

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL



**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA CALIDAD DE TOMA DE  
DECISIONES DE LOS MICROEMPRESARIOS DEL SECTOR  
COMERCIAL EN LA CIUDAD DE TACNA, 2021**

**Tesis**

**Presentada por:**

Bach. Gabriela Arias Guillermo

**Asesor:**

Mtro. Walther Arturo Bueno Mariaca

**Para obtener el título profesional de:**

Ingeniero Comercial

**TACNA – PERÚ**

**2023**

**DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación va dedicado principalmente a Dios, a mis padres y familia.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a mi asesor de tesis, docentes, compañeros y amistades que estuvieron en todos y cada uno de los procesos en mi etapa universitaria.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar el grado de relación que existe entre la inteligencia emocional y la calidad de toma de decisiones de los microempresarios del sector comercial en la ciudad de Tacna. Además de identificar las relaciones del enfoque emocional, la claridad emocional y el ajuste emocional con las variables de inteligencia emocional y las formas en que estas medidas influyen en la toma de decisiones.

Para realizar este estudio se utilizó un método de investigación basado en la recopilación de datos utilizando cuestionarios como instrumentos y encuestas como técnicas, con una población de 20.155 y una muestra de 377 microempresarios del sector comercial en el distrito de Tacna. En cuanto al procesamiento de datos, se dividió en dos fases, primero usando estadística descriptiva para extraer datos de los registros y segundo usando estadística inferencial usando el programa SPSS. Las características del estudio son básicas o puras, sus características son cualitativas, su nivel es de relación, el diseño utilizado es no experimental y es transversal.

Los resultados obtenidos mostraron que los indicadores; Atención Emocional, Claridad Emocional y Renovación Emocional que pertenecen a las variable de inteligencia emocional y las correlaciones con la variable Calidad de la Decisión fueron del 60,1%, 69% y 82,3%, respectivamente, lo que demuestra la existencia de una correlación directa positiva entre las dos variables de investigación.

**Palabras claves:** inteligencia emocional, toma de decisiones, microempresarios.

## ABSTRACT

The main objective of this research work is to determine the degree of relationship that exists between emotional intelligence and the quality of decision-making of micro entrepreneurs in the commercial sector in the city of Tacna. In addition to identifying the relationships of emotional focus, emotional clarity and emotional adjustment with emotional intelligence variables and the ways in which these measures influence decision making.

To carry out this study, a research method was used based on data collection using questionnaires as instruments and surveys as techniques, with a population of 20,155 and a sample of 377 microentrepreneurs from the commercial sector in the district of Tacna. Regarding data processing, it was divided into two phases, first using descriptive statistics to extract data from the records and second using inferential statistics using the SPSS program. The characteristics of the study are basic or pure, its characteristics are qualitative, its level is related, the design used is non-experimental and it is cross-sectional.

The results obtained showed that the indicators; Emotional Attention, Emotional Clarity and Emotional Renewal that belong to the emotional intelligence variable and the correlations with the Decision Quality variable were 60.1%, 69% and 82.3%, respectively, which demonstrates the existence of a positive direct correlation between the two research variables.

**Keyword:** Emotional intelligence, decision making, micro entrepreneurs.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT .....	v
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b> .....	<b>vi</b>
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>ix</b>
INTRODUCCIÓN .....	x
CAPÍTULO I.....	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	14
1.1. Identificación y determinación del problema.....	14
<b>1.2. Formulación del problema</b> .....	<b>16</b>
<b>1.2.1. Problema principal</b> .....	<b>16</b>
<b>1.2.2. Problemas específicos</b> .....	<b>17</b>
<b>1.3. Objetivos: generales y específicos</b> .....	<b>17</b>
<b>1.3.1. Objetivo general</b> .....	<b>17</b>
<b>1.3.2. Objetivos específicos</b> .....	<b>17</b>
<b>1.4. Justificación, Importancia y alcances</b> .....	<b>18</b>
CAPÍTULO II .....	21
MARCO TEÓRICO.....	21
<b>2.1. Antecedentes del estudio</b> .....	<b>21</b>
<b>2.1.1. Antecedentes internacionales</b> .....	<b>21</b>
<b>2.1.2. Antecedentes Nacionales</b> .....	<b>23</b>
<b>2.1.3. Antecedentes Locales</b> .....	<b>24</b>
<b>2.2. Bases teórico - científicas</b> .....	<b>25</b>
<b>2.2.1. Inteligencia emocional</b> .....	<b>25</b>
<b>2.2.2. Calidad de toma de decisiones</b> .....	<b>32</b>
<b>2.3. Definición de términos básicos</b> .....	<b>36</b>
<b>2.4. Sistema de hipótesis</b> .....	<b>37</b>
<b>2.4.1. Hipótesis general</b> .....	<b>37</b>
<b>2.4.2. Hipótesis específicas</b> .....	<b>37</b>
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	39
CAPÍTULO IV.....	42
CONCLUSIONES .....	58

RECOMENDACIONES .....	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	62
APÉNDICE 1: Matriz de consistencia .....	65
APÉNDICE 2: Operacionalización de Variables .....	66
<b>APÉNDICE 2: Operacionalización de Variables .....</b>	<b>66</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Contrastación de Hipótesis General .....	51
<b>Tabla 2</b> Contrastación de la Hipótesis específica 1 .....	53
<b>Tabla 3</b> Contrastación de la Hipótesis específica 2 .....	54
<b>Tabla 3</b> Contrastación de la Hipótesis específica 3 .....	55

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	Influencia de la inteligencia emocional en nuestras relaciones .....	27
<b>Figura 2</b>	Resultados de la variable Inteligencia Emocional .....	44
<b>Figura 3</b>	Resultados del indicador Atención Emocional.....	45
<b>Figura 4</b>	Resultados del indicador Claridad Emocional.....	46
<b>Figura 5</b>	Resultados del indicador Reparación Emocional .....	47
<b>Figura 6</b>	Resultados de la variable Calidad de toma de decisiones .....	48
<b>Figura 7</b>	Resultados del indicador Satisfacción .....	49
<b>Figura 8</b>	Indicador Resultado percibido.....	50

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación que lleva por título “Inteligencia emocional y la calidad de toma de decisiones de los microempresarios del sector comercial en la ciudad de Tacna, 2021”, busca determinar la relación que existe entre las variables mencionadas.

En el primer capítulo de la presente investigación se describe y desarrolla el planteamiento del problema, así como su formulación, definición de objetivos, justificación e importancia de la investigación y alcances.

En el capítulo 2, se describe y analiza los antecedentes internacionales, nacionales y locales que corresponden al tema de investigación, así como elabora los fundamentos teóricos de ambas variables y define los conceptos básicos, el sistema de hipótesis y el sistema de variables.

El Capítulo 3 presenta el marco metodológico, incluido el tipo de encuesta, la estructura, la población y la muestra, la recopilación de datos y los métodos y herramientas de procesamiento y análisis de datos.

El Capítulo 4 describe y desarrolla el procesamiento estadístico y la interpretación de diversos cuadros, mostrando los resultados de forma gráfica, tabular o numérica. Además, se contrastan hipótesis con discusiones pertinentes.

Para finalizar, se presentan las conclusiones y las recomendaciones, además de referencias y anexos.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Identificación y determinación del problema

Existen diferentes conceptos y teorías que explican los grandes problemas que atraviesan las ideas de negocios y emprendimientos a nivel mundial, visto está que es una gran preocupación por parte de los gobiernos el poder impulsar la conformación y consolidación de empresas bien diseñadas que puedan desarrollarse y garantizar sostenibilidad a lo largo del tiempo.

A nivel global las economías desarrolladas y las que están camino a serlo vienen creando programan enfocados a atender tal problemática en el más corto tiempo, pues se sabe que el motor y consolidación de estos modelos provocarán una mayor cantidad de empresas de regular tamaño que otorguen al mercado altamente demandado por puestos de trabajo y posibilidades y oportunidades de acceso al mismo para poder fomentar la economía en todos sus niveles, así como la recaudación fiscal y posterior desarrollo de proyectos de inversión que hagan crecer aún más la economía.

En nuestro país, caracterizado por una proporción de microempresas que agrupan diversos sectores ya sea de producción o prestación de servicios, la problemática se acentúa aún más, puesto que, la informalidad de algunos sectores no ayuda al desarrollo y crecimiento de nuevos emprendimientos, dejando la ardua tarea de la formalización al estado y a todos sus órganos reguladores que no son bien visto por la sociedad en su mayoría. Las barreras y limitaciones que encuentran los nuevos emprendimientos se manifiestan con mayor énfasis en las oportunidades de

crecimiento que se presentan, entre ellas el acceso a financiamientos y otorgamiento de facilidades crediticias en el sistema, las ventajas y bondades arancelarias en las distintas regiones, entre ellas la región de Tacna y como promotor de desarrollo se encuentran también las buenas prácticas empresariales que hacen que los emprendimientos y quienes tienen la fortaleza y deseo de dirigirlos necesiten ciertas capacidades y competencias que conlleven a una mejor toma de decisiones durante y después de diseñar la idea de negocios, inclusive después de su periodo de crecimiento y maduración para evitar que los declives y las adversidades que intrínsecamente tiene el mercado golpeen y en algunos casos liquiden la empresa independientemente del tamaño que sea.

Dentro de todo el proceso que conlleva la toma de decisiones, se encuentran aquellas decisiones relacionadas a las finanzas, a las contables, a las de marketing y mercadeo, a las de abastecimientos y control de inventarios y a las de manejo de personal y equipo de trabajo, siendo en esta última un factor tan determinante y carente en algunos casos de practicismo y protagonismo. Las habilidades blandas forman parte de un grupo de competencias que toda persona y empresaria pone en práctica en el desarrollo de sus propias actividades, más aún cuando se trabaja con personas y se crean vínculos que tienen objetivos similares y en común. Sabemos que muchas veces decisiones tomadas de manera incorrecta le restan mucho valor a la empresa sobre todo cuando se encuentra en una etapa muy riesgosa y de crecimiento en un mercado tan competitivo como lo es el regional.

Habilidades que podemos decir que entre ellas se encuentra la Inteligencia Emocional, factor que muchas veces las personas no controlamos y olvidamos que es parte de nuestro quehacer diario en cualquier escenario en el cual nos encontremos,

controlar y tener sensatez con respecto a los sucesos que estén relacionados con la persona y con aquellas actividades que ésta realiza, ocasionarán que la toma de decisiones enfocadas en la solución de problemas, controversias, entre otros, sea un ensayo altamente riesgoso y difícil de manejar. Saber controlar las emociones nos llevará a pensar y repensar las posibles consecuencias de los actos en materia empresarial pensando en la subsistencia del emprendimiento y en la sostenibilidad no únicamente de la actividad económica sino de las ganas y deseos de seguir desarrollando empresa.

El presente estudio está enfocado en realizar un análisis de la problemática relacionada a la calidad en la toma de decisiones empresariales basadas en variables emocionales, que diariamente afectan y son parte de las personas que dirigen emprendimientos dentro de la región, enfocadas en el rubro de prestación de servicios, rubro empresarial con mayor presencia con respecto a otros y altamente necesitado de buenas prácticas comerciales, de atención al cliente, de estudios de mercado y sobre todo de buenas decisiones enfocadas en el crecimiento constante.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema principal**

¿De qué manera la inteligencia emocional se relaciona con la calidad de toma de decisiones de los microempresarios del sector comercial en la ciudad de Tacna?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- a. ¿Qué relación existe entre la atención emocional y la calidad de toma de decisiones de los microempresarios del sector comercial en la ciudad de Tacna?
- b. ¿Qué relación existe entre la claridad emocional y la satisfacción de los microempresarios del sector comercial en la ciudad de Tacna?
- c. ¿Qué relación existe entre la reparación emocional y el resultado percibido de los microempresarios del sector comercial en la ciudad de Tacna?

### **1.3. Objetivos: generales y específicos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la calidad de toma de decisiones de los microempresarios del sector comercial en la ciudad de Tacna.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- a. Conocer qué relación existe entre la atención emocional y la calidad de toma de decisiones de los microempresarios del sector comercial en la ciudad de Tacna.
- b. Conocer qué relación existe entre la claridad emocional y la satisfacción de los microempresarios del sector comercial en la ciudad de Tacna.

- c. Conocer qué relación existe entre la reparación emocional y el resultado percibido de los microempresarios del sector comercial en la ciudad de Tacna.

## **1.4. Justificación, Importancia y alcances**

### **1.4.1. Justificación**

#### Justificación teórica

La investigación en cuestión tiene como justificación, realizar aportes y mayores argumentos a las teorías de calidad de toma de decisiones basadas en experiencias locales y enfocadas a un sector bastante característico de la economía local como lo es el comercio.

#### Justificación metódica

Será justificado el tema desde un punto de vista metodológico porque cumple con los requisitos mínimos para poder realizar una investigación partiendo de una problemática actual, en la que se pueda ayudar a manejar ciertas opciones que ayuden a superarla en grado o magnitud y que se convierta en insumo importante para quienes están a cargo de realizar la toma de decisiones en materia empresarial. Asimismo, se cumple y valida el método deductivo, contrastando teorías ya existentes en una nueva realidad problemática y unidad de análisis, lo que permitirá realizar conclusiones y sugerencias de alto impacto.

#### Justificación práctica

Finalmente, se mostrará cómo la aplicación de la inteligencia emocional puede brindar una satisfacción y un mayor impacto en las decisiones que se toman, gracias a lo que deja para el lector, el cliente, el emprendedor y todos los involucrados en la dinámica empresarial. al valor y la rentabilidad de la empresa.

#### **1.4.2. Importancia**

En definitiva, es de gran importancia toda vez que le permitirá a los microempresarios proporcionar un nuevo enfoque hacia nuevas habilidades relacionadas a la Inteligencia Emocional, y como consecuencia poder incrementar la calidad en la toma de decisiones empresariales que generalmente son basadas en factores emocionales.

Con la finalidad de poder dirimir la problemática presentada, es fundamental desarrollar un análisis de cada variable de la presente investigación partiendo de la utilización de herramientas y técnicas de índole metodológica con el objeto de recopilar la información necesaria, que posibiliten resolver la hipótesis que se ha planteado en la investigación, hecho que amerita la aplicación del método científico así como el planteamiento de herramientas eficientes que se emplearan para la recolección de los datos pertinentes.

#### **1.4.3. Alcances**

El presente estudio servirá para que los microempresarios del sector comercial que dirigen sus emprendimientos dentro de la ciudad de Tacna, debido a que obtendrán factores relacionados a la inteligencia emocional y

puedan ser tomados en cuenta para acrecentar la calidad en la toma de sus decisiones, por ende, una eficiente gestión de sus actividades y relaciones con sus colaboradores.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes del estudio

Con respecto a la revisión de literatura en cuanto a los antecedentes de la investigación, se logró recabar y encontrar la existencia de estudios e investigaciones que guardan relación con el tema y variables del presente estudio; donde se obtuvieron algunos a nivel internacional los cuales se mencionan a continuación:

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

En el trabajo de investigación presentado por Araujo y Guerra (2007) en el artículo de investigación titulado: "Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en las Instituciones de Educación Superior Públicas" para la Universidad Rafael Beloso Chacín de Venezuela, cuya facultad es la de Ciencias Administrativas y Gerenciales, para optar el Título Profesional de Administrador, su estudio buscaba precisar si la inteligencia emocional guarda cierto grado de relación con el ejercicio laboral a un nivel directivo en lo que abarcan las entidades dedicadas a la prestación de servicios de educación superior de carácter público, para ello se utilizó una muestra compuesta por agentes que asumían roles gerenciales y de jerarquía, siendo así, se emplearon las escalas de Likert para realizar una oportuna medición, obteniendo como resultados la existencia de un grado de correlación positivo y alto entre la variable inteligencia emocional y el ejercicio laboral. El estudio llegó a la conclusión de que mientras más dificultad tenga algún trabajo, más se

quiere que se tenga inteligencia emocional para hacer frente a ello.

Por otra parte, según lo dispuesto por Pegoraro (2009) en su Tesis: "Relación entre Inteligencia Emocional y Desempeño Contextual (Caso de Estudio)" para obtener el título de Licenciamiento en relaciones industriales y políticas gerenciales, para lo cual trabajó con una población conformada por 345 colaboradores pertenecientes a una empresa del rubro alimenticio de su país, para realizar la medición se hizo empleo del instrumento denominado TMMS24, que fue el más idóneo para encontrar el grado o nivel de inteligencia emocional existente y así cerciorarse de la relevancia de dicha variable para mejorar el rendimiento de los colaboradores. Siendo así, se concluye dentro del presente trabajo que si existe una relación con un grado importante de significancia entre las variables presentadas.

De acuerdo con Zárate (2012), en su trabajo de investigación titulado: "Inteligencia Emocional y la Actitud de los Colaboradores en el Ambiente Laboral", para obtener el grado profesional de Licenciamiento en Psicología en la Universidad Landívar en Guatemala refirió lo siguiente: El estudio presentó como principal objetivo a investigar, determinar si la variable inteligencia emocional influye en las actitudes de los colaboradores y en el entorno laboral de las entidades privadas y públicas de la Municipalidad de Momostenango. En tal caso, se ha utilizado una muestra de 80 personas, en donde se les aplicó una prueba de índole psicométrica denominada CE Test. El estudio llega a la conclusión de que la inteligencia emocional es uno de motivos

fundamentales en la resolución de problemas y es una materia de reforzamiento que permite una mejor comunicación entre las personas y el liderazgo que se asumirá.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

En la tesis de Escobedo (2013), la cual se titula: “La Inteligencia Emocional de los Trabajadores de la Empresa Transporte Juvier SAC y Desempeño Laboral”, para optar el grado académico de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional de Trujillo: El objetivo principal fue comprobar en qué medida la inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa “Transporte Juvier SAC” incide en su desempeño y desempeño diario, para ello se utilizó una muestra de 20 colaboradores y se determinó el coeficiente de correlación de Pearson. El valor es 0,831, lo que indica un cierto grado de efecto positivo directo entre la mencionada inteligencia emocional de los empleados de la empresa y la eficiencia en el trabajo o nivel de rendimiento.

Según Orue (2010), para su estudio titulado: "Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de una Empresa Peruana", cuya presentación fue en la Universidad San Martín de Porres, para la revista de la facultad de ciencias empresariales, en su investigación comprobó la relación entre la variable inteligencia emocional compuesta por la automotivación, autoconocimiento, control y autocontrol de las relaciones interpersonales. Se utilizó una muestra que asciende a 187 colaboradores de la empresa Hidrostral S.A. en la que se evidenció que las relaciones interpersonales constituyen un 63% de influencia en el

desempeño laboral de dicha empresa. Al margen de ello, se puede determinar que existe una relación entre la variable de inteligencia emocional y la variable de desempeño laboral a un nivel de significancia de 0.01. En última instancia, se llegó a la conclusión de que los dominios con alto EQ contribuyente se desempeñaron mejor y fueron más cohesivos que otros dominios donde la insatisfacción y la alta rotación eran evidentes.

### **2.1.3. Antecedentes Locales**

Por otro lado, en la investigación de Huacac (2014), titulada: “La Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en la Empresa de Generación Eléctrica del Sur, periodo 2013”, para obtener el grado profesional de Licenciado en Administración, se utilizó una muestra que abarcó a 60 colaboradores de la empresa “EGESUR” el método estadístico arrojó un alfa de 0.05 y un nivel de confianza de 95% lo cual refiere que existe un grado de asociación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral siendo éste directo y proporcional en la mayor parte de casuísticas revisadas, para lo cual se aceptó 12 de las 15 hipótesis alternativas que se plantearon. Por otro lado, se propuso que se debe incorporar en el sistema empleado para la selección de personal, matices vinculados a las competencias de carácter emocional de los aspirantes en concordancia con el perfil del puesto de trabajo que se ha requerido.

## **2.2. Bases teórico - científicas**

### **2.2.1. Inteligencia emocional**

#### **Evolución del concepto**

Stenberg (1987) señala que la inteligencia emocional proviene de una intención ya que pretende ser adaptable para el logro de un determinado objetivo. Por ello, Stenberg respalda el hecho de que la inteligencia emocional debe considerarse como indispensable y crucial para el proceso de adaptación.

Salovey y Mayer (1990) refieren que los aspectos fundamentales de la inteligencia emocional se enmarcan en la capacidad de encontrar motivación genuinamente, de tener convicción al margen de los infortunios y posibles hechos frustrantes, de saber controlar las emociones e impulsos, así como saber diferir las gratificaciones, moderar el estado de ánimo impidiendo que la ansiedad y angustia obstaculice el sentido racional, la empatía y la confianza en los demás. Por otro lado, el nivel de control que pueda alcanzar una persona sobre dichas habilidades resulta determinante en la prosperidad, crecimiento y éxito.

Armstrong, et al. (1999) afirman que: “Gardner pretendía ampliar el alcance del potencial humano más allá de los confines de la cifra del cociente intelectual. Se ha cuestionado seriamente la validez de determinar la inteligencia de un individuo separándolo de su entorno natural de aprendizaje y pidiéndole que realice tareas que nunca ha hecho antes (y que, probablemente, nunca volverá a hacer si puede elegir). Gardner

sugirió que la inteligencia trata más bien de la capacidad de 1) resolver problemas y 2) crear productos en un entorno rico en contextos y naturalista.” (p. 18)

De la Mora (2004) menciona que: “la inteligencia debe ser capaz de desarrollar diversas actividades no sólo de carácter teórico, científico y especulativo, sino también de carácter práctico. La inteligencia no se compone de un solo elemento, sino que son distintas facultades parciales las que la integran”. (p. 129)

La inteligencia emocional se define como aquella capacidad que busca la aceptación y la realización de una gestión oportuna y consciente sobre los sentimientos y emociones tomando en consideración la valía que tienen en todas las decisiones cruciales y acciones cotidianas de la vida diaria. (Martin, 2018, p. 7)

### **Figura 1**

*Influencia de la inteligencia emocional en nuestras relaciones*



*Nota:* Extraído de Martin, 2018.

## **Claves esenciales de la Inteligencia emocional**

Según Martín (2018), las claves esenciales de la inteligencia emocional por Goleman, son las siguientes:

- **Autoconciencia emocional:** Está referido a la introspección, la autoobservación y la identificación de los sentimientos y emociones. A simple vista podría parecer evidente, sin embargo, existen muchas personas que hasta el momento no se conocen interiormente.
- **Autocontrol emocional:** Alude al hecho de controlar las emociones propias sin reprimirlas. Se basa en aceptar las emociones tal y como son, tomando como punto de partida esa premisa se puede llegar a controlar la intensidad, así como la influencia que pueda tener en las actividades que se realizan diariamente.
- **Automotivación:** Es el motor o impulso que permite el logro de los objetivos, metas o sueños. Está conformado por las razones que nos influyen a tomar las decisiones, a las acciones que se realizan para alcanzar una meta. Este factor es relevante para el desarrollo de una inteligencia emocional sólida y constante.
- **Empatía:** Está referido a la capacidad de entender las situaciones y problemáticas de otros individuos. La empatía está vinculada con mantener una escucha activa, así como con la aceptación y comprensión de la experiencia que tuvo la otra persona y en la medida en la que se pueda ofrecerle algún apoyo.
- **Habilidades sociales:** Están definidas como las facultades que posibilitan la interrelación con el entorno, sobre las situaciones y

emociones propias. Las habilidades sociales principales son:

- La facilidad para exteriorizar los sentimientos y emociones a las otras personas.
- El entendimiento de las emociones y sentimientos de uno mismo.
- La habilidad de tener empatía.
- El autocontrol.
- La constancia.
- La solidaridad, el respeto y la cordialidad con el entorno.
- La habilidad de ser parte de la solución y no del problema.

### **Competencias emocionales**

López (2013) manifiesta que las emociones son: “los estados anímicos que manifiestan una gran actividad orgánica, que se refleja en los comportamientos externos e internos”.

De acuerdo con Chóliz (2005) perteneciente a la Universidad de Valencia, define la emoción como: “una experiencia afectiva en cierta medida agradable o desagradable, que supone una cualidad fenomenológica característica y que compromete tres sistemas de

respuesta: cognitivo- subjetivo, conductual-expresivo y fisiológico-adaptativo”. (p. 4)

Según Salovey y Mayer (1990) refieren la medida en que ambas competencias tienen una relación tales como la inteligencia emocional, en el marco de la psicología cognitiva, la cual en el transcurso del tiempo ha establecido las bases para poder definir un término tan controvertido. Dicha teoría manifiesta que “las competencias se forman a través de estructuras cognitivas que pueden modificarse por influencia de experiencias y aprendizajes” y que para si se desea forjar dicha competencia se requiere contar con un potencial de aprendizaje. Según esta teoría, el actuar mental cuenta con tres fases:

- **Entrada:** Hace referencia a la recepción de información de forma verbal o mediante los sentidos desde medios externos o internos.
- **Elaboración:** La información que se ha recopilado pasa a ser analizada y posteriormente se organiza a través de funciones mentales ya sea de corto, mediano o largo plazo.
- **Salida:** Se suscita cuando el conocimiento es empleado en la resolución de algún problema.

Por ende, la inteligencia emocional se conceptualiza como aquella destreza que permite tomar consciencia sobre las emociones ya sean estas propias o ajenas para controlarlas. Es meritorio señalar que para llegar a esta etapa, es necesario pasar por los procesos mentales mencionados

anteriormente. La diferencia entre las habilidades emocionales y cognitivas es que son parte de la autorrealización de un individuo.

### **Dimensiones de la Inteligencia Emocional**

De acuerdo con Mayer y Salovey (1990) se proponen estas dimensiones para la inteligencia emocional:

- **Atención Emocional:** Se refiere a la capacidad de permitirnos identificar las emociones y sentimientos de las personas de nuestro entorno. También implica la capacidad de expresar los propios sentimientos adecuadamente, desarrollar la confianza y comunicarse honestamente para tomar las mejores decisiones en situaciones críticas.

Para Pérez y Castejón (2016), Se refiere a la capacidad de reconocer estos sentimientos o características de las personas y de uno mismo, y la capacidad de expresarse de manera oportuna para establecer una buena comunicación y mejorar gradualmente la capacidad de toma de decisiones en diversos escenarios.

Las personas que son consideradas atentas emocionalmente se diferencian del resto gracias a su capacidad de mantenerse vigilando constantemente los cambios de ánimo en sí mismos, esforzándose por comprenderlos, lo cual no necesariamente es positivo y productivo, más aún cuando existe una excesiva atención que no permite diferenciar las causas, consecuencias y motivos. (Pegoraro, 2009, p. 30)

- **Claridad en los sentimientos:** Se trata de poder confirmar la frecuencia de los errores, en otras palabras, se trata de comprender qué llevó a una acción para poder hacerlo mejor después. Cuando una persona siente claramente lo que siente, es menos probable que se equivoque, por lo que comprender estas emociones servirá como una mejora sobre el análisis de emociones naturales en el futuro. (Perez y Castejón, 2006)

Se puede decir que es la capacidad de controlar las emociones y al mismo tiempo poder reconocer las emociones y evaluar cuando sientes que no estás bien y cuando sientes que estás bien. Esta dimensión se manifiesta más claramente en personas con un alto nivel de comprensión de las emociones mutuas. (Pegoraro, 2009, p. 30)

- **Regulación o reparación emocional:** Se refiere a la capacidad de controlar las emociones, donde se desarrolla la conciencia, para que no se dejen llevar o influenciar, y por lo tanto debe ser tomada en cuenta en nuestro razonamiento, resolución de problemas, juicios. y actividades. (Pérez & Castejón, 2016)

De acuerdo con Sosa (2008, p. 128) señala: “Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista”, con esto se manifiesta que esta dimensión tiene como objetivo si la persona tiene la capacidad de poder superar emociones negativas y así enfrentar las circunstancias adversas que se den a lo largo de la

vida. Esto ejemplifica el autocontrol y madurez emocional que una persona maneja para no dejar que influyan algunas emociones.

### **2.2.2. Calidad de toma de decisiones**

#### **Evolución de concepto**

Spurr y Charles (2000) definen que “la toma de decisiones como la selección de un curso de acción entre varias opciones; un aspecto fundamental en la toma de decisiones es la percepción de la situación por parte de la empresa implicada. La circunstancia para la empresa puede ser percibida por el gerente como un problema y por otra como una situación normal o hasta favorable.”

En el procedimiento de toma de decisiones es preciso considerar los siguientes elementos importantes:

- Existen diversas maneras para poder resolver determinados problemas.
- Siempre existirán objetivos o metas que se pretendan lograr.
- Existe un proceso analítico que permite diferenciar cual meta está constituida como la mejor alternativa posible.

#### **Tipos de decisiones**

Bateman y Snell (2004) implementaron una clasificación sobre las decisiones enmarcadas en las definiciones de la estructura organizacional,

puesto que la idea de mantener una jerarquía deriva de la misma. Las decisiones suelen clasificarse de acuerdo a la posición en jerarquía para ha ocupado el sujeto decisor. De ello tenemos lo siguiente.

- **Decisiones estratégicas (o de planificación):** Estas son decisiones de planificación a largo plazo que no se pueden repetir, por lo que se recopila poca información y el impacto es relativamente irreversible; las consecuencias pueden ser desastrosas para el desarrollo de la empresa y, en el peor de los casos, para su supervivencia, por lo que es necesaria una gran dosis de introspección racional.
- **Decisiones tácticas o de pilotaje:** Estas son decisiones tomadas por la jerarquía de mandos intermedios. Se basa en la gestión de los recursos y tiene como finalidad la consecución de los objetivos planteados a nivel estratégico. Los efectos suelen aparecer en un corto período de tiempo y son casi reversibles.
- **Decisiones operativas:** Adoptado por los gerentes en los niveles más bajos de la cadena de suministro. Esto se debe al grado de repetición, ya que las actividades suelen ser rutinarias y el proceso está automatizado, por lo que se debe contar con la información necesaria. Los posibles errores se pueden eliminar rápidamente.

### **Factores que influyen en la toma de decisiones**

Según Solano (2003), existen cinco factores que pueden resultar de gran ayuda si se analizan para evaluar la importancia de una decisión:

- **Tamaño del compromiso:** A continuación, se encuentran los factores de cantidad comúnmente asociados con el dinero y las personas, así como el factor tiempo. En la mayoría de los casos, las decisiones involucran grandes sumas de dinero, el esfuerzo de muchas personas y pueden tener consecuencias a largo plazo en la organización.
- **Flexibilidad de los planes:** Algunos planes son fáciles de cancelar, mientras que otros son permanentes. Una decisión es especialmente importante cuando implica una acción irreversible.
- **Certeza de los objetivos y las políticas:** Algunas empresas pueden tener políticas claras sobre cómo se actualizan ante determinadas situaciones; en este caso, la decisión es fácil de tomar. Por el contrario, la toma de decisiones se vuelve crítica cuando la organización es muy variable o cuando las acciones a tomar dependen esencialmente de factores conocidos solo en la parte superior.
- **Cuantificación de las variables:** Las decisiones se pueden tomar de manera más fácilmente si los gastos relacionados con esa decisión se pueden definir con precisión.
- **Impacto humano:** Si una decisión puede dañar a alguien, es una gran decisión y debe tomarse con cuidado.

### **Dimensiones de la calidad de toma de decisiones**

Valderrama y Terán (2013) señalan: “La toma de decisiones para las empresas representa un asunto delicado, puesto que es a partir de ella que se logran enfocar y establecer las políticas, normas y procedimientos del control interno de la entidad, por esta razón, los diferentes enfoques administrativos gerenciales han estudiado continuamente diversos factores de cómo hacer más eficiente el proceso de elegir planes de acción para garantizar la operatividad de la organización.” (p. 126)

Asimismo, afirma Clark et al., (2007) citado por Visinescu (2013) que la variable de calidad en la toma de decisiones surge de la función que tiene como objetivo asegurar el proceso de toma de decisiones con validez, eficiencia y eficacia, por otro lado, incluye indicadores de la calidad de esta toma de decisiones para lograr lo que se pretende. llamar satisfacción y éxito. resultados percibidos.

Por otro lado, según Rhagunathan (1999) señala que la mejora paralela a la calidad de información recopilada con la que se cuenta permitirá que se tomen decisiones que traigan consigo decisiones positivas e innovadoras.

De acuerdo con Visinescu (2013), concluye en su investigación, que para medir la calidad en la toma de decisiones se debe medir empleando:

- a. La satisfacción percibida por quien toma las decisiones.
- b. Y el resultado como medio sustituto de la calidad que existe en la toma de decisiones.

En ese sentido, Carneiro et al., (2012) indica que uno de los factores más importantes para el éxito de una empresa es la calidad de sus decisiones. Además, sin duda, la satisfacción está relacionada con lo que percibimos como una buena decisión, y si se asemejan a los resultados procesados, los resultados obtenidos se consideran óptimos.

### **2.3. Definición de términos básicos**

– **Atención emocional**

Hace referencia a la conciencia que tenemos de nuestras emociones, la capacidad para reconocer nuestros sentimientos y saber lo que significan. (Lopez et al., 2006).

– **Calidad de toma de decisiones**

Tomar decisiones de calidad requiere ponerse en el lugar del cliente. En las decisiones de la empresa, la propia empresa actúa como un cliente, por lo que las decisiones deben estar orientadas a la ganancia y, para ser de alta calidad, deben estar orientadas a la rentabilidad. (Castañeda, s.f.)

– **Claridad emocional**

Se refiere a la facultad para conocer y comprender nuestras emociones, sabiendo distinguir entre ellas, entendiendo cómo evolucionan e integrándolas en nuestro pensamiento. (Lopez et al., 2006)

– **Inteligencia emocional**

Ser capaz de identificar los sentimientos propios y ajenos, motivarse y gestionar las relaciones con los demás y consigo mismo. (Goleman, 1995)

– **Reparación emocional**

Se refiere a la capacidad de regular y controlar las emociones positivas o negativas. (Lopez et al., 2006)

## **2.4. Sistema de hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

La inteligencia emocional se relaciona significativamente con la calidad de toma de decisiones de los microempresarios del sector comercial en la ciudad de Tacna.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

- a. Existe relación significativa entre la atención emocional y la calidad de toma de decisiones de los microempresarios del sector comercial en la ciudad de Tacna.
- b. Existe relación significativa entre la claridad emocional y la satisfacción de los microempresarios del sector comercial en la ciudad de Tacna.
- c. Existe relación significativa entre la reparación emocional y el resultado percibido de los microempresarios del sector comercial en la ciudad de Tacna.

## **2.5. Sistema de variables**

**Variable asociada 1:** Inteligencia emocional

Indicadores:

- Atención emocional
- Claridad emocional
- Reparación emocional

**Variable asociada 2:** Calidad de toma de decisiones

**Indicadores:**

- Satisfacción
- Resultado percibido

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo de investigación**

La investigación es de tipo básico o pura, en vista que no se pretende aplicar métodos que se tengan que probar o ensayar modificaciones a las teorías ya existentes. Asimismo, se pretende aportar al conocimiento adicionando los resultados a la validación de las teorías respecto a las variables de estudio.

#### **3.2. Nivel de investigación**

El nivel de investigación será relevante porque el propósito de esta investigación es encontrar la correlación o grado de correlación que existe entre las variables inteligencia emocional y las variables de calidad en la toma de decisiones.

#### **3.3. Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación fue no experimental ya que no hubo intención de manipular las variables en este estudio. Nuevamente, este es un diseño transversal ya que las variables se medirán en un solo punto en el tiempo.

#### **3.4. Población y muestra del estudio**

##### **3.4.1. Población**

La población total comprende a los microempresarios del sector comercial de la ciudad de Tacna con un total de 20,155 según información de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria.

### 3.4.2. Muestra

Para la determinación de la muestra se utilizará el muestreo en base al total de la población considerando un margen de error y estimados que garanticen el alcance de la misma como representación de la población en su conjunto.

$$n = \frac{N*Z^2*P*Q}{E^2*(n-1) + Z^2*P*Q}$$

Donde:

N= Población

n= Muestra provisional

Z= Nivel de confianza

E= 0.05 (precisión o margen de error)

Reemplazando tenemos:

$$\frac{20155*1.96^2*0.5*0.5}{0.05^2*20155-1 + (1.96)^2*0.5*0.5}$$

n= 376.99

n= 377 microempresarios

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.5.1. Técnicas**

La técnica por utilizar en el presente estudio corresponde a la encuesta, ya que pretendemos obtener información primaria de representantes de grupos de microempresarios de la localidad.

#### **3.5.2. Instrumentos**

El instrumento será el cuestionario, formulado y basado en preguntas vinculadas a la estructura de medición de cada variable, la escala a trabajar será la de Likert.

### **3.6. Técnicas de procesamiento de datos**

El análisis de datos utilizará estadísticas descriptivas, ilustraciones y gráficos para mostrar el comportamiento de cada variable y sus respectivos indicadores.

A continuación, las hipótesis se probarán en consecuencia utilizando estadísticas inferenciales, así como la elección de métodos estadísticos y comparaciones apropiadas.

Y, por último, se presentarán los resultados haciendo presentaciones e interpretaciones siguiendo el modelamiento de los objetivos estipulados.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros

El tratamiento estadístico que se realizó con la información obtenida en base a la unidad de estudio, encuestas realizadas se tabularon y se realizó el análisis para poder de construir los criterios y posterior exposición de datos y principales elementos relevantes. En cuando a la presentación se optó por la utilización de gráficas de barras y circulares en cuanto a las variables y sus indicadores, que ayudaran a la interpretación de los resultados a través de la segmentación de éstos. Posteriormente se realiza la exposición de tablas que muestran el comportamiento para un mayor aporte al entendimiento del estudio, apoyados finalmente en un análisis inferencial basados en la interpretación para poder dar pie a las conclusiones finales.

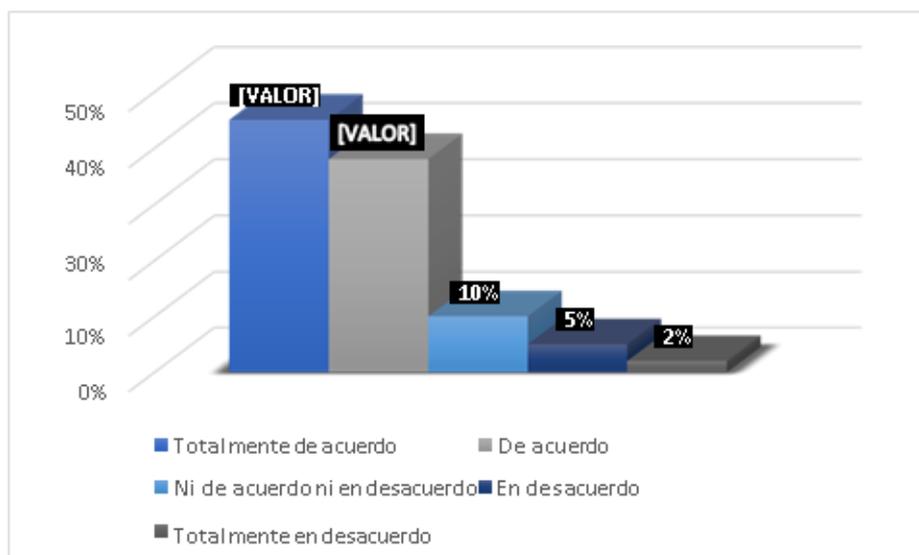
#### 4.2. Presentación de resultados, tablas, gráficos, figuras

Para la investigación en función a la obtención de resultados se utilizó el software SPSS versión la 25.0 para la comprobación de correlación de variables a través del coeficiente Rho Spearman, Microsoft Excel para las gráficas, Microsoft Word, para los cuestionarios realizados entorno a las variables de estudio.

**Variable independiente: Inteligencia emocional**

**Figura 2**

*Resultados de la variable Inteligencia Emocional.*

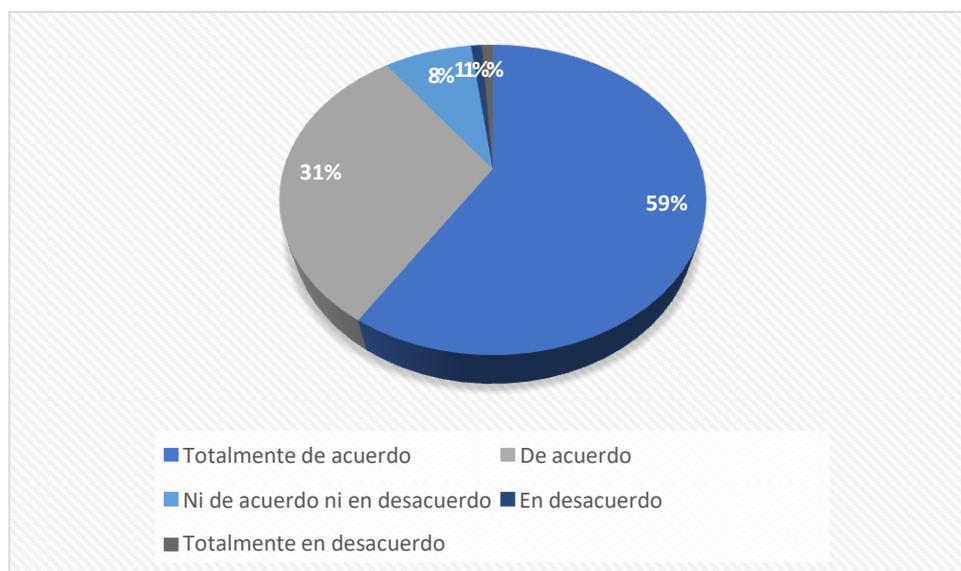


Nota: Elaboración propia.

En la presente figura 2, se determina que el 45% de los microempresarios del sector empresarial de Tacna están totalmente de acuerdo con la importancia de la inteligencia emocional en el actuar empresarial y su impacto en la calidad de la toma de decisiones, siendo este su valor más alto, mientras que el 2% está totalmente en desacuerdo, siendo éste el valor más inferior en lo que refiere el análisis de incidencia de la inteligencia emocional de los datos recopilados.

**Figura 3**

*Resultados del indicador Atención Emocional.*

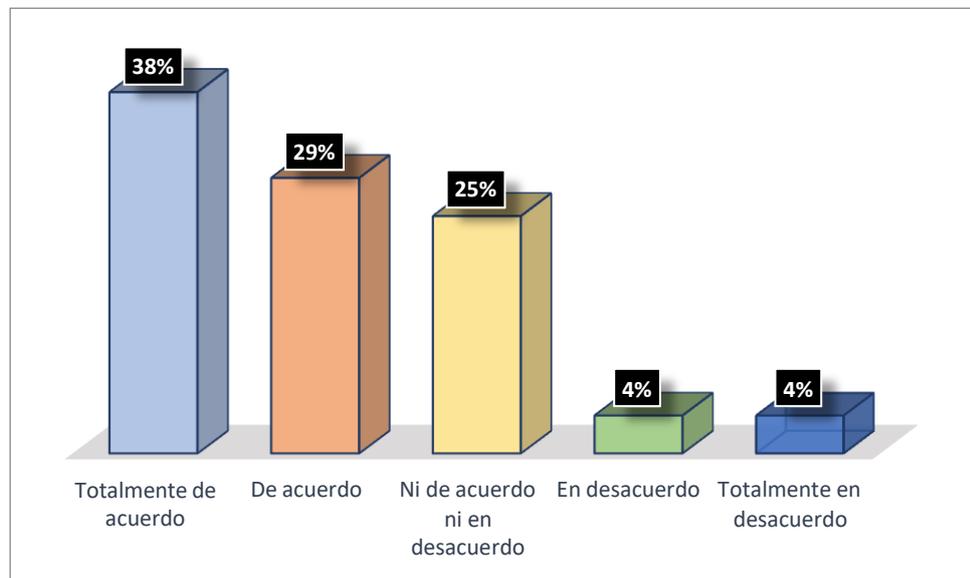


Nota: Elaboración propia.

Respecto a la atención emocional en los microempresarios del sector empresarial de Tacna, se obtiene que el 59% está totalmente de acuerdo en que la atención emocional es crucial para expresar adecuadamente las emociones o sentimientos permitiendo generar un ambiente de confianza y una comunicación efectiva para poder tomar la mejor decisión ante escenarios complejos. Mientras que el 8% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 1% en total desacuerdo, siendo los valores más bajos.

**Figura 4**

*Resultados del indicador Claridad emocional.*

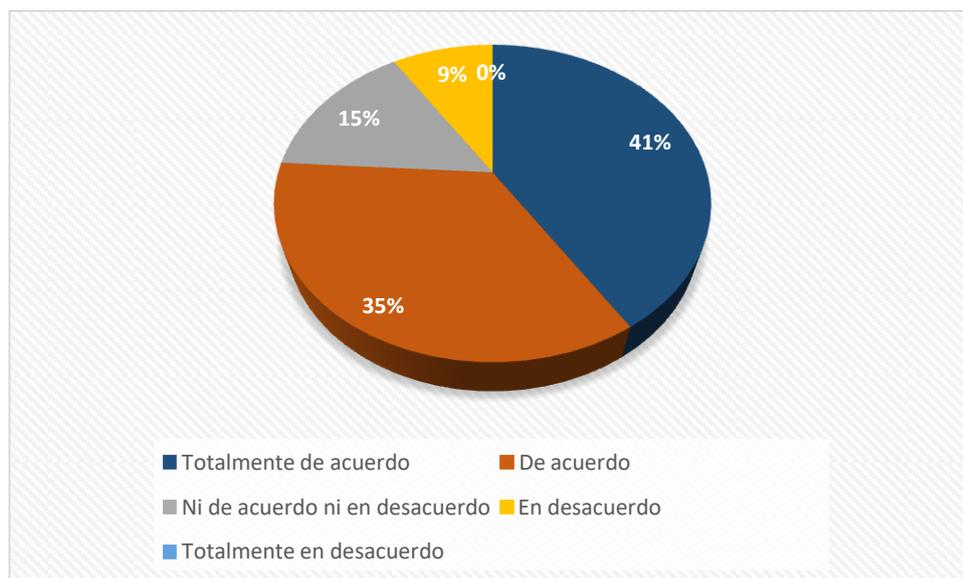


Nota: Elaboración propia.

Como se aprecia en la figura 4, los microempresarios del sector empresarial de Tacna están totalmente de acuerdo en un 38% con el hecho de que la claridad emocional es un factor crucial en la toma de decisiones, ya que si existe claridad emocional será menor la probabilidad de errar en la percepción de uno mismo y del entorno. Mientras que el 25% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 4% está totalmente en desacuerdo.

**Figura 5**

*Resultados del indicador Reparación emocional.*

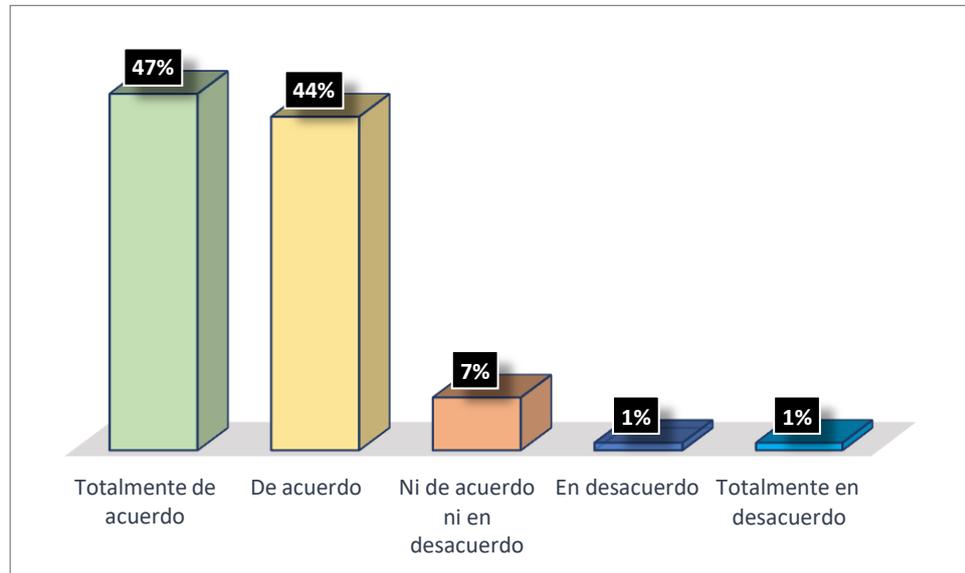


Nota: Elaboración propia.

Respecto a la reparación emocional, se obtiene tras la recopilación de datos que el 41% de los microempresarios del sector empresarial de Tacna está totalmente de acuerdo con que la reparación emocional es importante para manejar las emociones y es un factor determinante en la solución de problemas, mientras que el 9% está en desacuerdo y un 0% en totalmente desacuerdo, siendo el valor más inferior.

**Figura 6**

*Resultados de la variable Calidad de toma de decisiones.*

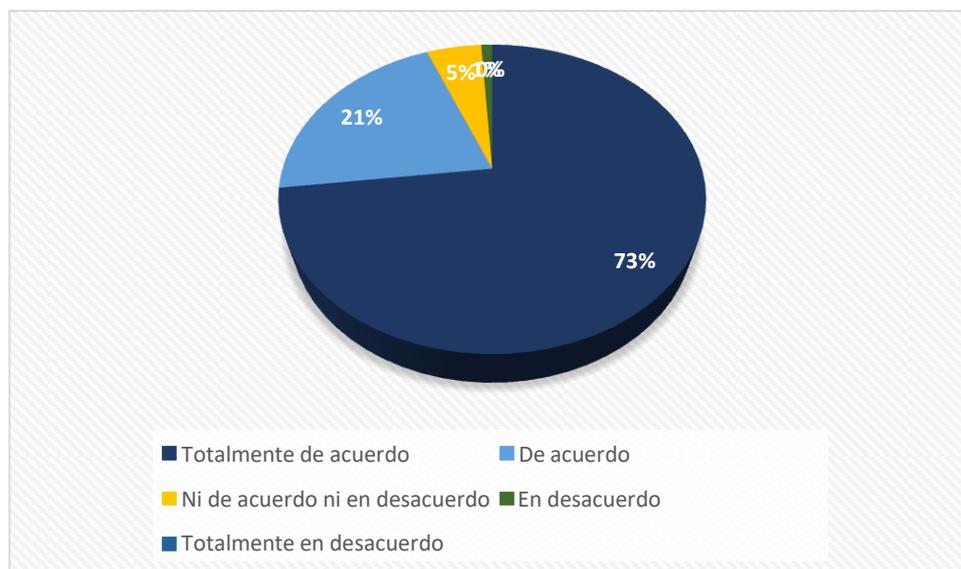


Nota: Elaboración propia.

En cuanto a la calidad en la toma de decisiones, los microempresarios del sector empresarial de Tacna, coinciden en un 47% en que la inteligencia emocional repercute positivamente en la toma de decisiones acertadas que preservan el bienestar personal y colectivo. Mientras que el 7% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 1% totalmente en desacuerdo, siendo el valor más inferior.

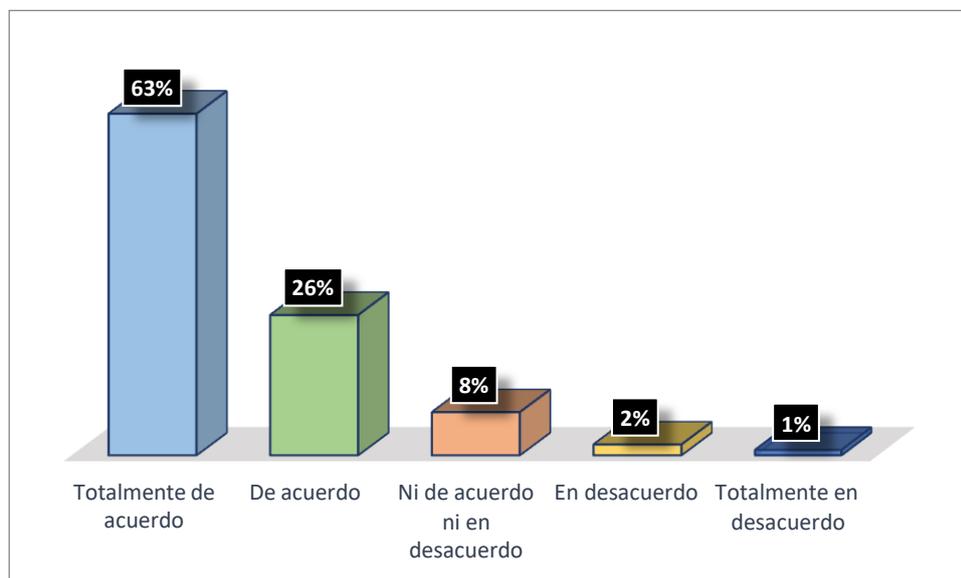
**Figura 7**

*Resultados del indicador Satisfacción*



Nota: Elaboración propia.

En la presente 7, respecto a la satisfacción los microempresarios del sector empresarial de Tacna con un 73% están totalmente de acuerdo en que el objetivo principal de toda acción es obtener satisfacción en las decisiones que uno tome en la medida que estas hayan sido acertadas y que la inteligencia emocional es relevante para ello, mientras que un 5% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Figura 8***Indicador Resultado percibido*

Nota: Elaboración propia.

En la presente figura 8, en cuanto al indicador de resultado percibido, los microempresarios del sector empresarial de Tacna, con un 63% están totalmente de acuerdo con el hecho de que la gran parte de los resultados que obtuvieron fueron gracias a las buenas decisiones influenciadas por factores provenientes de la inteligencia emocional, que les permitieron identificar buenas oportunidades, solucionar problemas y relacionarse estratégicamente con su entorno para desarrollar mejor su emprendimiento. Mientras que un 8% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 2% en desacuerdo.

### 4.3. Contraste de Hipótesis

Primeramente, se realizó la prueba de normalidad para la definición del test estadístico a utilizar, teniendo como resultados los siguientes:

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia Emocional	,043	377	,000	,040	377	,000
Toma de decisiones	,011	377	,000	,067	377	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Los resultados muestran e indican la no presencia de normalidad de datos en cuanto a su distribución, en vista que se aprecia que los estadísticos determinantes en comparación con el nivel de significancia de 0,05 se muestran por debajo de tal parámetro. Como conclusión se tiene que debe de afirmarse que los datos no siguen una distribución normal teniendo la prueba de correlación de RHO Spearman la idónea para la comprobación a continuación.

Para el contraste de hipótesis previamente se realizaron las pruebas de supuestos estadísticos como son la de normalidad y correlación.

Hipótesis general

**La inteligencia emocional se relaciona significativamente con la calidad de toma de decisiones de los microempresarios del sector comercial en la ciudad de Tacna.**

Ho: La inteligencia emocional no se relaciona significativamente con la calidad de toma de decisiones de los microempresarios del sector comercial en la ciudad de Tacna.

H1: La inteligencia emocional se relaciona significativamente con la calidad de toma de decisiones de los microempresarios del sector comercial en la ciudad de Tacna.

**Tabla 1**

*Contrastación de Hipótesis General.*

		Inteligencia Emocional	Calidad de toma de decisiones
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 377
	Calidad de toma de decisiones	Coficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,710** ,000 377

**Interpretación:**

En cuando a los resultados estadísticos obtenidos de las pruebas realizadas para poder identificar y probar la hipótesis, se identificó un valor sig. Bilateral de 0.000, el cual se encuentra por debajo del nivel de significancia que es 0.05 por lo que se debe concluir que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. Por otro lado, se encontró que el nivel de asociación que se presenta entre ambas variables es de 71% lo que indica una relación positiva.

### Hipótesis Especifica 1

Existe relación significativa entre la atención emocional y calidad de toma de decisiones de los microempresarios del sector comercial en la ciudad de Tacna.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la atención emocional y la calidad de toma de decisiones de los microempresarios del sector comercial en la ciudad de Tacna.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la atención emocional y la calidad de toma de decisiones de los microempresarios del sector comercial en la ciudad de Tacna.

### Tabla 2

#### *Contrastación de Hipótesis Específica 1.*

			Atención Emocional	Calidad de toma de decisiones
Rho de Spearman	Atención Emocional	Coficiente de correlación	1,000	,601**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	377	377
	Calidad de toma de decisiones	Coficiente de correlación	,601**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	377	377

#### **Interpretación:**

En cuando a los resultados estadísticos obtenidos de las pruebas realizadas para poder identificar y probar la hipótesis, se identificó un valor sig. Bilateral de

0.000, el cual se encuentra por debajo del nivel de significancia que es 0.05 por lo que se debe concluir que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. Por otro lado, se encontró que el nivel de asociación que se presenta entre ambas variables es de 60.1% lo que indica una relación positiva.

#### Hipótesis Especifica 2

Existe relación significativa entre la claridad emocional y la satisfacción de los microempresarios del sector comercial en la ciudad de Tacna.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la claridad emocional y la satisfacción de los microempresarios del sector comercial en la ciudad de Tacna.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la claridad emocional y la satisfacción de los microempresarios del sector comercial en la ciudad de Tacna.

### Tabla 3

#### *Contrastación de Hipótesis Específica 2.*

			Claridad Emocional	Satisfacción
Rho de Spearman	Claridad emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,690**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	377	377
Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,690**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	377	377

### Interpretación:

En cuando a los resultados estadísticos obtenidos de las pruebas realizadas para poder identificar y probar la hipótesis, se identificó un valor sig. Bilateral de 0.000, el cual se encuentra por debajo del nivel de significancia que es 0.05 por lo que se debe concluir que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. Por otro lado, se encontró que el nivel de asociación que se presenta entre ambas variables es de 69% lo que indica una relación positiva.

### Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre la reparación emocional y el resultado percibido de los microempresarios del sector comercial en la ciudad de Tacna.

Ho: No existe relación significativa entre la reparación emocional y el resultado percibido de los microempresarios del sector comercial en la ciudad de Tacna.

H1: Existe relación significativa entre la reparación emocional y el resultado percibido de los microempresarios del sector comercial en la ciudad de Tacna.

### Tabla 4

#### *Contrastación de Hipótesis Específica 3.*

		Reparación emocional	Resultado percibido
Rho de Spearman	Reparación emocional	Coficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,823**
	Resultado percibido	N	377
		Coficiente de correlación	,823**

Resultado percibido	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	377	377

---

**Interpretación:**

En cuando a los resultados estadísticos obtenidos de las pruebas realizadas para poder identificar y probar la hipótesis, se identificó un valor sig. Bilateral de 0.000, el cual se encuentra por debajo del nivel de significancia que es 0.05 por lo que se debe concluir que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. Por otro lado, se encontró que el nivel de asociación que se presenta entre ambas variables es de 82.3% lo que indica una relación positiva.

#### 4.4. Discusión de resultados

Ahora bien, en relación a la hipótesis general antes planteada:

Los resultados estadísticos muestran una correlación directa entre la inteligencia emocional y la calidad de las decisiones; algunos estudios en un contexto similar como Araujo y Guerra (2007), señalan que la inteligencia emocional guarda relación con la toma de decisiones gerenciales de determinadas empresas, se evidenció una relación alta y positiva concluyendo que mientras más complicado sea el panorama empresarial se necesita más inteligencia emocional.

Con respecto a la primera hipótesis específica, en la investigación de Pegoraro (2009), la cual tiene un contexto similar, revelaron que la atención emocional mantiene una relación significativa con la calidad de la toma de decisiones, para lo cual trabajó con una población de 345 colaboradores de una empresa de la industria de alimentos de Venezuela, utilizó el instrumento TMMS24 para medir el nivel de atención emocional y comprobar la importancia de ésta en la toma de decisiones de los colaboradores, concluyendo que existe una relación positiva de 62%, porcentaje relativamente similar al que se halló en el presente estudio.

Por otro lado, la segunda hipótesis específica, en la investigación realizada por Zárate (2012), sobre la inteligencia emocional representada por la claridad emocional y su impacto en la satisfacción de los colaboradores en el ambiente laboral, a través de un análisis exhaustivo de ambas variables, se designó a 80 colaboradores para realizar la muestra, concluyendo que la claridad emocional es importante para lograr una satisfacción en el desempeño laboral.

Finalmente, en relación con la tercera hipótesis específica, se comprueba por

coincidencia con lo expuesto anteriormente por Escobedo (2013), dicho autor sostiene que la reparación emocional refiere el 63% reflejado en el desempeño laboral dentro de la empresa. Además de ello, se logró evidenciar una correlación entre la reparación emocional y los resultados percibidos lo cual estuvo representado por un grado de significancia de 0.01. Posteriormente concluye que aquellas áreas en la que los colaboradores posean un mayor nivel de inteligencia emocional muestran mayor rendimiento y cohesión a comparación de otras áreas en la que por el contrario se ha observado una alta rotación, insatisfacción y falta de compromiso e identificación con la empresa.

## CONCLUSIONES

### PRIMERA

Tras desarrollar la investigación y según el objetivo general propuesto, es que ha podido comprobar mediante las pruebas de normalidad y correlación que la inteligencia emocional tiene una relación significativa con la calidad de toma de decisiones de los microempresarios del sector comercial en la ciudad de Tacna, los resultados muestran un sig. bilateral cuyo valor es 0.000 el mismo que se encuentra por debajo del nivel de significancia de 0.05. En ese contexto se pudo dilucidar que la inteligencia emocional mantiene una relación positiva con la calidad en la toma de decisiones de los microempresarios del sector comercial en la ciudad Tacna en un 71%, ante ello se puede dar por completado el objetivo general que ha propuesto esta investigación. Por otro lado, se ha llegado a comprobar que la inteligencia emocional juega un papel importante como competencia que todo empresario debe poner en práctica en el desarrollo de sus actividades empresariales, más aún cuando se trabaja con otras personas, creando vínculos y la identificación con la empresa, su injerencia en la calidad de toma de decisiones resulta un factor decisivo en aquellas decisiones que permiten asegurar la permanencia, crecimiento y continuidad de la empresa.

### SEGUNDA

En cuanto a la conciencia emocional y su relación con la calidad de la decisión, los resultados de las pruebas estadísticas realizadas para identificar y contrastar las hipótesis mostraron que la doble cara alcanzó un valor de 0,000, que es el mismo que está por debajo del nivel de significación de 0,05 que indica. que ambas variables El grado de correlación entre ellas es del 60,1%, lo que indica que existe una correlación positiva.

Por otro lado, en el análisis descriptivo, los resultados muestran que los microempresarios del sector empresarial de Tacna, en un 59% están totalmente de acuerdo en que la atención emocional es fundamental para expresar adecuadamente emociones o sentimientos, para crear un ambiente de confianza y comunicación efectiva para la toma de decisiones óptimas en escenarios complejos.

### **TERCERA**

Ahora bien, la claridad emocional y su relación con la satisfacción de los microempresarios del sector empresarial Tacna, se puede contrastar los datos obtenidos a través de las pruebas llevadas a cabo para identificar y confirmar las hipótesis. La diferencia bilateral obtuvo el mismo valor en 0,000, por debajo del nivel de significancia de 0,05, lo que indica que el grado de correlación entre las dos variables es del 69%, lo que es una correlación positiva.

Dicho ello, la claridad emocional es un recurso relevante para los microempresarios, ya que les permite tomar decisiones satisfactorias sin factores externos que les nuble la mente ni que afecte su percepción sobre sí mismos y su entorno.

### **CUARTA**

En cuanto a la reparación emocional y su relación con los resultados percibidos, éstos a través de las pruebas llevadas a cabo para identificar y confirmar las hipótesis mostraron que el sig. bilateral alcanzó un valor de 0,000, lo que equivale a un valor por debajo del nivel de significación de 0,05, lo que significa que ambos variables El grado de correlación entre es del 82,3%, que en este caso es una correlación positiva.

La reparación emocional también es un elemento clave en decisiones empresariales, ya que saber manejar las emociones anteponiendo la racionalidad y un juicio sensato les permite a los microempresarios tener la capacidad de actuar en situaciones críticas tomando decisiones acertadas y optar por la mejor alternativa para solucionar las circunstancias adversas que se le presenten.

## **RECOMENDACIONES**

### **PRIMERA**

La aplicación de la inteligencia emocional en las microempresas del sector comercial es una recomendación como forma de mejorar de manera segura y significativa la calidad del trabajo de sus asociados, por lo que es necesario promover la práctica y comprensión de estas competencias.

### **SEGUNDA**

Se recomienda incorporar dentro del proceso de selección de personal un test que permita evaluar el grado de desarrollo de inteligencia emocional en cada uno de los postulantes

### **TERCERA**

Se debe fomentar la formación de equipos de trabajo y la capacidad de adaptación a los cambios, y los talleres que permitan despertar habilidades y fortalecer la automotivación harán que los empleados sean más productivos y eficientes en el desempeño de cualquier tarea.

### **CUARTA**

Se recomienda realizar un replanteamiento de la cultura organizacional de los microempresarios del sector comercial que dirigen sus emprendimientos dentro de la ciudad de Tacna, debido a que podrán incorporar factores relacionados a la inteligencia emocional que puedan tomarse en cuenta para acrecentar la calidad en la toma de sus decisiones reflejado en una eficiente gestión de sus actividades y relaciones con sus colaboradores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Araujo, M. C., & Guerra, M. L. (2007). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en las Instituciones de Educación Superior Públicas*. *Cicag*, 4,132-147.
- Armstrong, T., Rivas, MP, Gardner, H. y Brizuela, B. (1999). *Las inteligencias múltiples en el aula*. Buenos Aires: Manantial.
- Bateman, T. S.; Snell Scott, A. (2004). *Administración: Una Ventaja Competitiva (quinta edicion)*. México, D.F.: McGraw - Hill.
- Carneiro, J., Marreiros, G., Novais, P., & Santos, R. (2012). *Understanding Decision Quality through Satisfaction*. Portugal: Fundação para a Ciência e a Tecnologia.
- D. Clark, T., C. Jones, M., & P., C. (2007). The Dynamic Structure of Management Support Systems: Theory Development, Research Focus, and direction. *MIS Quarterly*, 579-615.
- De la Mora, J. (2004). *Psicología Educativa*. México: Editorial Progreso.
- Escobedo, M. C. (2013). *La Inteligencia Emocional de los Trabajadores de la Empresa Transporte Juvier S.A.C. y Desempeño Laboral*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Recuperado de <http://documents.mx/download/link/tesis-escobedo-maria>.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.

- López, A. (2013). *101 Temas que un Docente debe conocer*. Bloomington: Editorial Palibrio.
- Lopez, M., Acosta, I., García, L., & Fumero, A. (2006). *Inteligencia Emocional en policías locales*. *Ansiedad y Estrés*, Vol. 12 (2-3). 463-477.
- Martín, E. M. A. (2018). *Inteligencia emocional*. Editorial Elearning, SL.
- Orue Arias, E. (2010). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de una Empresa Peruana*. *Revista de Ciencias Empresariales de la Universidad de San Martín de Porres*, Volumen 2(1), 90-106.  
Recuperado de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1607/1/sme\\_v2n1\\_art8.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1607/1/sme_v2n1_art8.pdf).
- Pegoraro, F. V. (2009). *Relación entre Inteligencia Emocional y Desempeño Contextual (Caso de Estudio)*. Caracas, Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.
- Pérez, N., & Castejón, J. (2016). *Revista Electrónica de Motivación y Emoción de la Universidad de Jaume I*. Recuperado el 08 de Agosto de 2016, de <http://reme.uji.es/articulos/numero22/article6/texto.html>
- Pérez, N., & Castejón, J. L. (2006). *Relaciones entre la inteligencia emocional y el cociente intelectual con el rendimiento académico en estudiantes universitarios*. *Revista electrónica de motivación y emoción*, 9(22).
- Rhagunathan. (1999). *Impact of information quality and decision-maker quality on decision quality: a theoretical model and simulation analysis*. *Decision*

Suport Systems, 275-286

Salovey, P., & Mayer, J. (1990). Inteligencia emocional. *Imaginación, conocimiento y personalidad*, 9(3), 185-211.

Sosa, M. (2008). *Escala Autoinformada de Inteligencia Emocional (EAIE)*.

Madrid: Universidad Complutense de Madrid.

Spurr, W. A.; Charles P. B. (2000). *Toma de decisiones en administración*.

Mexico: Editorial Limusa.

Solano, A. I. (2003). Toma de decisiones gerenciales. *Tecnología en marcha*, 16(3), 44-51.

Sternberg, R. (1987). *Razonamiento, solución de problemas e inteligencia*.

Barcelona: Editorial Paidós.

Valderrama, Y., & Terán, E. (2013). Costos de calidad en la toma de decisiones.

Una mirada hacia su categorización como herramienta de análisis operativo en una empresa de restauración. *COEPTUM*, 4(2), 125-140.

Visinescu, L. (2013). *The influence of business intelligence components on the quality of decision making*. Texas, United States: University of North Texas.

Zarate, E. M. (2012). *Inteligencia Emocional y la Actitud de los Trabajadores en el Ambiente Laboral*. (Tesis de Pregrado). Guatemala: Universidad Rafael Landívar.

## APÉNDICE 1: Matriz de consistencia

### “INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA CALIDAD DE TOMA DE DECISIONES DE LOS MICROEMPRESARIOS DEL SECTORCOMERCIAL EN LA CIUDAD DE TACNA, 2021”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Metodología
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿De qué manera la inteligencia emocional se relaciona con la calidad de toma de decisiones de los microempresarios del sector comercial en la ciudad de Tacna?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la atención emocional y la calidad de toma de decisiones de los microempresarios del sector comercial en la ciudad de Tacna?</p> <p>¿Qué relación existe entre la claridad emocional y la satisfacción de los microempresarios del sector comercial en la ciudad de Tacna?</p> <p>¿Qué relación existe entre la reparación emocional y el resultado percibido de los microempresarios del sector comercial en la ciudad de Tacna?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la calidad de toma de decisiones de los microempresarios del sector comercial en la ciudad de Tacna.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Conocer qué relación existe entre la atención emocional y la calidad de toma de decisiones de los microempresarios del sector comercial en la ciudad de Tacna.</p> <p>Conocer qué relación existe entre la claridad emocional y la satisfacción de los microempresarios del sector comercial en la ciudad de Tacna.</p> <p>Conocer qué relación existe entre la reparación emocional y el resultado percibido de los microempresarios del sector comercial en la ciudad de Tacna.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>La inteligencia emocional se relaciona significativamente con la calidad de toma de decisiones de los microempresarios del sector comercial en la ciudad de Tacna.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>Existe relación significativa entre la atención emocional y la calidad de toma de decisiones de los microempresarios del sector comercial en la ciudad de Tacna.</p> <p>Existe relación significativa entre la claridad emocional y la satisfacción de los microempresarios del sector comercial en la ciudad de Tacna.</p> <p>Existe relación significativa entre la reparación emocional y el resultado percibido de los microempresarios del sector comercial en la ciudad de Tacna.</p>	<p>Variable Asociada 1:</p> <p><b>Inteligencia emocional</b></p> <p>Variable Asociada 2:</p> <p><b>Calidad de toma de decisiones</b></p>	<p><b>Indicadores</b></p> <p>- Atención emocional</p> <p>- Claridad emocional</p> <p>- Reparación emocional</p> <p><b>Indicadores</b></p> <p>- Satisfacción</p> <p>- Resultado Percibido</p>	<p><b>Tipo de investigación</b> será básica o pura.</p> <p><b>Nivel de investigación</b></p> <p>El nivel de investigación será Relacional</p> <p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>Por el diseño la investigación es no experimental, de corte transversal.</p> <p><b>Población del estudio</b></p> <p>La Población total comprende a los microempresarios del sector comercial de la ciudad de Tacna con un total de 20,155.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>377 microempresarios del sector comercial en la ciudad de Tacna.</p> <p><b>Técnicas:</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <p>Cuestionario de encuesta (utilizando la escala tipo Likert).</p> <p><b>Métodos de análisis de investigación:</b></p> <p>Para el análisis de datos se utilizará el software estadístico SPSS V.25 utilizando estadística descriptiva e inferencial.</p>

## APÉNDICE 2: Operacionalización de Variables

<b>Variables Asociadas</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de Medición</b>
<b>Inteligencia Emocional</b>	Es la capacidad de la aceptación y la gestión consciente de las emociones teniendo en cuenta la importancia que tienen en todas las decisiones y pasos que damos durante nuestra vida. Martin (2018)	Atención Emocional  Claridad Emocional  Reparación Emocional	Ordinal
<b>Calidad de toma de decisiones</b>	Es la selección de un curso de acción entre varias opciones; un aspecto fundamental en la toma de decisiones es la percepción de la situación por parte de la empresa implicada. Spurr y Charles (2000)	Satisfacción  Resultado Percibido	Ordinal

### **APENDICE 3: Instrumento**

Cuestionario aplicado a la muestra en etapa recolección de datos:

Para el cuestionario se tuvieron las siguientes preguntas, las mismo que fueron respondidas a través de la escala de Likert (valores 1 al 5) desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo.

1. Me siento mentalmente relajado
2. Soy bueno/a tranquilizando a mis compañeros cuando los percibo excesivamente alterados
3. Puedo intervenir rápidamente sobre mis emociones para recuperar mi concentración.
4. Comprendo fácilmente como se sienten mis compañeros.
5. Soy consciente cuando me empiezo a enfadar.
6. Normalmente, puedo experimentar las sensaciones de mis compañeros y ponerme en su situación.
7. Distingo bien las emociones que se crean en mi.
8. Casi Siempre sé exactamente como me siento.
9. Soy consciente de mis emociones.
10. Soy bueno controlando mi nivel de tensión.
11. Normalmente se lo que siento cuando estoy participando en alguna actividad.

12. Soy consciente de los mensajes no verbales que me envían los demás.
13. Me es fácil reconocer mis emociones.
14. Cuando afronto alguna actividad controlo mis emociones.
15. A menudo empleo mis emociones para darlo todo.
16. Soy capaz de cambiar mis pensamientos negativos en positivos empleando mis emociones durante las actividades.
17. Me doy cuenta de cuándo empiezo a ponerme nervioso durante las actividades.
18. Manejo de forma efectiva los enfados de mis compañeros.
19. Me es fácil reconocer mis emociones durante las actividades.
20. Puedo permanecer tranquilo, aunque se den situaciones que me pueden alterar.
21. Comprendo fácilmente como se sienten mis compañeros.
22. La empresa tiene una sólida posición económica y financiera.
23. Las decisiones tomadas fueron de calidad.
24. Los directivos que participaron lo hicieron en forma amplia y creativa más allá del ámbito de sus cargos.