

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL (PD)

**"RELACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA TOMA DE DECISIONES EN LOS
MANDOS MEDIOS DE UNA EMPRESA CAMARONERA DEL MUNICIPIO DE CHAMPERICO
DEL DEPARTAMENTO DE RETALHULEU."**

TESIS DE GRADO

GLORIA HELENA RALDA CONTRERAS
CARNET 11191-08

RETALHULEU, MARZO DE 2015
SEDE REGIONAL DE RETALHULEU

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL (PD)

**"RELACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA TOMA DE DECISIONES EN LOS
MANDOS MEDIOS DE UNA EMPRESA CAMARONERA DEL MUNICIPIO DE CHAMPERICO
DEL DEPARTAMENTO DE RETALHULEU."**

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR

GLORIA HELENA RALDA CONTRERAS

PREVIO A CONFERÍRSELE

EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA

RETALHULEU, MARZO DE 2015
SEDE REGIONAL DE RETALHULEU

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: DR. CARLOS RAFAEL CABARRÚS PELLECCER, S. J.
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANA: MGTR. MARIA HILDA CABALLEROS ALVARADO DE MAZARIEGOS
VICEDECANO: MGTR. HOSY BENJAMER OROZCO
SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY
DIRECTORA DE CARRERA: MGTR. GEORGINA MARIA MARISCAL CASTILLO DE JURADO

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

MGTR. ALMA CONCEPCION VELASQUEZ MAZARIEGOS DE ACEITUNO

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. PATRICIA JUDITH ROSADA CHAJON

Retalhuleu, 14 de noviembre de 2014

Señores
Consejo de la Facultad de Humanidades
Universidad Rafael Landívar
Guatemala, Ciudad

Estimados señores:

De la manera más atenta me dirijo a ustedes para presentarles el trabajo de tesis titulado "RELACION DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA TOMA DE DECISIONES EN LOS MANDOS MEDIOS DE UNA EMPRESA CAMARONERA DEL MUNICIPIO DE CHAMPERICO DEL DEPARTAMENTO DE RETALHULEU". La autora de la investigación es la estudiante Gloria Helena Ralda Contreras quien se identifica con carné No. 1119108.

De igual manera hago de su conocimiento que he asesorado a la alumna durante el proceso de esta investigación y considero que llena los requisitos para su aprobación, por lo que solicito su respectiva evaluación con la finalidad de que la estudiante pueda continuar con el trámite oficial, previo a optar por el grado académico de Licenciada en Psicología Industrial/Organizacional.

Agradeciendo de antemano su amable colaboración le saluda,

Deferentemente,

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized initials and a long horizontal stroke extending to the right.

Licda. Alma Concepción Velásquez Mazariego de Aceituno
Código No. 18430
Catedrática Asesora



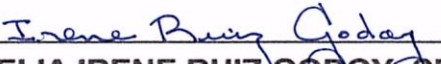
Orden de Impresión


De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante GLORIA HELENA RALDA CONTRERAS, Carnet 11191-08 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL (PD), de la Sede de Retalhuleu, que consta en el Acta No. 05161-2015 de fecha 2 de marzo de 2015, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"RELACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA TOMA DE DECISIONES EN LOS MANDOS MEDIOS DE UNA EMPRESA CAMARONERA DEL MUNICIPIO DE CHAMPERICO DEL DEPARTAMENTO DE RETALHULEU."

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 9 días del mes de marzo del año 2015.


MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY, SECRETARIA
HUMANIDADES
Universidad Rafael Landívar



DEDICATORIA

A Dios,

Por haberme dado la oportunidad de caminar de su mano, brindándome sabiduría, entendimiento, levantándome en los momentos difíciles, porque siempre estuvo a mi lado dándome su bendición.

A mi papa, Manuel Augusto Ralda Morales (Q.E.P.D),

Por siempre haber sido mi inspiración, mi guía, mi fortaleza, mi mejor amigo, por su preocupación para que yo fuera una profesional, y siempre estar pendiente de mis estudios y de mi vida personal, por jamás abandonarme y escucharme cuando más lo necesitaba, hasta el cielo esto va para él con todo mi amor.

A mi mama, Gloria Elena Contreras Quiroa,

Por brindarme su soporte y cariño, ya que siempre estuvo y ha estado en las buenas y en las malas, sin ningún pretexto, y me ha apoyado en cualquier circunstancia.

A mis hermanos, Manuel Horacio Ralda Contreras y Luis Fernando Ralda Contreras,

Por ser los mejores hermanos del mundo, y siempre estar pendientes de mí a pesar de las distancias, por respetar y apoyar mis decisiones en cualquier momento, y como fuente de inspiración para que ellos tengan un futuro mejor, los quiero mucho.

A mi sobrina, Helena Victoria Ralda Cárdenas,

Por la dulzura y amor que ella representa para mí, ya que con su venida a este mundo trajo consigo muchas bendiciones y esperanzas, por ser un ejemplo para ella como tía.

AGRADECIMIENTOS

A DIOS, por su eterno amor hacia mí, ya que sin El nada de esto hubiera sido posible, por haberme dado salud e inteligencia para sobrepasar cualquier obstáculo en mi vida.

A LA VIRGEN MARÍA, por ser una guía en mi vida e interceder ante Dios por mí, por cubrirme con su manto bendito y jamás soltarme de su mano.

A MI PAPA, MANUEL AUGUSTO RALDA MORALES (Q.E.P.D.), a él que está en el cielo guiándome, le dedico este logro ya que siempre busco para mí lo mejor, siempre quiso que yo fuera una profesional, por su amor incondicional de padre, este triunfo se lo dedico a él.

A MAMA Y A MIS HERMANOS, por ser parte importante en ese proceso, gracias por siempre estar conmigo en las buenas y malas, por amarme y respetarme, y por la paciencia que han tenido hasta el momento.

A MI ABUELITA SONIA EMA MORALES MURAKAWA DE RALDA (Q.E.P.D.), por haber sido excelente abuela, por aconsejarme sabiamente, por enseñarme que los valores son lo más importante y lo que perdura hasta el final, por acompañar a mi papa en sus últimos días, le agradezco eso y mucho más, la quiero mucho abuelita, y esto es por ustedes dos con mi papa que han sido mi fuente de inspiración en este largo trayecto.

A MIS PRIMAS HERMANAS, ROCÍO CONTRERAS Y NARCY CONTRERAS, por ser como mis hermanas y siempre estar conmigo.

A MIS CATEDRÁTICOS, ya que ellos formaron gran parte de este proceso, me guiaron con sus conocimientos y representan para mí el desarrollo de mi carrera, que Dios los bendiga.

Aquellos que estuvieron acompañándome en esta etapa tan importante de mi vida brindándome su apoyo incondicional y su amistad.

ÍNDICE

RESUMEN

PÁGINA

I.	INTRODUCCIÓN	1
II.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	34
2.1	Objetivos	35
2.2	Variables o elementos de estudio	36
2.3	Alcances y límites	39
2.4	Aporte	40
III.	MÉTODO	41
3.1	Sujetos	41
3.2	Instrumento	43
3.3	Procedimiento	52
3.4	Tipo de investigación, diseño y metodología estadística	53
VI.	PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	54
V.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	116
VI.	CONCLUSIONES	120
VII.	RECOMENDACIONES	124
VIII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	125
ANEXOS		

RESUMEN

El presente estudio de tipo descriptivo correlacional, tuvo como objetivo general establecer si existe correlación entre inteligencia emocional y toma de decisiones en los mandos medios de una empresa camaronera del municipio de Champerico del departamento de Retalhuleu.

La investigación se realizó con 27 sujetos de género masculino y femenino, entre edades de 18 y 51 años con un nivel académico de primaria hasta universitario los cuales ocupan puestos de mandos medios. Para llevar a cabo la investigación se utilizó dos instrumentos creados por De León (2012) y Baruk (1949), el primero es un Test de Inteligencia Emocional (TIE) para medir el nivel de Inteligencia Emocional a través de 5 indicadores: el auto-conocimiento, auto-motivación, empatía y habilidades sociales; el segundo instrumento es un Test de Toma de Decisiones (TTD) con el fin de determinar de qué manera se toman las decisiones en los colaboradores.

Para el análisis estadístico se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson; de acuerdo con los resultados se obtuvieron se logró establecer que no existe relación estadísticamente significativa a nivel de 0.00 es decir Nula entre el nivel de (IE) y Toma de Decisiones. Se logró concluir que el 56% de los sujetos posee un índice de Adulto (A), el cual por sus características propias posee: ética, la autonomía, la responsabilidad, manejo óptimo de información y un buen proceso de análisis y síntesis, asimismo de acuerdo a los rangos establecidos la mayoría de los colaboradores se encuentran en un nivel de Inteligencia Emocional (IE) Optimo.

I. INTRODUCCION

Actualmente la importancia en las organizaciones sobre temas relacionados con inteligencia emocional ha ido incrementándose debido a que los colaboradores de una empresa deben sentirse bien emocionalmente para poder laborar eficaz y eficientemente, además de poder desempeñar correctamente sus labores.

El siguiente estudio trata sobre la relación de la inteligencia emocional en la toma de decisiones de los mandos medios de una empresa camaronera del municipio de Champerico del departamento de Retalhuleu, la importancia de este estudio se debe a que a través del tiempo y de las experiencias que se han dado en el área de recursos humanos se ha confirmado que las emociones repercuten en el que hacer de los colaboradores, actualmente entidades nacionales e internacionales se han interesado por tener colaboradores emocionalmente estables y aptos, por lo que a sus futuros colaboradores se les realiza evaluaciones de personalidad orientadas a evaluar la toma de decisiones a través de las emociones.

En el ámbito laboral, el correcto uso de las emociones será lo que proporcione el éxito o fracaso de una organización, también la correcta utilización de destrezas emocionales conlleva a tomar decisiones correctas e importantes que serán de beneficio para la organización.

La vida y el entorno emocional es lo que dirige a las personas en su quehacer diario, las emociones están unidas a la inteligencia, por eso es importante que las personas desde corta edad fomenten su inteligencia y estabilidad emocional, adoptando estrategias que sean correctas para

poder afrontar problemas y retos.

Las organizaciones enfrentan a diario grandes retos, como las exigencias de los clientes, ser competitivas, y la economía global, por esa razón se buscan líderes que contribuyan a mejorar el desempeño laboral para que luego se refleje en los resultados del trabajo.

La inteligencia emocional se percibe, desarrolla y manifiesta cuando el colaborador de una organización se siente a gusto en su puesto de trabajo. Un adecuado clima laboral le permite al colaborador estar tranquilo y cómodo para poder ser capaz de tomar decisiones correctas.

Según Velásquez (s/f) “El impacto de las emociones en los seres humanos no es consecuencia, como muchas veces se entiende, del carácter positivo o negativo de la emoción. Es decir que por definición no existen emociones positivas o negativas en las personas. Las emociones por sí mismas no tienen esa distinción. Es lo que se hace o cómo los seres humanos son afectados por las emociones lo que en todo caso le dará un contenido positivo o negativo”.

La importancia sobre el desarrollo de habilidades y estrategias emocionales es altamente importante para que los colaboradores puedan desempeñar con eficiencia su trabajo y tomar decisiones adecuadas a cada situación, por eso es necesaria una estabilidad emocional.

Por lo tanto, el objetivo principal de esta investigación es determinar la relación de la inteligencia emocional en la toma de decisiones de los mandos medios de una empresa camaronera del municipio de Champerico del departamento de Retalhuleu, que se dedica al maquilado de mariscos a nivel nacional e internacional. Para tener la base que fundamente este estudio, se consultó en investigaciones nacionales e

internacionales, y esto forma parte de los antecedentes de las variables de estudio de ésta investigación. Se mencionan algunas investigaciones nacionales e internacionales que se relacionan directamente con el tema de la investigación.

A nivel nacional se ha realizado diferentes estudios relacionados con el tema de inteligencia emocional asociada a otros elementos de estudio que a continuación se menciona:

Alvarado (2012) en una investigación de tipo correlacional, planteó como principal objetivo determinar la existencia de correlación entre inteligencia emocional y relaciones interpersonales. La población fue conformada por 25 colaboradores de ambos géneros, de puestos administrativos y guardias de seguridad, en edades de 21 a 45 años, todos empleados de la empresa Pradera Huehuetenango. Para la investigación se utilizaron dos pruebas; la primera de inteligencia emocional (TMMS-24) y la prueba de Relaciones Interpersonales (MOSS). Los resultados indican la existencia de dos correlaciones entre las áreas de inteligencia emocional y de relaciones interpersonales, la primera es, entre habilidad para establecer relaciones interpersonales con atención emocional, y la segunda es la relación entre sentido común y tacto en las relaciones interpersonales. Por lo que se concluyó que la mayor parte de los colaboradores se localizan en un nivel adecuado, respecto al control de sus emociones y sentimientos. Su principal recomendación fue capacitar a los colaboradores, en relación al tema de inteligencia emocional, pues de ello depende el equilibrio emocional que estos puedan desarrollar para favorecer su desempeño en las actividades y labores diarias.

De igual forma Pereira (2012) realizó una investigación de tipo descriptiva, con el objetivo de establecer la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Servipuertas S.A.

de la ciudad de Quetzaltenango. La población estuvo conformada por 36 trabajadores de la empresa Servipuertas S.A. de la ciudad de Quetzaltenango. Se utilizó el test de inteligencia emocional T.I.E.=G. y un formato de evaluación de desempeño elaborado bajo el método de escalas gráficas. Los resultados indican que el 72% de los empleados están por encima del rango promedio de inteligencia emocional, y el 81% de los evaluados se encuentran en un rango de desempeño superior que llena las expectativas de la organización. Por lo que concluyó que el personal de la empresa posee un nivel promedio de inteligencia emocional, lo que indica que poseen un óptimo manejo de las situaciones adversas en las que se desenvuelven. Por lo que recomendó evaluar periódicamente la inteligencia emocional y el desempeño laboral además de implementar talleres que promuevan el fortalecimiento emocional y motivacional de los trabajadores para que sean más productivos.

Por su parte De León (2012) en una investigación de tipo descriptivo-correlacional, tuvo como objetivo principal establecer si existe relación entre inteligencia emocional y las estrategias de manejo de conflictos en un grupo de colaboradores de una empresa que brinda servicios de comercio internacional en Guatemala. La población estuvo conformada por 40 sujetos, de ambos géneros, solteros y casados en las edades de 18 y 51 años que ocupan puestos administrativos. Se utilizó dos instrumentos: El test de Inteligencia Emocional (TIE), y el test de estrategias de manejo de conflictos (TEMC). Mediante los resultados se estableció que no existe relación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre Inteligencia Emocional y sus indicadores, con las estrategias de manejo de conflictos. Se concluyó que la estrategia de manejo de conflictos "negociación", fue la que más predominó en los sujetos evaluados y la mayoría poseen un nivel de Inteligencia Emocional "Óptimo". Por lo que se recomendó a la empresa que realice programas de capacitación enfocados a desarrollar

y fortalecer las competencias emocionales en sus colaboradores para que contribuyan a mantener un clima laboral adecuado.

Por otro lado Cojulun (2004), realizó un estudio sobre la eficacia de un curso de capacitación de Inteligencia Emocional sobre la motivación a nivel operativo, investigando la motivación del personal de área de bodega, de una empresa maquiladora en Guatemala. Su muestra la conformaron dos grupos de 30 personas, utilizando grupo control y grupo experimental, a los cuales se les aplicó la escala de Motivaciones Psicosociales (MPS). Al grupo experimental se le impartió la capacitación y se utilizó la T de Student, con la obtención de resultados por medio del programa SPSS (Statistical Program for Social Science). Este estudio concluyó que el curso de capacitación propuesto incremento un 27% la motivación de los empleados tanto en su vida laboral como en su vida familiar. El estudio obtuvo resultados satisfactorios, los trabajadores en bodega trabajan con mayor motivación y produciendo un cambio placentero. Su principal conclusión es que un programa de capacitación es necesario para mejorar la productividad de los empleados en una empresa. Por lo que recomendó que se sigan implementando programas de capacitación sobre inteligencia emocional para tener resultados más productivos.

En el mismo orden de Ideas Contenti (2003), realizó un estudio sobre Inteligencia Emocional y su relación con los estilos de liderazgo de altos mandos en una institución bancaria, cuyo objetivo fue conocer la correlación entre los niveles de Inteligencia Emocional y los estilos de liderazgos, estudio realizado en la ciudad de Guatemala, con gerentes, jefes de área y jefes de agencia, de ambos sexos de una institución bancaria, en total 60; entre ellos 45 hombres y 15 mujeres. Dando como resultado que un 71% manejan sus problemas emocionales adecuadamente, y un 32% de este estudio expresa la dificultad de

encontrar estilos de liderazgos puros. La investigación concluyó que no se encontró correlación estadísticamente significativa entre las variables de Inteligencia Emocional y estilos de Liderazgo para la población de trabajo. Por lo que su principal recomendación es que se implementen programas de desarrollo de liderazgo, para los mandos altos de la institución bancaria.

En cuanto a la variable toma de decisiones, se puede mencionar que en Guatemala es un tema poco investigado, sin embargo se exponen algunas investigaciones orientadas hacia la toma de decisiones:

Según Batres (2010) en su investigación descriptiva, tuvo como objetivo determinar la viabilidad de los métodos de comunicación para la toma de decisiones de las medianas empresas del sector industrial de la ciudad de Quetzaltenango. Utilizando una muestra conformada por dos grupos pertenecientes a la mediana empresa, el primero representado por 6 administradores. En el segundo grupo, integrado por 176 colaboradores del nivel operativo. El instrumento utilizado para la recopilación de información fue de dos boletas de encuestas, una dirigida a los administradores con 13 preguntas abiertas y 5 de opción múltiple, y otra dirigida a los colaboradores del nivel operativo con 8 preguntas abiertas y 4 de opción múltiple. Se obtuvo como resultado que los administradores confirman que la comunicación facilita la toma de decisiones debido a que se realiza un monitoreo de los diferentes indicadores de resultados y una participación activa de todos los empleados, de esta manera se logra verificar el cumplimiento de las actividades que se han informado para alcanzar el objetivo determinado en la toma de decisiones. Con el trabajo de campo se concluyó que los métodos de comunicación utilizados por los administradores y el personal del nivel operativo son oral y escrito, además la información que se utiliza para la toma de decisiones debe ser cuantitativa ya que de esta manera se logra una mayor precisión de la

información al momento de generar alternativas para la toma de decisiones. La autora recomendó que para obtener mayores alternativas en la toma de decisiones es necesario realizar una lluvia de ideas que involucre a todo el personal, para que de esta manera se generen nuevas y mejores ideas para la toma de decisiones y así los objetivos puedan lograrse con más rapidez, sin olvidar los aspectos que se necesitan para la toma de decisiones.

Por su lado, Larreinaga (2008) realizó un estudio descriptivo en el cual establece la percepción que tienen los docentes de diversificado de una empresa familiar educativa sobre la toma de decisiones de la junta directiva y la repercusión de estas en su desempeño laboral en la ciudad de Guatemala. Se utilizó una población 30 miembros del claustro de maestros, del área de diversificado. Los sujetos se encontraban en un rango de 22 a 76 años de edad, de ambos géneros y de diferente nivel educativo, en donde la mayor parte de los mismos estaban ubicados en un nivel socioeconómico medio, radicados en diversas áreas de la República de Guatemala. Para efectos de esta investigación, se utilizaron como instrumentos, dos cuestionarios, uno para todos los catedráticos que imparten cursos en el área de diversificado y otro para los siete miembros de la Junta Directiva de la institución. Ambos cuestionarios fueron elaborados por el investigador, con base en la teoría de la toma de decisiones, desempeño laboral y empresas familiares. Con dicha investigación llegó a la conclusión que la Junta Directiva de la Institución, no cuenta con un proceso de toma de decisiones en donde todos se pongan de acuerdo, esto debido a la diferencia de intereses y valores existentes dentro de los mismos y la falta de conocimiento de los pasos lógicos a seguir en dicho proceso por lo cual la mayoría de los catedráticos de diversificado coinciden que en las ocasiones cuando no

están de acuerdo con las decisiones tomadas por los miembros de la Junta Directiva, baja el interés en su trabajo, por lo que baja su desempeño laboral. Recomienda que las decisiones tomadas dentro de las reuniones de Junta Directiva, sean transmitidas a sus colaboradores para que éstos se sientan comprometidos en el proceso de la práctica de implementación, y si están en desacuerdo con las mismas, escuchar las ideas que tengan para mejorarlas, de esta manera se trabajará mejor en equipo y no bajará el interés que éstos tengan en su trabajo diario.

De la misma manera, Arriaga (2007) elaboró una investigación descriptiva en la cabecera departamental de Huehuetenango con el propósito de determinar de qué forma se aplica la planeación como base para la toma de decisiones en las organizaciones de la cabecera departamental de Huehuetenango. La muestra utilizada fue de 140 empleados, 39 de ellos personal administrativo y 101 personal operativo. El instrumento utilizado fue un cuestionario dirigido al propietario, gerente administrativo y a los ocho administradores, el cual contenía preguntas de selección múltiple, dicotómicas, abiertas y semi-abiertas. Otro instrumento utilizado fue la entrevista, que se dirigió a 140 trabajadores de la organización, y contenía preguntas de selección múltiple, dicotómicas y una abierta. Con los cuales se logró recabar la información necesaria y llegar a la conclusión que en lo referente a control de la comunicación de los planes, se estableció que éste es débil, un adecuado control de la difusión de planes hará que los trabajadores conozcan la planeación de la empresa y así trabajen por el logro de los objetivos y puedan tener bases sólidas para tomar mejores decisiones. Derivado de la entrevista realizada al personal de la organización, se pudo reconocer que el proceso de toma de decisiones fue el siguiente: identificación clara del problema, selección de una alternativa e implementación de la misma. Este proceso se encuentra

concentrado en el propietario, quien es el responsable de evaluar y dar su aprobación a la solución más viable para determinado problema, lo cual propicia que el empleado no tenga participación en el mismo. Y se realiza la siguiente recomendación ya que la toma de decisiones es la habilidad más importante de todo administrador, se sugiere que tome en cuenta el proceso racional de toma de decisiones, el cual permitirá determinar causas y efectos no solamente inmediatos, sino de mediano y largo plazo. Asimismo, se recomienda a los administradores mantener y propiciar criterios uniformes al momento de tomar una decisión para lo cual se pueden crear políticas concretas que enmarquen la conducta de los empleados para situaciones recurrentes y que los preparen para tomar la decisión más adecuada cuando se presenten problemas no rutinarios, es importante mencionar que cuánta mayor sea la participación de los miembros de la organización, mayor será el sentido de pertenencia y de compromiso que éste podrá adquirir para llevar a cabo las tareas que le competen.

Finalmente, García (2006) realizó un estudio descriptivo, con el objetivo de determinar los criterios sobre los cuales basan los gerentes, directivos o administradores de las pequeñas empresas afiliadas a la Cámara de Comercio de Huehuetenango, sus decisiones. Para lo cual se obtuvo una población representativa de propietarios, administradores, gerentes o empresarios responsables de tomar las decisiones en las pequeñas empresas. Se elaboró un instrumento que tomaba en cuenta las variables de toma de decisiones y propiamente validado. Del cual se concluyó que la mayoría de los entrevistados llevan a cabo un proceso de toma de decisiones, aunque éste se realiza de una manera mental y en ocasiones sin un orden. Al implementar una decisión se toman en cuenta factores como el riesgo y los recursos que tienen especialmente los financieros y

humanos, estos últimos debido a que de la aceptabilidad que le den influye en la eficiencia en el trabajo para lograr los objetivos. Las decisiones que toman los pequeños empresarios se caracterizan especialmente por ser enfocadas a los valores éticos que ellos poseen, a su experiencia en el medio y su creatividad. Los competidores y los empleados son tomados en cuenta al momento de tomar decisiones, sin embargo aunque tienen participación, generalmente no influyen de manera directa al decidir qué estrategia o solución se implementará. Se estableció que quien toma las decisiones en las pequeñas empresas es el gerente propietario, quien tiene características como: conocimientos, liderazgo, experiencia, la mayoría posee un nivel de estudios universitario y capacitación administrativa, de recursos humanos y finanzas. Sin embargo en su mayoría resaltan que las capacitaciones son incompletas e insatisfactorias. Por tal razón se recomienda Es importante que se fomente la participación de los empleados en decisiones importantes para la empresa, especialmente cuando se trata de personal con experiencia, porque pueden brindar una mejor perspectiva de la situación actual así como información valiosa al respecto.

Se han encontrado variables de estudio a nivel nacional, pero además para algunos autores internacionales ha sido de gran interés la variable inteligencia emocional, acompañada por otras variables, muestra de ellos los estudios que a continuación se presentan:

En cuanto a inteligencia emocional, se encontró la de Coronel y Naupari (2011), la cual fue un trabajo Descriptivo correlacional, y fue realizado en Perú, tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre inteligencia emocional y desempeño docente en el aula, en la universidad continental de Huancayo. En tal sentido, mediante la revisión bibliográfica se obtuvieron los importantes postulados de los autores más representativos

sobre cada uno de las temáticas de interés que posteriormente fueron analizados, primero por unidad y luego por su conjunto. A manera de conclusión se evidenció que existe una correlación alta, directa y significativa entre las variables inteligencia emocional y desempeño del docente en el aula. Por lo tanto para mantener un óptimo desempeño del docente en el aula es importante que este se encuentre en un nivel de inteligencia emocional alto.

López y Malpica (2008) en una investigación de tipo Descriptivo-Correlacional, tuvieron como objetivo determinar la relación existente entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores de la municipalidad provincial de Concepción, Perú. La población fue conformada por una muestra aleatoria simple de 60 trabajadores administrativos. Para el estudio se utilizó una escala nominal tipo encuesta para evidenciar un nivel de significación directa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional. Los resultados indican que los trabajadores presentan una inteligencia emocional superior al 70% de lo esperado, asimismo en relación al clima organizacional se determinó que es regular, tal como lo indica el resultado de la prueba Z de Gauss para una proporción, al 95% de probabilidad. Por lo que se concluyó que existe correlación positiva directa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional, determinando que a mayor inteligencia emocional de sus trabajadores se percibe mejor clima organización. Su principal recomendación es promover el desarrollo de la inteligencia emocional mediante programas de capacitación en aptitudes emocionales y técnicas para controlar las emociones.

En el mismo orden de ideas Arredondo (2008) en su investigación tuvo como objetivo principal establecer la correlación entre inteligencia emocional y la percepción del clima organizacional en el personal del

Hospital Félix Mayorca Soto de Perú. La población estuvo conformada por 119 trabajadores voluntarios del hospital. Para el estudio se emplearon dos instrumentos: El ICE de Bar-On para medir Inteligencia emocional y la escala de percepción del clima organizacional de Litwin y Stringer. Los resultados indican que un 78.99% de trabajadores consideran que existe un clima bueno o aceptable. Para determinar la correlación, se aplicó la prueba de Spearman y se llegó a la conclusión de que no existe relación directa entre inteligencia emocional (IE) y el clima organizacional. Por lo que la principal recomendación es realizar estudios periódicos sobre clima organizacional para determinar su nivel de aceptación, y por otro lado implementar capacitaciones sobre el correcto manejo de las emociones.

Asimismo, Galviz (2007) realizó una investigación de tipo descriptivo y de diseño no experimental que tuvo como objetivo analizar la inteligencia emocional de los gerentes en las facultades de administración en instituciones de educación superior en Colombia. La población estuvo conformada por 8 gerentes, la herramienta aplicada fue un cuestionario de escala de 5 alternativas que ya tabuladas se pudo concluir que los gerentes poseen conciencia emocional, ya que dominan sus emociones durante la realización de sus tareas que su puesto le exige reconociendo las situaciones elementales que le generan emociones positivas y se consideran útiles al alcanzar un objetivo general propuesto, perciben los sentimientos de su equipo de trabajo, se preocupan por los problemas de los miembros de su equipo de trabajo y comprende las situaciones que suceden a diario en la institución. Para finalizar se propusieron lineamientos de acción para afianzar los resultados que fueron reportados.

Por otro lado, el estudio realizado por Gómez y Gutierrez (2005) de tipo descriptivo correlacional, tuvo como propósito fundamental determinar la relación entre la Inteligencia emocional y los Estilos de manejo de

conflictos organizacionales adoptados por los 100 Gerentes más exitosos de Venezuela para el año 2005. La población fue de 100 gerentes más exitosos de Venezuela según la revista GERENTE septiembre 2004, se les aplicó un instrumento para cada variable y consistió en un conjunto de preguntas cerradas respecto a las variables a medir. En la variable inteligencia emocional el instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue el “cuestionario de cuadro de coeficiente emocional (CE)” midiendo 5 dimensiones que son: conocimiento emocional, competencias del coeficiente emocional, valores y creencias del coeficiente emocional, para medir la segunda variable se utilizó una herramienta modificada por el autor del estudio, el cual es cuestionario utilizado por los profesores William Medina Quero y Cesar Sánchez Marichal de la guía de Gerencia del Recurso Humano de la Universidad Católica Andrés Bello Postgrado en Gerencia de Proyectos. La modificación se realizó para medir el manejo de conflictos predominantes, reduciendo el cuestionario a 16 ítems cada uno corresponde a un estilo de conflictos determinado. Se concluyó que la inteligencia emocional está conformada solo por tres dimensiones las cuales comprenden una serie de indicadores que en conjunto permiten medir el coeficiente emocional. Dichas dimensiones con sus respectivos indicadores forman parte del primer objetivo específico de la presente investigación. Se recomienda realizar el mismo estudio relacionado con los gerentes más famosos de Venezuela para observar si existen diferencias significativas en el nivel de inteligencia emocional y los estilos de abordaje de conflictos.

Entre los estudios internacionales relacionados al tema de toma de decisiones se encuentran los citados a continuación:

Según Bethencourt y Cabrera (2011) llevaron a cabo un estudio descriptivo, que tiene como objetivo analizar las relaciones entre la

personalidad y la toma de decisiones vocacionales en estudiantes de la Universidad de Tenerife, España. Para ello, se administró el Cuestionario de Personalidad Eficiente y el Inventario de Factores Vocacionales a 497 estudiantes de último y penúltimo curso de carrera. Se encontraron diferencias significativas en las dimensiones constitutivas de la decisión vocacional en grupos extremos de alta y baja personalidad eficiente. Los resultados confirman que la personalidad eficaz está vinculada a una toma de decisión vocacional más basada en el conocimiento óptimo tanto de sí mismo como del mercado laboral.

En este mismo orden de ideas, Arenas, Tabernero y Briones (2011) realizaron una investigación en la cual pretendían analizar el efecto del sexo sobre el desempeño en una tarea compleja de toma de decisiones, en estudiantes de una universidad de España. La muestra estuvo compuesta por un total de 104 estudiantes de distintos cursos de la carrera de licenciatura en Psicología, el 46.2% pertenece a primer curso y más del 80% son mujeres. El 96.2% de los participantes indicó ser menor de 26 años. Se realizó la evaluación a través de un simulador, en el cual se incluían medidas de algunos factores que podrían estar determinando el desempeño ante una tarea compleja de toma de decisiones, los participantes debían tratar de cumplir con el reto de persuadir a los trabajadores de una filial de una gran compañía para que adopten un cambio en el sistema de gestión de información, seguidamente se les realizaba a una serie de preguntas relacionadas con su percepción de capacidad para alcanzar determinados resultados en la tarea, sus metas con respecto a la misma, compromiso y estado afectivo para afrontarla. De acuerdo con los resultados obtenidos se concluye que son las mujeres quienes manifiestan una clara tendencia a comunicar los errores y se muestran menos preocupadas por demostrar competencia ante los demás. Sin embargo,

ante las dificultades mostrarían sentirse menos capaces de afrontarlas, más angustiadas y se plantearían metas más bajas para su desempeño, lo que les llevaría finalmente a alcanzar un rendimiento inferior.

Finalmente, Balestri, Ferrán, Giorgis, Saravia, Larrea, Castaldo, Pomay Pariani (2001), presentaron un estudio descriptivo, el cual pretendió relevar la forma con que las empresas agropecuarias en la provincia de la Pampa, Argentina; toman decisiones así como determinar qué información utilizan al decidir y cuál es el procedimiento. Se estableció una muestra en 115 explotaciones, los productores encuestados presentaron una edad promedio de 53,75 años, con una edad mínima de 30 años y una edad máxima de 77 años.

Para dicho estudio realizaron una encuesta con base en los criterios desarrollados por Guerra (1991), quien expresa que "planificar, tomar decisiones, ponerlas en práctica y aceptar la responsabilidad emergente de ellas son los cuatros deberes principales del administrador y clasifica en decisiones organizacionales son aquellas que se encuentran involucradas en el desarrollo de los planes de negocio, tales como la adquisición de los recursos necesarios o la ejecución total del plan. Con el cual llegaron a la conclusión que de un modo predominante toman sus decisiones sin una sólida formación teórica, sin sistematización de la información y con criterios fundados principalmente en la experiencia.

En los diversos estudios mencionados anteriormente, se puede determinar que tanto la variable inteligencia emocional como la variable toma de decisiones han sido abordadas generalmente en estudios descriptivos y correlacionales. A continuación se desarrolla la fundamentación teórica y conceptualización.

1.1 Inteligencia Emocional

Para poder conocer de una mejor manera el significado de inteligencia emocional, es importante conocer el término inteligencia:

Concepto de Inteligencia:

Landy y Conte (2005) mencionan que “la capacidad cognoscitiva y la capacidad mental se refieren a capacidades específicas como la memoria o el razonamiento; la inteligencia, por otro lado, se refiere a la capacidad intelectual general. La inteligencia puede definirse como la capacidad para aprender y adaptarse al medio”. (p. 90)

La inteligencia es una capacidad para el desarrollo intelectual, por medio de la misma se puede ser capaz o incapaz, además es importante mencionar que la inteligencia emocional es un canal que encamina a la adaptación al medio en el que se vive.

Concepto de Inteligencia Emocional:

Felman (2006) indica que la inteligencia emocional es el conjunto de habilidades que sustentan la valoración, evaluación, expresión y regulación precisas de las emociones. La inteligencia emocional impulsa la capacidad para llevarse bien con las demás personas. Permite comprender lo que sienten y experimentan los demás, y responder apropiadamente a sus necesidades. La Inteligencia Emocional es el fundamento de la empatía hacia los demás, la conciencia personal y las

habilidades

sociales.

Es importante mencionar que la inteligencia emocional es un tema muy común en la rama de la psicología actualmente, además de poder adaptar la capacidad de habilidades que regulen las emociones, la inteligencia emocional impulsa al crecimiento intelectual y emocional.

Goleman (1999) en una investigación confirma que la inteligencia emocional no es un parámetro fijado desde el momento del nacimiento: cabe desarrollarla, cuidarla, fomentarla.

La inteligencia emocional es un patrón que se va desarrollando desde los primeros años de vida, y se fomenta a través de la etapa de crecimiento, en casa, en la escuela, universidad, etc.

La inteligencia emocional puede resultar tan determinante y en ocasiones, incluso más que el Coeficiente intelectual Y, la inteligencia emocional se desarrolla si el ser humano se tomara la molestia de educar a sus hijos de manera que ellos puedan aprender a desarrollar las habilidades emocionales fundamentales.

Según Goleman (1999) coeficiente intelectual o CI no determinaba el éxito o el fracaso de un individuo, haciendo síntesis de esta afirmación él explica el estudio que se realizó en la década de los cuarenta, un período en el que los estudiantes con un elevado Coeficiente Intelectual se hallaban adscritos a la IVY League de universidades, (La Ivy League constituye un grupo selecto de ocho universidades privadas de Nueva Inglaterra famosas por su prestigio académico y social.) se llevó a cabo un seguimiento de varios años de duración sobre noventa y cinco estudiantes de Harvard que dejó meridianamente claro que quienes habían obtenido las calificaciones universitarias más elevadas no habían alcanzado un éxito

laboral (en términos de salario, productividad o escalafón profesional) comparativamente superior a aquellos compañeros suyos que habían alcanzado una calificación inferior. Y también resultó evidente que tampoco habían conseguido una cuota superior de felicidad en la vida ni más satisfacción en sus relaciones con los amigos, la familia o la pareja.

Según Gardner(1993), existen dos conceptos muy relacionadas con la competencia social y emocional del individuo la primera la define el autor como “La Inteligencia Interpersonal se construye a partir de una capacidad nuclear para sentir distinciones entre los demás: en particular, contrastes en sus estados de ánimo, temperamentos, motivaciones e intenciones. En formas más avanzadas, esta inteligencia permite a un adulto hábil leer las intenciones y deseos de los demás, aunque se hayan ocultado”.

La segunda, Inteligencia Intrapersonal Gardner (1993), la define como: “el conocimiento de los aspectos internos de un individuo el acceso a la propia vida emocional, a la propia gama de sentimientos, la capacidad de efectuar discriminaciones entre las emociones y finalmente ponerles un nombre y recurrir a ellas como un medio de interpretar y orientar la propia conducta o la conducta individual”.

Por otro lado Huerta y Rodriguez (2006) definen la inteligencia emocional como la capacidad para captar las emociones de un grupo y conducirlas hacia un resultado positivo. También cabe aclarar que este talento se puede aprender y cultivar en las organizaciones y es tarea de todas las personas, muy en especial la de un líder, determinar si posee dichas aptitudes.

La inteligencia emocional se da de manera individual y grupal, la forma en que se captan las emociones individualmente es muy diferente en cada

individuo, al igual al momento de captar emocional de forma grupal. El punto es poder encontrar un equilibrio para poder comprender las emociones propias y de las demás personas.

Componentes de la Inteligencia Emocional:

Goleman (1999) citado por Huerta y Rodríguez (2006) hace referencia a que se puede caracterizar la inteligencia emocional como la capacidad para conocer y controlar las emociones propias y ajenas, para obtener determinados fines. Las principales cualidades de la inteligencia emocional son cinco: conciencia de uno mismo, equilibrio anímico, motivación, control de los impulsos y sociabilidad:

a. Conciencia de uno mismo: Es la capacidad de reconocer los propios sentimientos, emociones o estados de ánimo.

b. Equilibrio anímico: Goleman llama hacia la capacidad de controlar el mal humor para evitar sus efectos perjudiciales, entendidos éstos en términos de conductas indeseables. El ejemplo típico es la ira, una de las emociones más difíciles de controlar, pero existen varios recursos para controlarla. Entre ellos los siguientes:

- **Reconsideración:** lo que implica interpretar la situación de una manera más positiva.
- **Aislamiento:** Alejarse de la situación y estar unos momentos a solas, con el fin de obtener serenidad.
- **Distracción:** Hacer otra cosa, como por ejemplo, salir a dar un paseo.
- **Técnicas de Relajación:** Como la respiración profunda o la meditación también ayudan.

Estos recursos son también útiles en caso de otros sentimientos y emociones igualmente indeseables, como por ejemplo: la ansiedad o la depresión.

c. Motivación: Es la capacidad para auto inducir emociones y estados de ánimo positivos, como la confianza, el entusiasmo y el optimismo. La predisposición al optimismo o al pesimismo es innata; sin embargo, en la práctica es posible revertir esta situación si la persona es capaz de detectar el pensamiento derrotista y reconsiderar el problema desde un ángulo menos sombrío.

d. Control de los Impulsos: Se define esta cualidad de la Inteligencia Emocional como la capacidad de aplazar la satisfacción de un deseo en aras de un objetivo. En términos psicoanalíticos, de lo que se trata es de que el aparato psíquico pueda funcionar bajo el régimen del principio de realidad a través del aplazamiento de la descarga.

e. Sociabilidad: Si las cuatro cualidades anteriores tienen relación con el conocimiento y el control de las propias emociones, la sociabilidad tiene que ver con el conocimiento y el control de las emociones y los estados de ánimo de los demás.

Las emociones:

En cualquier momento de la vida, las emociones siempre salen a relucir, debido a que forman parte de nuestro organismo, y por ser seres humanos se está formado de emociones, de diferentes tipos, dependiendo la circunstancia, las emociones tienden a variar. La forma de manifestar las emociones es diferente en cada individuo. Las emociones llevan a tomar decisiones, y por consiguiente es importante saber cómo manejarlas.

Según Goleman (2002) todas las emociones son, en esencia impulsos que llevan a actuar, programas de reacción automática con los que nos ha dotado la evolución. La aparición de nuevos métodos para profundizar en el estudio del cuerpo y del cerebro confirma cada vez con mayor detalle la forma en que cada emoción predispone al cuerpo a un tipo diferente de respuesta. Estando entre las emociones más comunes:

- **El Enojo:** Aumenta el fluido sanguíneo a las manos, haciendo más fácil empuñar un arma o golpear a un enemigo; también aumenta el ritmo cardíaco y la tasa de hormonas que, como la adrenalina, generan la cantidad de energía necesaria para acometer acciones vigorosas.
- **El Miedo:** La sangre se retira del rostro y fluye a la musculatura esquelética larga como las piernas. Al mismo tiempo el cuerpo parece paralizarse, aunque sólo sea un instante.
- **La Felicidad:** Consiste en el aumento en la actividad de un centro cerebral que se encarga de inhibir los sentimientos negativos y de aquietar los estados que generan preocupación, al mismo tiempo que aumenta el caudal de energía disponible.
- **El Amor:** Los sentimientos de ternura y la satisfacción sexual activan el sistema nervioso parasimpático, la cual está ligada a la respuesta de relajación.

Inteligencia emocional en el trabajo:

Felman (2006) indica que las capacidades de la inteligencia emocional pueden explicar por qué quienes obtienen puntuaciones modestas en las

pruebas de inteligencia tradicionales llegan a ser muy exitosos, pese a su falta de inteligencia en un sentido tradicional. Una marcada inteligencia emocional permite que un individuo se sintonice con los sentimientos de los demás, lo que posibilita un elevado grado de sensibilidad hacia ellos.

Por otro lado Landy y Conte (2005) hacen referencia a que "casi cualquier trabajo requiere la manipulación activa de la formación. Esto significa que su nivel de capacidad mental general puede afectar su desempeño en cualquier trabajo". (p.90)

El ser humano, en su rol de colaborador, debe de hacer uso de su inteligencia emocional para poder llevar al éxito a una organización, independientemente del puesto de trabajo, siempre es importante poseer una estabilidad mental, para poder desarrollar y tomar decisiones adecuadas.

Peña (2011) cita a Simmons y Simmons e indica que la inteligencia emocional es el factor más importante que sirve de indicador de éxito en un individuo en relación al trabajo, sin embargo cabe mencionar otras áreas como las habilidades técnicas, los conocimientos concretos, las capacidades mentales individuales, la forma física, el aspecto físico en sí, y el interés por el campo determinado de trabajo, la actitud hacia el trabajo a través de las aspiraciones y las metas profesionales. También menciona que un clima laboral de éxito se consigue preocupándose que los colaboradores estén enterados de lo que sucede en la organización. Con regularidad en las empresas cuando existe dialogo en las negociaciones, solo se discuten las promesas y con frecuencia los progresos que alcanzan quedan en segundo plano, sin embargo las noticias que expresan el éxito tienen la fuerza para convertirse en el factor que desencadene el esfuerzo

para alcanzar nuevos éxitos, como el entusiasmo que provoca cuando un problema es resuelto. Las empresas cada vez más valoran la capacidad del colaborador de trabajar de trabajo en equipo pues múltiples tareas profesionales se llevan a cabo de esta manera por lo tanto el aporte de cada miembro del equipo depende de sus cualidades emocionales.

La inteligencia emocional a través de las competencias

De León (2012) cita a Rodríguez, y este autor plantea que las organizaciones buscan empleados dotados de IE o competencias emocionales, entonces ¿Qué son las competencias emocionales?, varios especialistas describen las competencias emocionales como habilidades, valores, actitudes y conocimientos que un individuo posee para adecuar sus emociones al entorno. Las mismas se dividen en:

- Autorregulación
- Manejo adecuado de los impulsos
- Cumplimiento de los compromisos adquiridos
- Ser flexibles ante los cambios
- La aceptación de nuevas ideas, apertura al cambio
- Reconocer y aceptar los errores propios
- Motivación
- Actuar cuando se presenta la oportunidad
- Ser optimistas

- Iniciativa
- Empatía
- Comprender a los demás, ponerse en su lugar
- Saber aprovechar las oportunidades que dan los demás
- Actitud de servicio desinteresada
- Habilidades sociales
- Poder influir en los demás, liderazgo
- Dar mensajes claros
- Impulsar cambios
- Trabajar en equipo para alcanzar un objetivo común
- Saber resolver problemas

1.2. Toma de Decisiones

Long (s/f) define que existen diferentes estilos de toma de decisiones, hay personas que son más racionales, mientras que otros se basan más en la creatividad; hay quienes pueden procesar varias ideas al mismo tiempo, mientras que otras personas necesitan tener en orden, variedad y constancia al momento de procesar la información".

1.2.1 Definición de Toma de Decisiones

Para lograr tener una buena comprensión del significado de toma de decisiones, se dará lugar a varias definiciones, iniciando con Robbins (2004), quién indica que la toma de decisiones trata de las elecciones hechas entre una serie de alternativas. Es una reacción a un problema, para el que se requiere de la interpretación y evaluación de información, es decir, datos que provienen de muchas fuentes. Por lo cual, la toma de decisiones se centra en la resolución de la discrepancia entre el estado actual y estado deseado, tomando en cuenta una diversidad de alternativas, de forma en que se tendrán que considerar todos los escenarios posibles. Coincidiendo con lo descrito por Koontz y Weirich (2004) que determinan que la toma de decisiones, es la selección de un curso de acción entre varias alternativas. Otra definición, utilizado por Gomez-Mejía y Balkin (2003), establece que el proceso de toma de decisiones identifica los problemas y las oportunidades para resolverlos.

Asimismo, Stoner, Freeman y Gilbert (1996) también comprueba que la toma de decisiones se basa en la identificación y elección de un curso de acción para tratar un problema concreto o aprovechar una oportunidad.

Finalmente Barbero, Prados, y González (2011), determinan que la toma de decisiones es una práctica diaria de todos los seres humanos, tanto en el ámbito personal como en el profesional. La inmensa mayor parte de las veces está ajustada a unos criterios debidamente internalizados que, como constancias comportamentales, simplifican la vida. Por lo cual se describe a continuación el proceso de toma de decisiones según Barbero, Prados y González (2011):

1. Identificación de un problema

- Inicialmente el conflicto debe ser reconocido e identificado por la persona encargada.

2. Identificación de criterios de decisión

- Consta de definir lo que es pertinente en al tomar una decisión.

3. Desarrollo de alternativas

- Durante este proceso se realizar la presentación una lista de alternativas variables que resuelvan el problema.

4. Ponderación de los criterios

- En forma ordenada se les asignará la prioridad correcta. Y asignarles valores.

5. Análisis de las alternativas

- Deben ser analizadas críticamente, comparar las ventajas y desventajas de cada una.

6. Selección de una alternativa

- Elegir la mejor alternativa entre todas las consideradas.

7. Implementación de la alternativa

- Etapa en la cual se pone en marcha la decisión, comunicarla a los afectados y lograr que se comprometan.

8. Evaluación de la eficacia de la decisión

- Finalmente es necesario evaluar el resultado de la decisión para sabersi resolvió el problema.

1.2.2 Condiciones de la Toma de Decisiones:

Robinns, Coulter, Varela, Huerta, Rodríguez, Jones y Amaru (2009) describen tres condiciones que deben enfrentar los gerentes cuando toman decisiones, que se indican a continuación:

Incertidumbre

Situación en la cual quien, decide no tiene la certeza, ni cuenta con cálculos de probabilidades.

Riesgo

Nivel de incertidumbre, en la cual quien toma la decisión estima la probabilidad de ciertos resultados.

Certeza

Situación en la que el gerente puede tomar decisiones correctas porque conoce los resultados de todas las alternativas.

Las decisiones que los líderes tomen en una organización son un reflejo de lo que sucede en su entorno, las cuales no se pueden controlar totalmente, pero pueden llegar a influir en un futuro para el resultado de sus decisiones.

Es importante que los líderes basen frecuentemente sus disposiciones en información limitada, es por esto la importancia de la habilidad de los líderes ya que es crucial al momento de tomar una decisión.

Se menciona a Castillo (2009) quien establece que en el momento de tomar decisiones, todos los administradores deben de ponderar

alternativas, muchas de las cuales implican sucesos futuros que resultan difíciles de prever, es por esta razón, las situaciones de toma de decisiones se consideran dentro de una línea continua que va de la certeza (altamente previsible) a la turbulencia (altamente imprevisible).

Certeza:

Bajo las condiciones de certeza o certidumbre, conocemos nuestro objetivo y tenemos información exacta, medible y confiable acerca del resultado de cada una de las alternativas que consideremos.

Incertidumbre:

Bajo condiciones de incertidumbre es poco lo que se sabe de las alternativas o de sus resultados.

Riesgo:

Es la probabilidad de que suceda un evento, impacto o consecuencia adversos. Se entiende también como la medida de la posibilidad y magnitud de los impactos adversos, siendo la consecuencia del peligro, y está en relación con la frecuencia con que se presente el evento. Se produce el riesgo siempre que no se es capaz de diagnosticar con certeza el resultado de alguna alternativa, pero se cuenta con suficiente información como para prever la probabilidad que tenga para llevar a un estado de cosas deseado.

Turbulencia:

Bajo condiciones de certeza, incertidumbre y riesgo, el objetivo final está siempre claro, pero bajo condiciones de turbulencia incluso el objetivo puede ser poco claro. La turbulencia también tiene lugar cuando el ambiente mismo cambia con velocidad o es de hecho incierto. En Análisis

de Riesgo prácticamente cada decisión se basa en la interacción de variables importantes, muchas de las cuales tienen un elemento de incertidumbre pero quizás un grado bastante alto de probabilidad. Por lo tanto, la sensatez de lanzar un nuevo producto podría desprender de varias variables críticas: el costo de producto, la inversión del capital, el precio que se puede fijar, el tamaño del mercado potencial y la participación del mercado total. Ejemplo: Los gerentes pueden comprender la verdadera probabilidad de una decisión que conduzca a los resultados deseados.

1.2.3 Habilidades para la toma de decisiones:

Gomez-Mejía y Balkin (2003), describen ciertas técnicas para manejar la gestión del tiempo y la delegación, que pueden ayudar a mejorar la calidad del proceso de toma de decisiones.

Gestión de tiempo

Estilo de gestión que responde primero a los problemas más urgentes cuando no se dispone de suficiente tiempo.

Gestión proactiva

Estilo de gestión en el que se anticipan los problemas antes de que se vuelvan generalizados y en el que el tiempo se asienta tanto en una base diaria como semana para planificar objetivos y prioridades.

Delegación

La transferencia de la autoridad de la toma de decisión desde el directivo hasta el subordinado o el equipo en el nivel más bajo de la organización.

1.2.4 Estilo de toma de decisiones

Robbins (2004) concreta cuatro estilos de toma de decisiones, concebido para uso de gerentes y aspirantes de gerencia.

Estilo directivo

Baja tolerancia a la ambigüedad y busca la racionalidad. Son eficaces y lógicos, pero su preocupación por la eficiencia resulta en toma de decisiones con el mínimo de información y con pocas alternativas. Es por esto que toma decisiones rápidas y se enfoca al corto plazo.

Estilo analítico

Tolerancia mucho más fácilmente la ambigüedad. Desea más información, ya que considera más alternativas que los del tipo directivo. El administrador analítico se caracteriza como cuidadoso en sus decisiones, con la capacidad de adaptarse o enfrentarse a las situaciones novedosas e inesperadas.

Estilo conceptual

Reúne datos de varias fuentes y considera muchas alternativas. Su enfoque es de largo alcance y son muy buenos para encontrar soluciones creativas a los problemas.

Estilo conductual

Tiene un gran interés en los miembros de la organización y en su desarrollo. Les preocupa el bienestar de sus subordinados y recibe de buena gana las sugerencias de los demás. Se centra en el corto plazo y desestimar el recurso de los datos cuando deciden. Evita conflictos y buscan la aceptación.

Los estilos se diagraman de la siguiente forma:

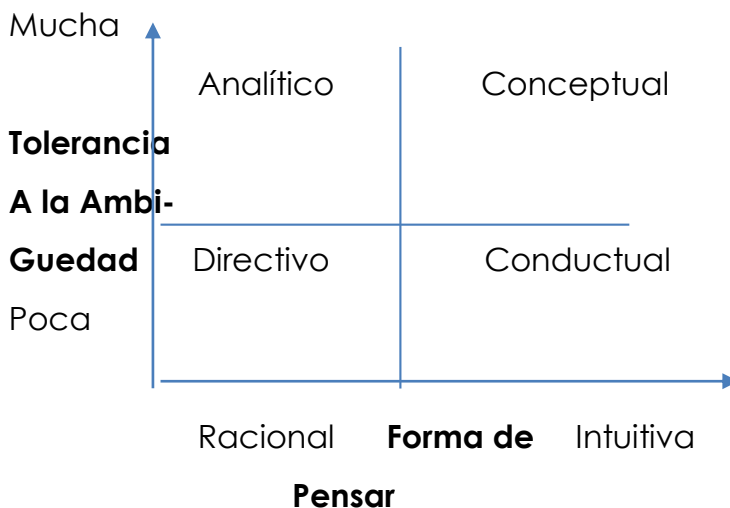


Figura 3.5 Estilos de toma de decisión, Robbins et. al. (2009).

La gráfica anterior muestra que los estilos de toma de decisión pueden variar, en dos dimensiones, la primera es la forma de pensar. Esta dimensión trata en que algunos pueden ser más racionales y congruentes al procesar información de forma ordenada, al contrario de aquellos que son intuitivos y creativos, en este caso no es necesario ordenar y procesar la información.

La segunda dimensión consiste en la tolerancia a la ambigüedad, la cual establece constancia y orden en la forma en que se estructura la información para reducir el mínimo de ambigüedad. Por otro lado, algunos toleran grados altos de ambigüedad y pueden llegar a procesar varias ideas al mismo tiempo.

La propuesta realizada por Gomez-Mejía y Balkin (2003) sobre el estilo de toma de decisiones, parte de algunos autores mencionados anteriormente, sin embargo se enfoca más como el estilo de toma de decisiones de líderes, de la siguiente manera:

Estilo de toma de decisión	Características	Cuota de participación del subordinado
Decide y persuade	El líder resuelve los problemas y toma la decisión con la información disponible.	Ninguna.
Descubre hechos y decide	El líder reúne los hechos que le ofrecen los subordinados y entonces toma la decisión.	Muy poca, involucración indirecta.
Consulta y decide	El líder consulta con los subordinados de forma individual, obteniendo sus ideas y opiniones, y entonces toma la decisión.	Modesta cuota de participación, sólo solicitan su participación cuando el jefe plantea un problema.
Consulta con el grupo y decide	El líder consulta con el grupo de subordinados, reuniendo sus ideas colectivas, y entonces toma la decisión.	Cuota de participación a sustancia, siendo involucrado en la discusión del problema por el grupo.

Decisión de Grupo	El líder comparte el problema con el grupo y acepta la toma de decisión del grupo, actuando como instructor del proceso de toma de decisión en grupo.	Alta implicación de los subordinados en el proceso de toma de decisión.
-------------------	---	---

Fuente: Gomez-Mejía y Balkin (2003).

Con base en la información obtenida en la organización, los líderes o colaboradores de mandos medios, deben de conocer el estilo de liderazgo que están manejando, de forma que les sirva como herramienta para el manejo de personal y así conocer la influencia que poseen en los colaboradores y obtener un mejor desempeño.

Asimismo, se requiere de líderes que vayan en busca de la mejora continua, cuestionando el desempeño y productividad de la empresa, para que se puedan formular soluciones y planificar estrategias, basándose en una toma de decisiones eficiente.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La inteligencia emocional es considerada actualmente como un elemento importante para el éxito profesional. Las organizaciones actualmente ya no buscan solamente personas que sean capaces de realizar su trabajo correctamente, sino además que tengan habilidades de automotivación, habilidades sociales y empatía.

Ya no es suficiente contar con un coeficiente intelectual alto, también es necesario poseer habilidades sociales para poder desempeñarse correctamente en un puesto de trabajo, ya que esto beneficia a la empresa y al empleado mismo a través del autocontrol al relacionarse con los compañeros de trabajo.

La importancia de la relación de la inteligencia emocional en la toma de decisiones en mandos medios es de alto grado, debido a que es beneficiario para una organización que un colaborador de un puesto importante tenga un uso adecuado de sus facultades mentales, es decir que sea inteligente emocionalmente, no solo por bien de la empresa, sino por el bien propio y autosatisfacción.

De León (2012) enfatiza en que quienes alcanzan altos niveles de inteligencia emocional dentro de las organizaciones poseen un gran control de sus emociones, están motivadas, saben trabajar en equipo, tienen iniciativa y logran influir en el estado de ánimo de sus compañeros. Generalmente los empleados más eficaces son emocionalmente inteligentes debido a la claridad de sus objetivos, su confianza en sí mismos, su poder de influir positivamente y la capacidad de reconocer los sentimientos ajenos.

Por lo tanto es importante determinar.

¿Cuál es la relación de la inteligencia emocional en la toma de decisiones en los mandos medios de una empresa camaronera del Municipio de Champerico del departamento de Retalhuleu?

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo General

Establecer si existe correlación entre inteligencia emocional y la toma de decisiones en los mandos medios de una empresa camaronera del municipio de Champerico del departamento de Retalhuleu.

2.1.2 Objetivos Específicos:

- Determinar si existe relación entre:
 - Auto-conocimiento y padre crítico (PC)
 - Auto-conocimiento y padre nutritivo (PN)
 - Auto-conocimiento y adulto (A)
 - Auto-conocimiento y niño libre (NL)
 - Auto-conocimiento y niño sumiso (NS)
 - Auto-conocimiento y niño rebelde (NR)
- Determinar si existe relación entre:
 - Auto-regulación y padre crítico (PC)
 - Auto-regulación y padre nutritivo (PN)
 - Auto-regulación y adulto (A)
 - Auto-regulación y niño libre (NL)
 - Auto-regulación y niño sumiso (NS)
 - Auto-regulación y niño rebelde (NR)

- Determinar si existe relación entre:
 - Auto-motivación y padre crítico (PC)
 - Auto-motivación y padre nutritivo (PN)
 - Auto-motivación y adulto (A)
 - Auto-motivación y niño libre (NL)
 - Auto-motivación y niño sumiso (NS)
 - Auto-motivación y niño rebelde (NR)

- Determinar si existe relación entre:
 - Empatía y padre crítico (PC)
 - Empatía y padre nutritivo (PN)
 - Empatía y adulto (A)
 - Empatía y niño libre (NL)
 - Empatía y niño sumiso (NS)
 - Empatía y niño rebelde (NR)

- Determinar si existe relación entre:
 - Habilidades Sociales y padre crítico (PC)
 - Habilidades Sociales y padre nutritivo (PN)
 - Habilidades Sociales y adulto (A)
 - Habilidades Sociales y niño libre (NL)
 - Habilidades Sociales y niño sumiso (NS)
 - Habilidades Sociales y niño rebelde (NR)

2.2 Variables

Inteligencia Emocional

Toma de decisiones

2.3 Definición de Variables

2.4.1 Definición Conceptual

Inteligencia Emocional:

Según Goleman (1995), la inteligencia emocional son un conjunto de características como la capacidad que el ser humano tiene para automotivarse, de perseverar en el empeño a pesar de las posibles frustraciones que puedan presentársele, la capacidad de controlar los impulsos, también de diferir las gratificaciones, de regular sus propios estados de ánimo, de evitar que la angustia interfiera con sus facultades racionales y, por último pero no por ello, menos importante, la capacidad de enfatizar y confiar en los demás.

Está integrada por cinco dimensiones:

1. Auto-Conciencia: Habilidad para estar consciente de lo que uno siente.
2. Auto-Control: Habilidad para controlar las emociones e impulsos propios.
3. Auto-Motivación: Habilidad para persistir frente a los contratiempos y fracasos.
4. Empatía: Habilidad para sentir como se sienten los demás.
5. Habilidades sociales: Habilidad para manejar las emociones de los demás.

Toma de decisiones:

Stoner, Edward y Gilbert (1996), define la toma de decisiones como la selección de un curso de acción entre varias opciones es el núcleo de la planeación. No se puede decir que existe un plan hasta que no se halla tomado una decisión (un compromiso de recursos, dirección o reputación).

2.4.2 Definición Operacional

Inteligencia Emocional:

Para efecto de este estudio, la Inteligencia Emocional se medirá conforme a los resultados obtenidos de cada colaborador evaluado por el Test de Inteligencia Emocional (TIE), diseñado por la autora De León (2012) en su investigación denominada "Relación entre inteligencia emocional y estrategias de manejo de conflicto en una empresa de la ciudad de Guatemala que brinda servicios de comercio internacional" a través de los siguientes indicadores:

- ✓ Auto-conocimiento
- ✓ Auto-regulación
- ✓ Auto-motivación
- ✓ Empatía
- ✓ Habilidades sociales

Toma de decisiones:

Será evaluado por medio del Test de Toma de Decisiones (T.T.D.), el cual se adaptó del cuestionario de 15 preguntas del Test de Tsedek, el cual fue creado por el psiquiatra judío Baruk (1949). Se evaluará a través de los siguientes indicadores:

- Padre Crítico (PC).
- Padre Nutritivo (PN).
- Adulto (A).
- Niño Libre (NL).
- Niño Sumiso (NS).
- Niño Rebelde (NR).

2.4 Alcances y Límites

El estudio que se presenta determinará la relación de la inteligencia emocional en la toma de decisiones de los colaboradores, con el personal que labora en los mandos medios de una empresa camaronera del municipio de Champerico del departamento de Retalhuleu, la cual se dedica al maquilado de mariscos. Los sujetos de estudio están comprendidos entre los 20 a 60 años, de ambos sexos y diversos en niveles educativos. Los resultados del presente estudio son únicos y exclusivos de la organización y se utilizarán únicamente como referencia para otros estudios similares, sin embargo dichos resultados no podrán generalizarse a grupos distintos.

Entre las limitantes que se pueden encontrarla disponibilidad de tiempo que tengan los sujetos para la aplicación de evaluaciones, y también que los resultados obtenidos por la presente investigación no pueden ser generalizados para otras empresas, debido a que cada grupo de sujetos es diferente al igual que sus características propias.

2.5 Aporte

Esta investigación brindará conocimientos a todos los que se encuentren involucrados, acerca de la inteligencia emocional y la relación que ésta tiene en la toma de decisiones.

Además brindará información para el uso de la inteligencia emocional y elementos clave para aplicar a la labor diaria dentro del puesto de trabajo. Asimismo pretende mejorar la toma de decisiones en los mandos medios de una forma correcta, en la que se mejoren las relaciones interpersonales entre colaboradores, de esta forma se incrementará la eficiencia y eficacia de los colaboradores lo que beneficiara primeramente al colaborador, y segundo a la empresa.

Por último, el presente estudio contribuye como referencia de investigación a los estudiantes del área de Psicología Industrial, así mismo a empresas que estén relacionadas con salud ocupacional y salud mental de sus colaboradores en el área de trabajo.

III. MÉTODO

3.1. Sujetos

El estudio se realizó con un grupo de colaboradores, los cuales pertenecen a mandos medios de una empresa camaronera del municipio de Champerico del departamento de Retalhuleu, la cual se dedica al maquilado de mariscos.

Para la presente investigación, se trabajó con un grupo de 27 sujetos que representan al personal de mandos medios, de generos masculino y femenino, con edades que oscilan entre 20 a 60 años, y su nivel de escolaridad es desde primaria hasta universitario.

Las características específicas de los sujetos se presentan en las siguientes tablas:

TABLA DE EDAD DE LOS COLABORADORES

Rango de edad	No. De Personas
18-30	3
31-40	13
41-50	3
51 a más	8

TABLA DEL GÉNERO DE LOS COLABORADORES

Género	No. De Personas
Masculino	22
Femenino	5

TABLA DE NIVEL EDUCATIVO DE LOS COLABORADORES

Nivel Educativo	No. De Personas
Primaria	8
Diversificado	17
Universitario	2

TABLA DEL ESTADO CIVIL DE LOS COLABORADORES

Estado Civil	No. De Personas
Solteros(as)	8
Casados(as)	19

3.2 Instrumento

Para la realización de la presente investigación se aplicaron dos instrumentos con los cuales se medirá: La Inteligencia Emocional (IE) de los sujetos de estudio, asimismo también se midió la forma en que los sujetos manejan su Toma de Decisiones.

A continuación se describen los instrumentos que se utilizaron:

- **Test de inteligencia Emocional (TIE)**

Es un test en una escala tipo Likert diseñado por la autora De León (2012) en su estudio denominado "Relación entre inteligencia emocional y estrategias de manejo de conflicto en una empresa de la ciudad de Guatemala que brinda servicios de comercio internacional" el instrumento contiene cinco indicadores clave los cuales miden la inteligencia emocional y son:

- Auto conocimiento: Consiste en que la persona conozca cómo se siente y utilice esas referencias para orientar la tomar de decisiones; que tenga una idea realista de sus habilidades y una bien basada en confianza en sí mismo.
- Auto regulación: La persona maneja las emociones de modo que faciliten la tarea en lugar de estorbarla; es escrupulosa y se recobra bien de las tensiones emocionales.
- Auto Motivación: La persona utiliza sus preferencias más profundas para orientarse y avanzar hacia sus objetivos, toma iniciativas, es muy afectiva y logra perseverar frente a los contratiempos y las frustraciones.

- Empatía: La persona percibe lo que sienten los demás, es capaz de ver las cosas desde su perspectiva y cultiva la afinidad con una amplia diversidad de personas.
- Habilidades sociales: Maneja bien las emociones en una relación e interpreta adecuadamente las situaciones y las redes sociales; interactúa sin dificultad, utiliza sus habilidades para persuadir, dirigir, negociar y resolver disputas, para la cooperación y en el trabajo de equipo.

Este cuestionario cuenta con cuatro opciones de respuesta y son:

Siempre, Casi siempre, algunas veces y Nunca. Para resolver este cuestionario, el sujeto necesita un lápiz y el test, con un límite de tiempo de treinta minutos según el grado de escolaridad.

De acuerdo con Hernández, Fernandez y Baptista (2006), la escala tipo Likert consiste en un grupo de ítems los cuales se representan en forma de afirmaciones o juicios que el evaluado hace, ante los cuales se pide al sujeto evaluado que exponga su reacción cuando elige uno de los puntos o categorías de la escala presentada. Entonces, cada sub-escala descrita en el instrumento tiene un valor total de 4 puntos que permiten calificarlo, para fines de esta investigación éstos se distribuyen de la siguiente manera:

Si el evaluado responde	Obtiene
Nunca	1 punto
Algunas Veces	2 puntos
Casi siempre	3 puntos

Siempre	4 puntos
---------	----------

El instrumento esta formado por treinta preguntas, la nota mas alta es de 120 puntos, y la nota mínima es de 30 puntos. Por consiguiente se establecen los siguientes niveles según los rangos de puntuación obtenidos:

Puntos	Niveles
30-50	Nivel Bajo
51-70	Nivel Intermedio
71-90	Nivel Medio Alto
91-120	Nivel Optimo

Las treinta preguntas que se evalúan están clasificadas de la siguiente manera:

Indicadores	Ítems	Puntaje Mínimo	Puntaje Máximo
Auto conocimiento: Consiste en que la persona conozca cómo se siente y utilice esas referencias para orientar la toma de decisiones; que tenga una idea	1, 2, 3, 4, 5, 6.	6 puntos	24 puntos

<p>realista de sus habilidades y una bien basada confianza en sí mismo.</p>			
<p>Auto-regulación: La persona maneja las emociones de modo que faciliten la tarea en lugar de estorbarla; es escrupulosa y se recobra bien de las tensiones emocionales.</p>	7, 8, 9, 10, 11, 12.	6 puntos	24 puntos
<p>Auto-motivación: La persona utiliza sus preferencias más profundas para orientarse y avanzar hacia sus objetivos, toma iniciativas, es muy afectiva y logra perseverar frente a los contratiempos y las frustraciones.</p>	13, 14, 15, 16, 17, 18.	6 puntos	24 puntos

<p>Empatía: La persona percibe lo que sienten los demás, es capaz de ver las cosas desde su perspectiva y cultiva la afinidad con una amplia diversidad de personas.</p>	19, 20, 21, 22, 23, 24.	6 puntos	24 puntos
<p>Habilidades sociales: Maneja bien las emociones en una relación e interpreta adecuadamente las situaciones y las redes sociales; interactúa sin dificultad, utiliza sus habilidades para persuadir, dirigir, negociar y resolver disputas, para la cooperación y en</p>	25, 26, 27, 28, 29, 30.	6 puntos	24 puntos

el trabajo de equipo.			
-----------------------	--	--	--

- **Test de Toma de Decisiones (T.T.D.)**

Es un instrumento que se en un principio fue utilizado para determinar el valor de los diferentes juicios de carácter moral y obtener de esta forma el coeficiente general que prevalece en el concepto moral del individuo. Para uso organizacional puede utilizarse como criterio para toma de decisiones. Incluye una escala que determina el perfil basado en el concepto de egograma de John Dusay, el cual usa como norma de calificación el diagnóstico cualitativo de palabras y actitudes generales de los estados del Yo según el Análisis Transaccional. El Test de Toma de Decisiones (T.T.D.) fue creado por el psiquiatra judío Baruk en 1949, el cual consta de 20 preguntas y contiene cuatro indicadores que son: Padre Crítico (PC), Padre Nutritivo (PN), Adulto (A), Niño Libre (NL), Niño Sumiso (NS) y Niño Rebelde (NR).

Para resolver el test, el sujeto necesita de un lápiz con borrador, y el test. Se asignará un punto por respuesta o un punto por cada estado del Yo expresado en la misma respuesta si se diera el caso; los puntos se multiplicaran por 5 y se transcribirán a la gráfica. Se dará un tiempo de 30 minutos para resolver las 30 preguntas, o según el nivel de escolaridad.

El cuestionario cuenta con cuatro opciones de respuesta, las cuales difieren de acuerdo al caso que se presente. El evaluado deberá contestar con una sola respuesta por cada pregunta.

Las respuestas de las hojas del test deberán cotejarse con un juego de claves, luego se asignara un punto por respuesta o un punto por cada estado del Yo expresado en la misma respuesta si se diera el caso; los puntos se multiplicarán por 5 y se transcribirán a la siguiente gráfica.

Obtenido el porcentaje de cada columna se procederá a obtener el diagrama de barras del egograma así:

ÍNDICE DE LOS ESTADOS DEL YO						
	PC	PN	A	NL	NS	NR
95						
90						
85						
80						
75						
70						
65						
60						
55						
50						
45						
40						
35						
30						
25						
20						
15						
10						
5						

En él se anotará gráficamente a cual estímulo la persona responde y cuál es su grado de ejecución de cada estado del Yo, esto da resultado a seis índices de los estados del yo, y son los siguientes:

- Padre crítico (PC): En el aspecto positivo, las personas que poseen alto grado de energía en este estado tienen control y fijan límites adecuados; además son firmes, serios, justos, correctos y ordenados. Por el contrario, en forma negativa son autoritarios, prejuiciosos o desvalorizantes.
- Padre nutritivo (PN): Si actúan en forma positiva, las personas con porcentajes altos en este renglón pueden ser afectuosos, nutritivos, cálidos, comprensivos y protectores. Apoyan el crecimiento ajeno y dan permiso para vivir, disfrutar y crecer. Por lo contrario, si actúan en forma negativa sobreprotegen e impiden la independencia de los otros.
- Adulto (A): Son características propias de este estado: la ética, la autonomía, la responsabilidad, el manejo óptimo de información y un buen proceso de análisis y síntesis. Las personas con nivel arriba de 55% toman decisiones en forma adecuada y saben como dirigir o evaluar situaciones críticas. Un bajo índice denota pobreza intelectual.
- Niño Libre (NL): Las personas con mayor influencia ejecutiva en este estado son altamente emocionales, creativas e intuitivas.
- Niño Sumiso (NS): Las personas con alta predominancia de este estado del Yo responden automáticamente a disciplinas y rutinas concientemente. Del lado negativo tienden a ser temerosas y desvalorizadas. Una persona con este estado alto (55%) no es recomendable para puestos ejecutivos.

- Niño Rebelde (NR): Las personas con predominancia de este estado del Yo presentan las siguientes características: energía alta, agresividad, opositores. Para un buen directivo es necesario contar con cierto grado de energía en este estado del Yo.

3.3 Procedimiento

A continuación se describe el procedimiento que se llevó a cabo para la realización de ésta investigación:

- Se formuló el tema de la investigación.
- Luego se formuló la pregunta de investigación.
- Se establecieron las variables y el tipo de investigación.
- Se estableció el objetivo general.
- Se establecieron los objetivos específicos.
- Se eligió la organización y los sujetos que formaran parte de la muestra.
- Se investigó sobre estudios previos relacionados con el tema de investigación.
- Se investigó sobre los elementos de estudio de la investigación desde diferentes fuentes de estudio.
- Luego se procedió a realizar el trabajo de campo, con la aplicación de ambos instrumentos.
- Se procesaron y clasificaron los resultados obtenidos por cada sujeto.
- Se determinó el nivel de Inteligencia Emocional y Toma de Decisiones que utiliza el sujeto en su puesto laboral.
- Para la presentación y análisis de resultados descriptivos relacionados por medio de la correlación de Pearson, mediante las funciones del programa de Excel.

- A través de la R de Pearson se determinó el grado de relación entre ambas variables a través de los resultados expuestos por las herramientas, así mismo dio a conocer si existía o no relación estadísticamente significativa al nivel de 0.00 es decir Nula entre variables.
- Se procedió al análisis y discusión de resultados.
- Con base a lo anterior, se desarrollaron las conclusiones y recomendaciones.

3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística

La presente investigación es de tipo descriptivo correlacional, la cual según De León (2012) es un tipo de estudio, que su principal objetivo es conocer la relación que existe entre conceptos, categorías o variables en un contexto específico, exponen que los estudios correlacionales miden el grado de asociación entre dos o más variables de estudio.

En ésta investigación se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson que según De León (2012) es una técnica que por medio de un cálculo que pretende medir la fuerza de relación lineal entre dos variables cuantitativas. Para el análisis de los datos se utilizó la aplicación de las funciones del programa de Excel y asimismo la fórmula matemática siguiente para cada una de las relaciones entre variables de estudio e indicadores:

$$r = \frac{(\sum XY - (\sum X)(\sum Y)/N)}{\sqrt{(\sum X^2 - ((\sum X)^2)/N) (\sum Y^2 - (\sum Y)^2/N)}}$$

IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación se presentan detalladamente los resultados obtenidos tras la aplicación del Test de Inteligencia Emocional (T.I.E.) y el Test de Toma de Decisiones (T.T.D.) A 27 sujetos que comprendían la población, herramientas creadas por la autora De León (2012) y Baruk (1949).

La siguiente tabla muestra los datos del test T.I.E como "x" y del T.T.D. como "y":

n	x	Y
1	93	100
2	82	100
3	110	100
4	109	100
5	103	100
6	99	100
7	110	100
8	107	100
9	98	100
10	91	100
11	110	100
12	83	100
13	105	100
14	102	100
15	97	100
16	91	100
17	92	100
18	107	100
19	93	100
20	106	100
21	97	100
22	108	100
23	106	100
24	103	100
25	98	100
26	100	100
27	116	100

La siguiente gráfica muestra los resultados de correlación de Pearson en base a la relación de las variables Inteligencia Emocional y Toma de decisiones:

Tabla No. 1

Relación entre Inteligencia Emocional y Toma de Decisiones

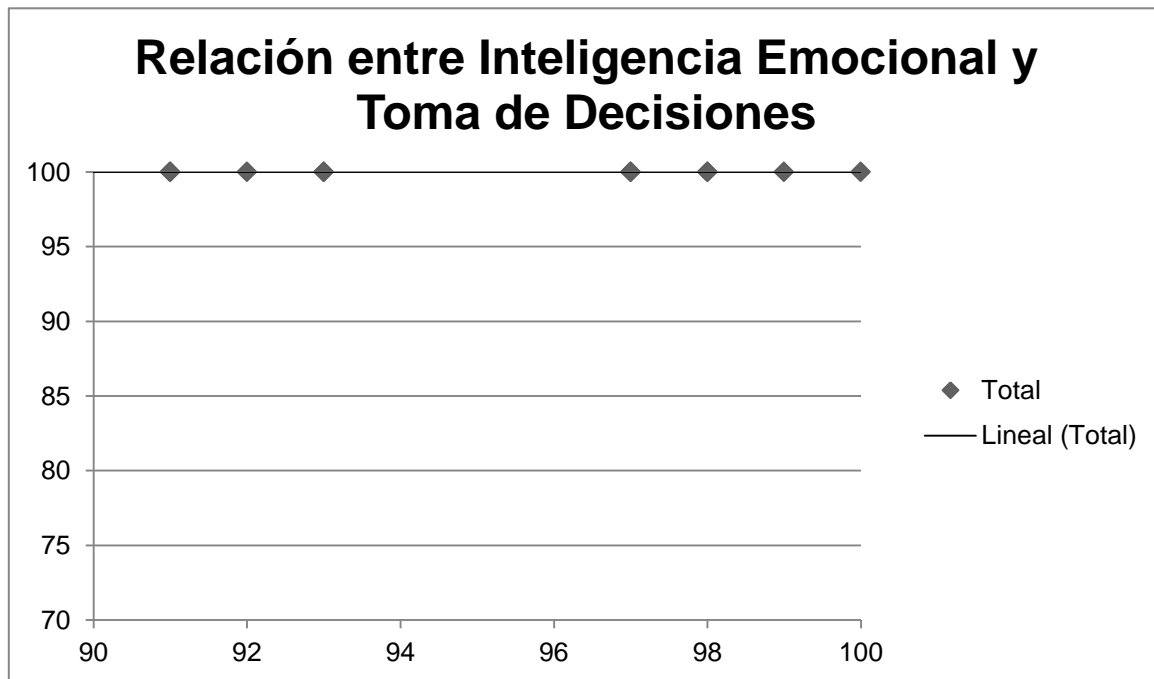
Correlación	Resultado
0	Nula

Tabla No. 1. Indica el resultado de la correlación estadística, en relación a los indicadores de la variable del Test de Inteligencia Emocional (TIE) y el Test de Toma de Decisiones (T.T.D.)

Gráfica

No.

1



En esta gráfica se puede apreciar que el grado de relación entre Inteligencia Emocional y Toma de Decisiones es Nulo con una significación de 0%.

La siguiente tabla muestra los datos del indicador de “x” como auto-conocimiento y “y” como padre crítico:

N	x	y
1	17	15
2	15	15
3	21	5
4	22	10
5	20	10
6	21	15
7	20	15
8	20	10
9	19	25
10	20	25
11	23	25
12	13	20
13	21	0
14	14	25
15	16	5
16	17	10
17	16	15
18	19	5
19	18	20
20	20	25
21	17	25
22	20	25
23	20	15
24	19	10
25	21	10
26	21	10
27	22	10

La siguiente gráfica muestra la relación que existe entre Auto-conocimiento y Padre Crítico (PC):

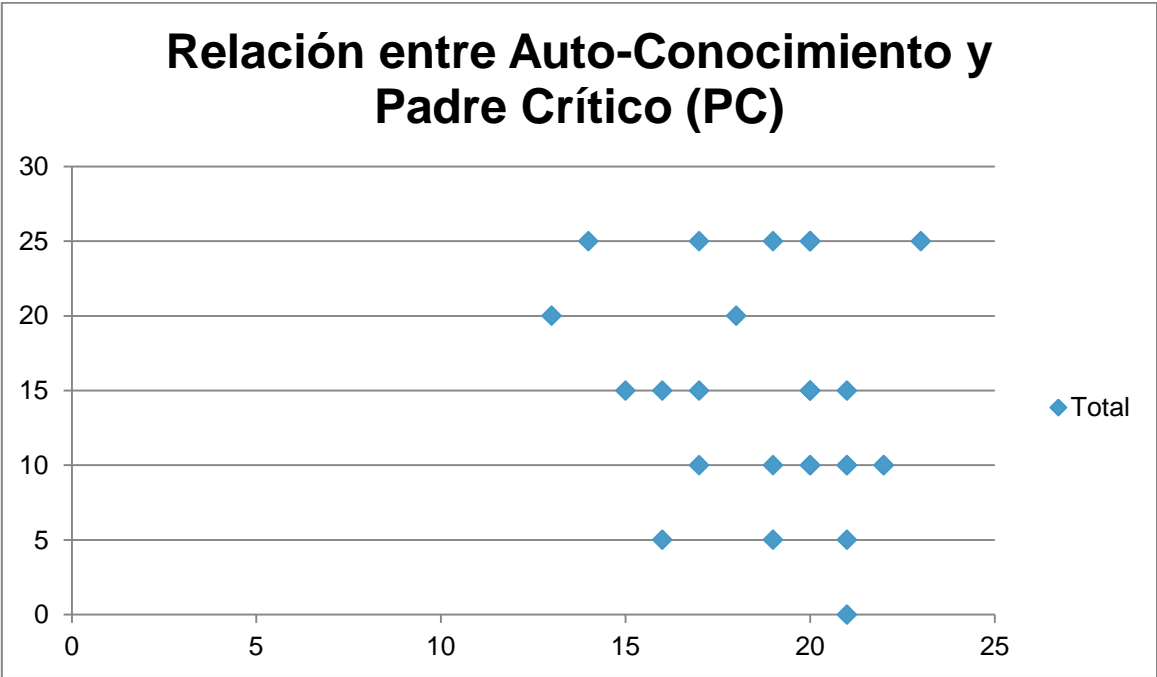
Tabla No. 2

Relación entre el indicador Auto-Conocimiento y Padre Crítico (PC)

Correlación	Resultado
-0.2	Correlación negativa baja

Tabla No. 2. Indica el resultado de la correlación estadística entre los indicadores Auto-Conocimiento y Padre Crítico (PC).

Grafica No. 2



En esta gráfica se puede apreciar que el grado de relación entre Auto-Conocimiento y Padre Crítico (PC) es negativa baja, con una significación de -0.2%.

La siguiente tabla muestra los datos del indicador de “x” como auto-conocimiento y “y” como padre nutritivo:

N	x	Y
1	17	5
2	15	25
3	21	10
4	22	25
5	20	15
6	21	15
7	20	20
8	20	20
9	19	15
10	20	25
11	23	20
12	13	20
13	21	20
14	14	15
15	16	15
16	17	25
17	16	20
18	19	10
19	18	15
20	20	5
21	17	15
22	20	30
23	20	30
24	19	25
25	21	10
26	21	20
27	22	5

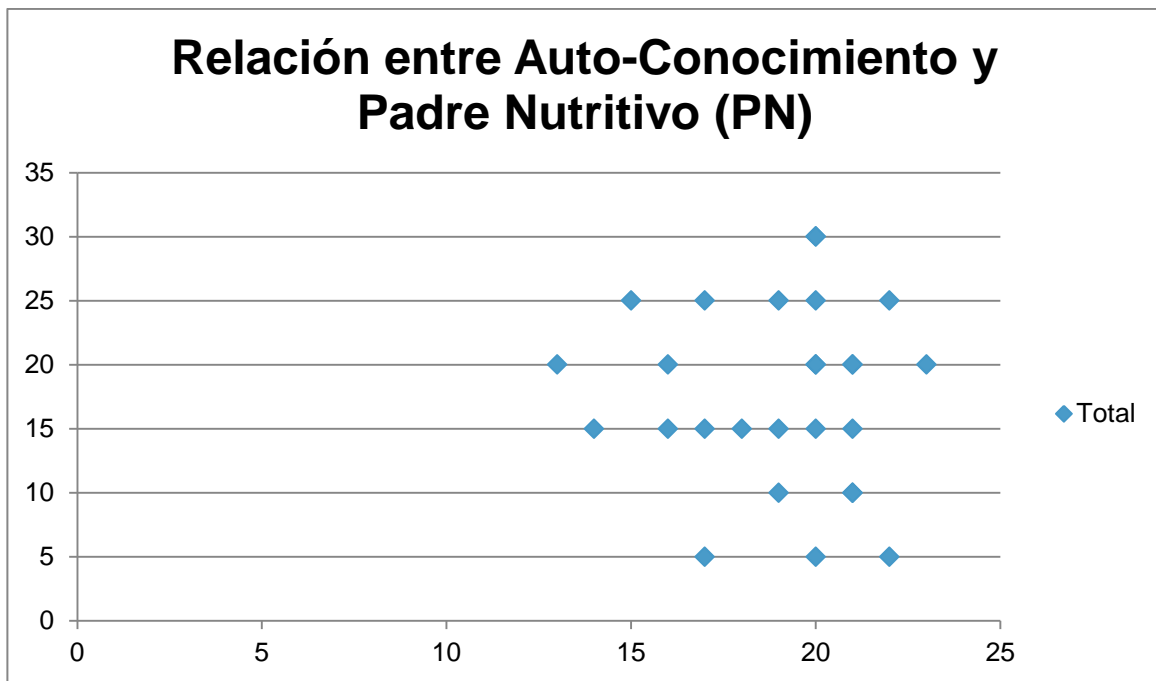
Tabla No. 3

Relación entre Auto-Conocimiento y Padre Nutritivo (PN)

Correlación	Resultado
-0.05	Correlación negativa muy baja

La Tabla No. 3. Indica el resultado de la correlación estadística, en relación a los indicadores Auto-Conocimiento y Padre Nutritivo (PN).

Gráfica No. 3



En esta gráfica se puede apreciar que el grado de relación entre Auto-Conocimiento y Padre Nutritivo (PN) es negativa muy baja, con una significación de -0.05%.

La siguiente tabla muestra los datos del indicador de “x” como auto-conocimiento y “y” como padre adulto:

N	x	y
1	17	60
2	15	25
3	21	75
4	22	40
5	20	60
6	21	65
7	20	30
8	20	55
9	19	35
10	20	20
11	23	25
12	13	40
13	21	70
14	14	20
15	16	60
16	17	45
17	16	50
18	19	60
19	18	40
20	20	40
21	17	30
22	20	15
23	20	15
24	19	50
25	21	65
26	21	60
27	22	60

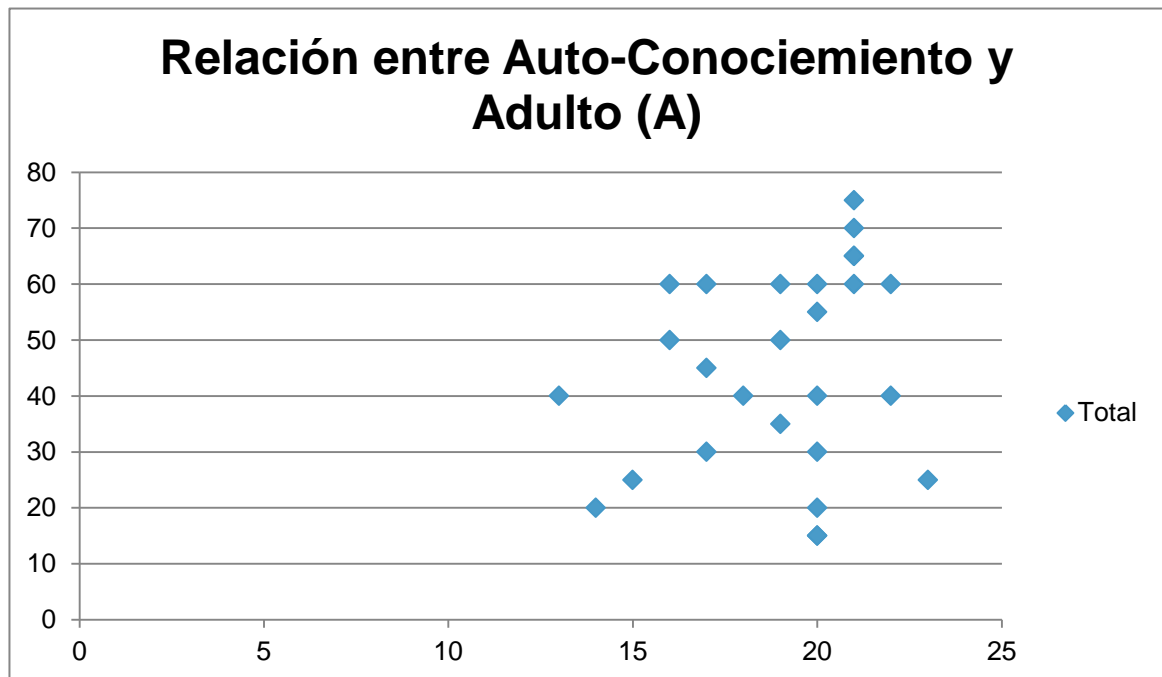
Tabla No. 4

Relación entre Auto-Conocimiento y Adulto (A)

Correlación	Resultado
0.23	Correlación Positiva Baja

Tabla No. 4. Indica el resultado de la correlación estadística en relación a los indicadores Auto-Conocimiento y Adulto (A).

Gráfica No. 4



En esta gráfica se puede apreciar que el grado de relación entre Auto-Conocimiento y Adulto (A) es positiva baja, con una significación de 0.23%.

La siguiente tabla muestra los datos del indicador de “x” como auto-conocimiento y “y” como niño libre:

N	x	y
1	17	0
2	15	0
3	21	0
4	22	0
5	20	5
6	21	0
7	20	0
8	20	5
9	19	5
10	20	0
11	23	0
12	13	0
13	21	0
14	14	5
15	16	5
16	17	10
17	16	0
18	19	0
19	18	5
20	20	5
21	17	5
22	20	5
23	20	0
24	19	0
25	21	0
26	21	0
27	22	0

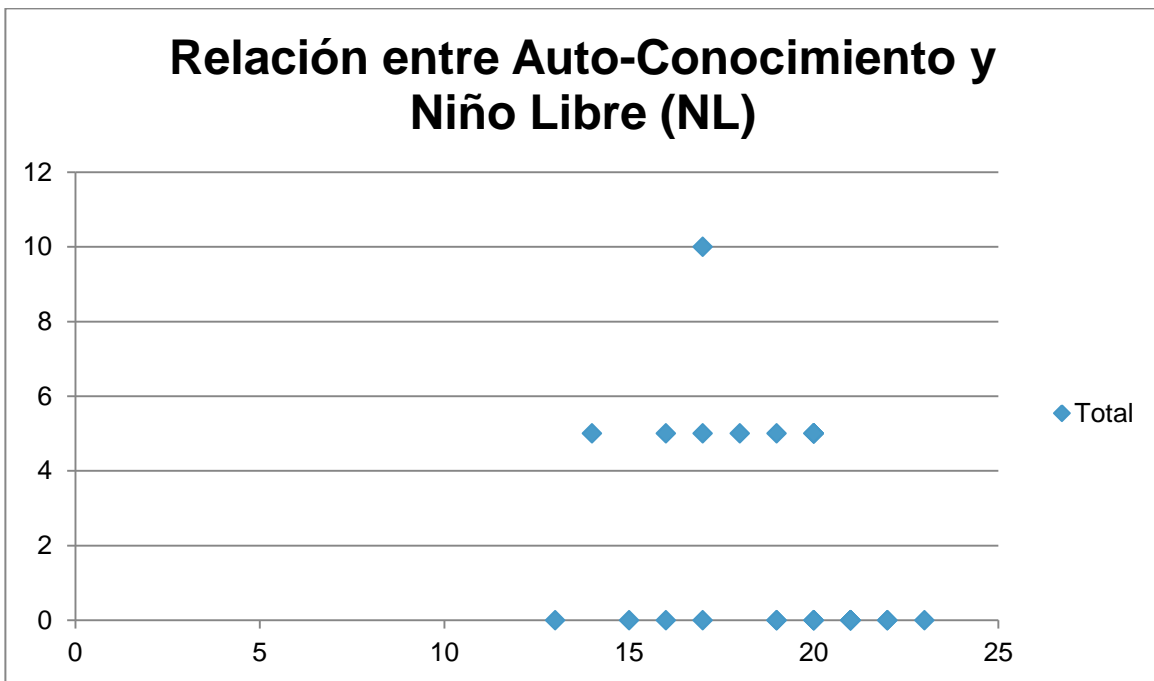
Tabla No. 5

Relación entre Auto-Conocimiento y Niño Libre (NL)

Correlación	Resultado
-0.28	Correlación negativa baja

Tabla No. 5. Indica el resultado de la correlación estadística, en relación a los indicadores Auto-Conocimiento y Niño Libre (NL).

Gráfica No. 5



En esta gráfica se puede apreciar que el grado de relación entre Auto-Conocimiento y Niño Libre (NL) es negativa baja, con una significación de -0.28%.

La siguiente tabla muestra los datos del indicador de “x” como auto-conocimiento y “y” como niño sumiso:

N	x	y
1	17	10
2	15	35
3	21	0
4	22	15
5	20	5
6	21	0
7	20	20
8	20	5
9	19	15
10	20	25
11	23	15
12	13	15
13	21	10
14	14	10
15	16	10
16	17	5
17	16	15
18	19	25
19	18	20
20	20	20
21	17	20
22	20	5
23	20	30
24	19	15
25	21	10
26	21	5
27	22	15

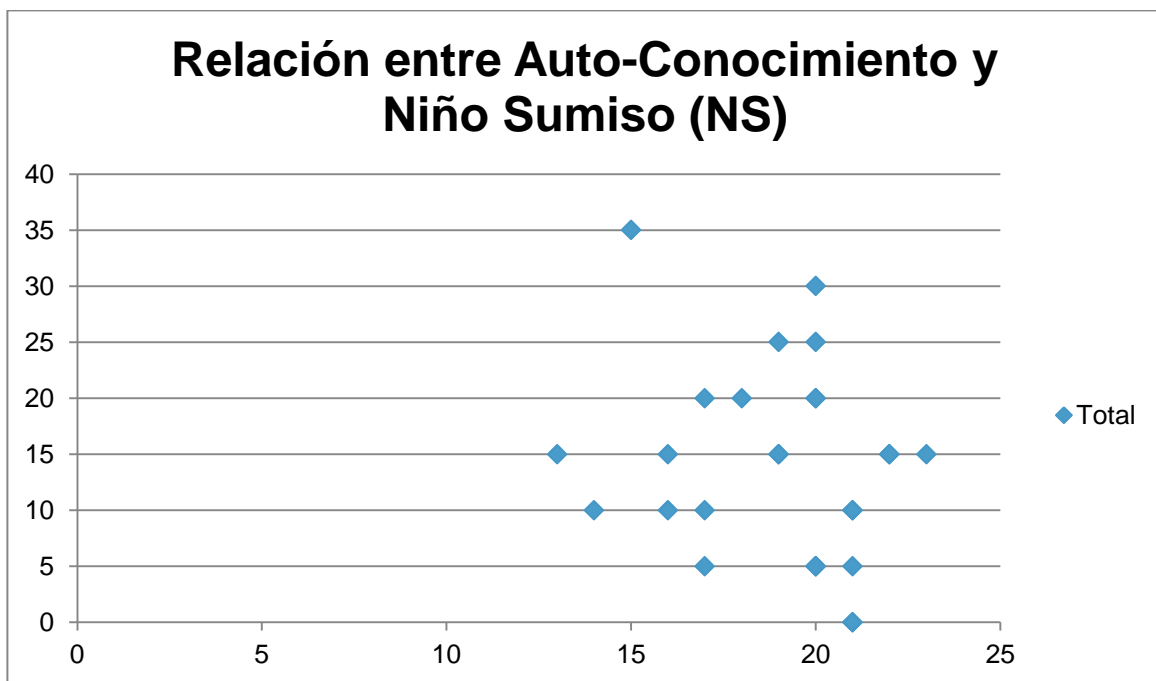
Tabla No. 6

Relación entre Auto-Conocimiento y Niño Sumiso (NS)

Correlación	Resultado
-0.21	Correlación Negativa Baja

Tabla No. 6. Indica el resultado de correlación estadística, en relación a los indicadores Auto-Conocimiento y Niño Sumiso (NS).

Gráfica No. 6



En esta gráfica se puede apreciar que el grado de relación entre Auto-Conocimiento y Niño Sumiso (NS) es negativa baja, con una significación de -0.21%.

La siguiente tabla muestra los datos del indicador de “x” como auto-conocimiento y “y” como niño rebelde:

N	x	y
1	17	10
2	15	0
3	21	10
4	22	10
5	20	5
6	21	5
7	20	15
8	20	5
9	19	5
10	20	5
11	23	15
12	13	5
13	21	0
14	14	25
15	16	5
16	17	5
17	16	0
18	19	0
19	18	0
20	20	5
21	17	5
22	20	20
23	20	10
24	19	0
25	21	5
26	21	5
27	22	10

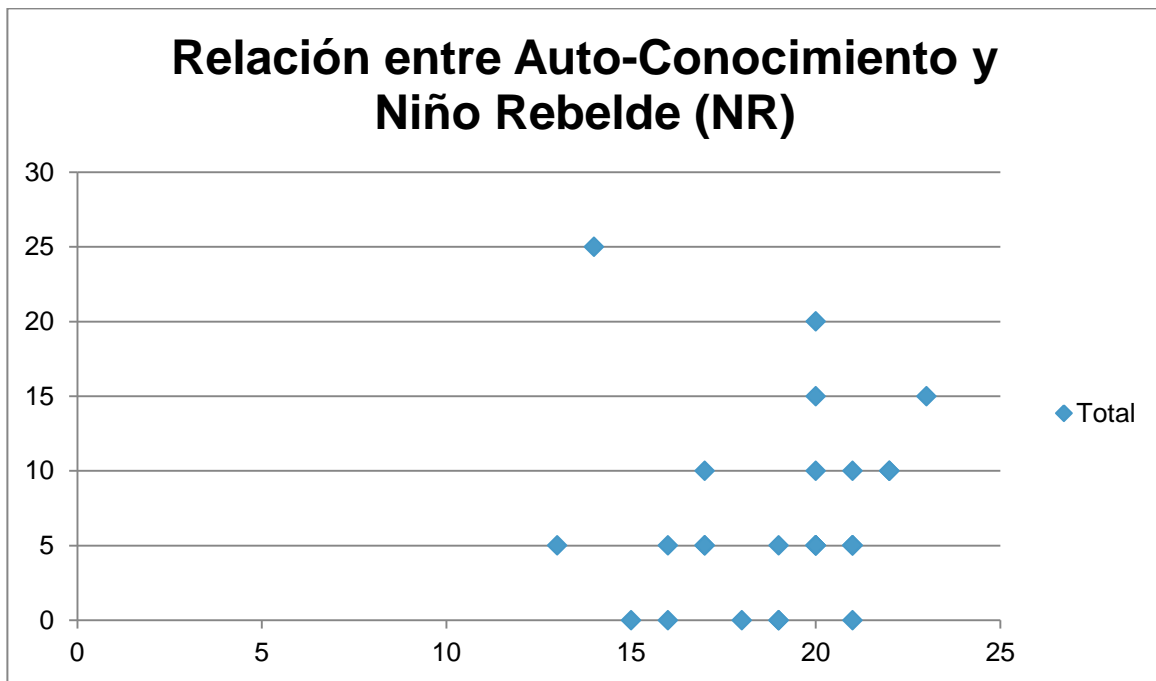
Tabla No. 7

Relación entre Auto-Conocimiento y Niño Rebelde (NR)

Correlación	Resultado
0.08	Correlación Negativa Muy Baja

Tabla No. 6. Indica el resultado de correlación estadística, en relación a los indicadores Auto-Conocimiento y Niño Rebelde (NR).

Grafica No. 7



En esta gráfica se puede apreciar que el grado de relación entre Auto-Conocimiento y Niño Rebelde (NR) es positiva muy baja, con una significación de 0.08%.

La siguiente tabla muestra los datos del indicador de "x" como auto-regulación y "y" como padre crítico:

N	x	Y
1	18	15
2	17	15
3	23	5
4	21	10
5	17	10
6	22	15
7	22	15
8	21	10
9	19	25
10	17	25
11	21	25
12	24	20
13	15	0
14	20	25
15	21	5
16	20	10
17	18	15
18	16	5
19	22	20
20	16	25
21	20	25
22	21	25
23	23	15
24	23	10
25	22	10
26	20	10
27	24	10

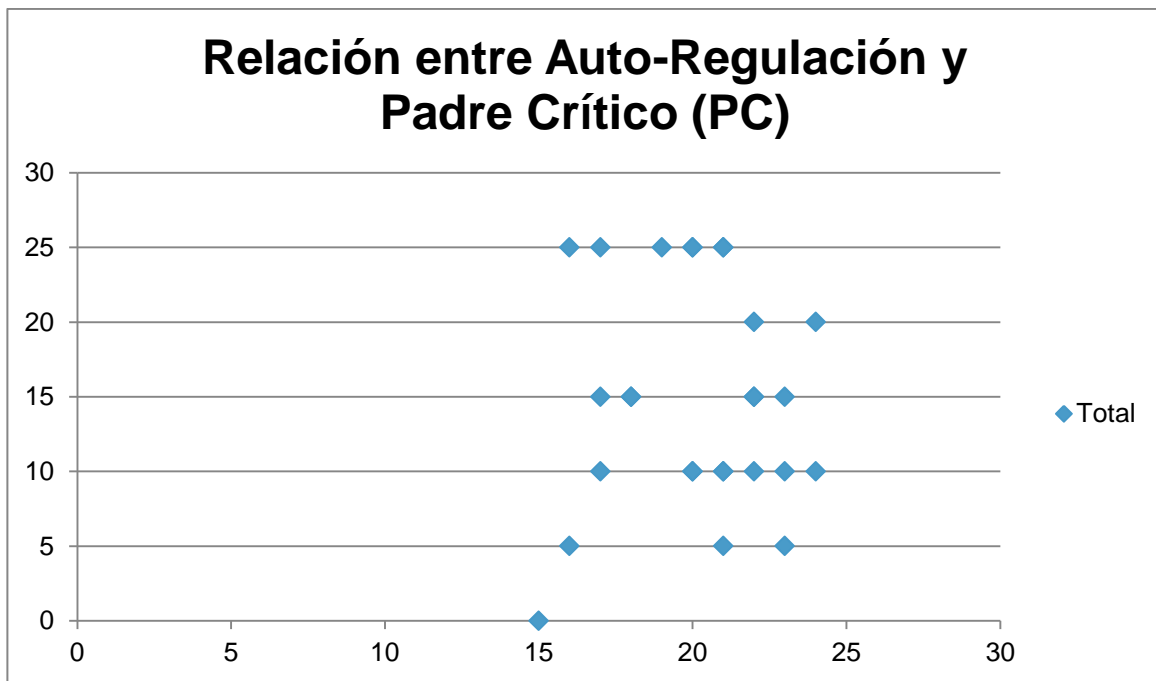
Tabla No. 8

Relación entre Auto-Regulación y Padre Crítico (PC)

Correlación	Resultado
0.01	Correlación Positiva Muy Baja

Tabla No. 6. Indica el resultado de correlación estadística, en relación a los indicadores Auto-Regulación y Padre Crítico (PC).

Grafica No. 8



En esta gráfica se puede apreciar que el grado de relación entre Auto-Regulación y Padre Crítico (PC) es positiva muy baja, con una significación de 0.01%.

La siguiente tabla muestra los datos del indicador de “x” como auto-regulación y “y” como padre nutritivo:

N	x	y
1	18	5
2	17	25
3	23	10
4	21	25
5	17	15
6	22	15
7	22	20
8	21	20
9	19	15
10	17	25
11	21	20
12	24	20
13	15	20
14	20	15
15	21	15
16	20	25
17	18	20
18	16	10
19	22	15
20	16	5
21	20	15
22	21	30
23	23	30
24	23	25
25	22	10
26	20	20
27	24	5

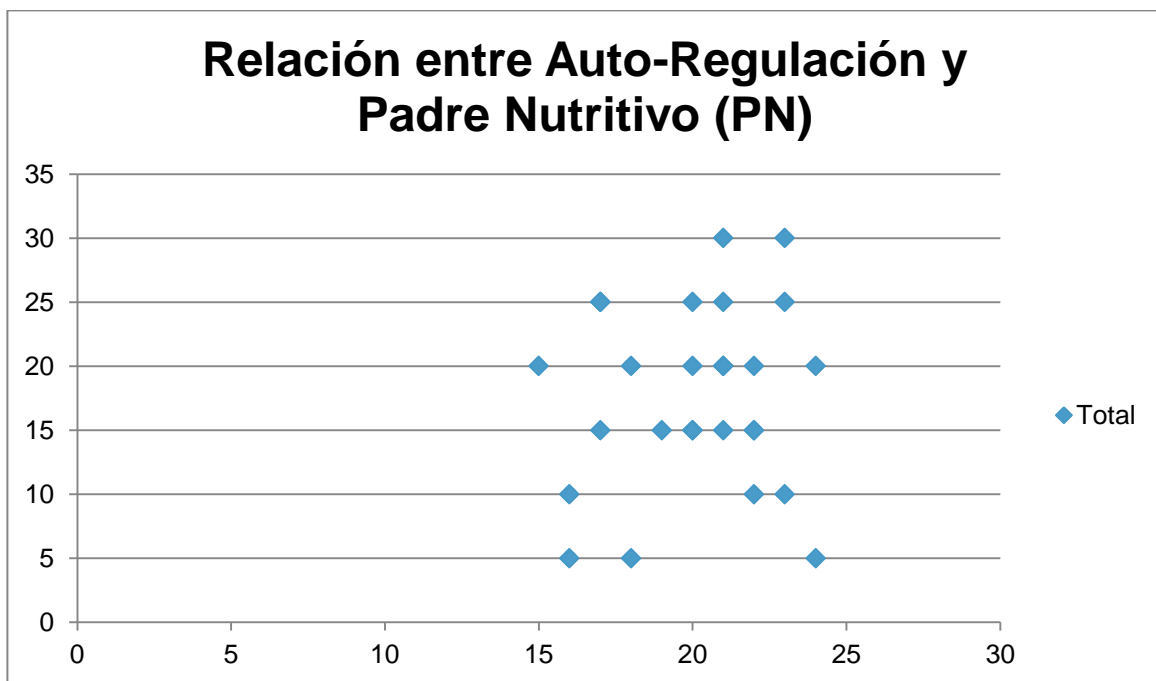
Tabla No. 9

Relación entre Auto-Regulación y Padre Nutritivo (PN)

Correlación	Resultado
0.11	Correlación Positiva Muy Baja

Tabla No. 6. Indica el resultado de correlación estadística, en relación a los indicadores Auto-Regulación y Padre Nutritivo (PN).

Grafica No. 9



En esta gráfica se puede apreciar que el grado de relación entre Auto-Regulación y Padre Nutritivo (PN) es positiva muy baja, con una significación de 0.11%.

La siguiente tabla muestra los datos del indicador de “x” como auto-regulación y “y” como adulto:

N	x	y
1	18	60
2	17	25
3	23	75
4	21	40
5	17	60
6	22	65
7	22	30
8	21	55
9	19	35
10	17	20
11	21	25
12	24	40
13	15	70
14	20	20
15	21	60
16	20	45
17	18	50
18	16	60
19	22	40
20	16	40
21	20	30
22	21	15
23	23	15
24	23	50
25	22	65
26	20	60
27	24	60

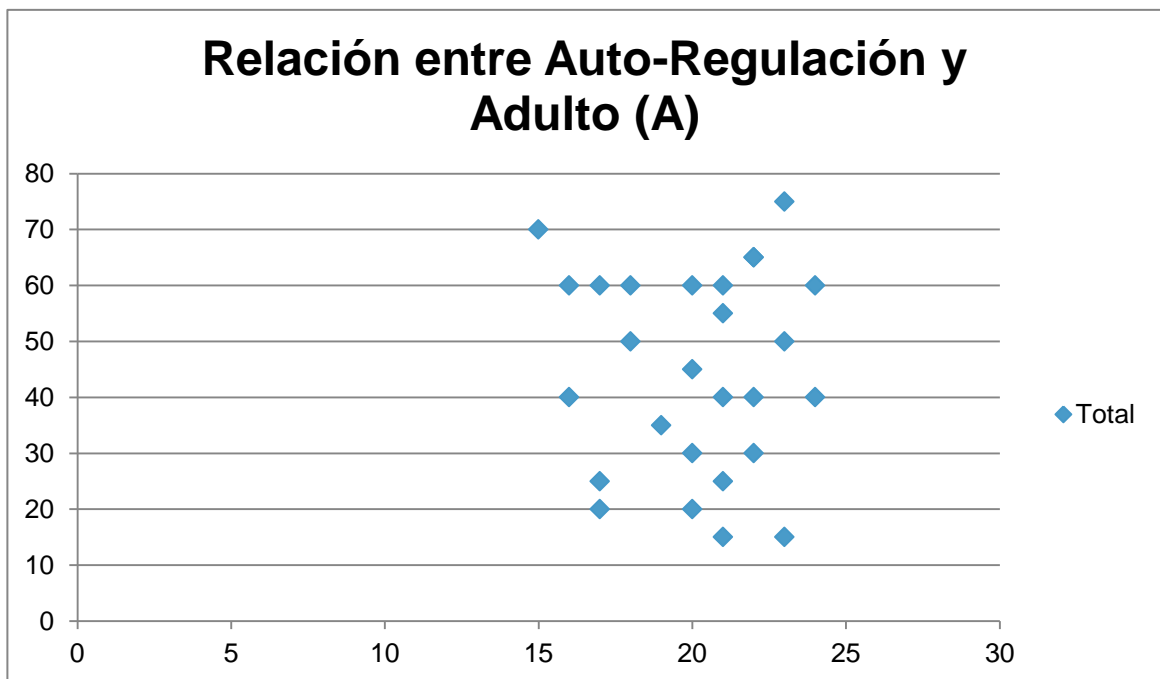
Tabla No. 10

Relación entre Auto-Regulación y Adulto (A)

Correlación	Resultado
0.03	Correlación Negativa Muy Baja

Tabla No. 6. Indica el resultado de correlación estadística, en relación a los indicadores Auto-Regulación y Adulto (A).

Grafica No. 10



En esta gráfica se puede apreciar que el grado de relación entre Auto-Regulación y Adulto (A) es negativa muy baja, con una significación de - 0.03%.

La siguiente tabla muestra los datos del indicador de “x” como auto-regulación y “y” como niño libre:

N	x	y
1	18	0
2	17	0
3	23	0
4	21	0
5	17	5
6	22	0
7	22	0
8	21	5
9	19	5
10	17	0
11	21	0
12	24	0
13	15	0
14	20	5
15	21	5
16	20	10
17	18	0
18	16	0
19	22	5
20	16	5
21	20	5
22	21	5
23	23	0
24	23	0
25	22	0
26	20	0
27	24	0

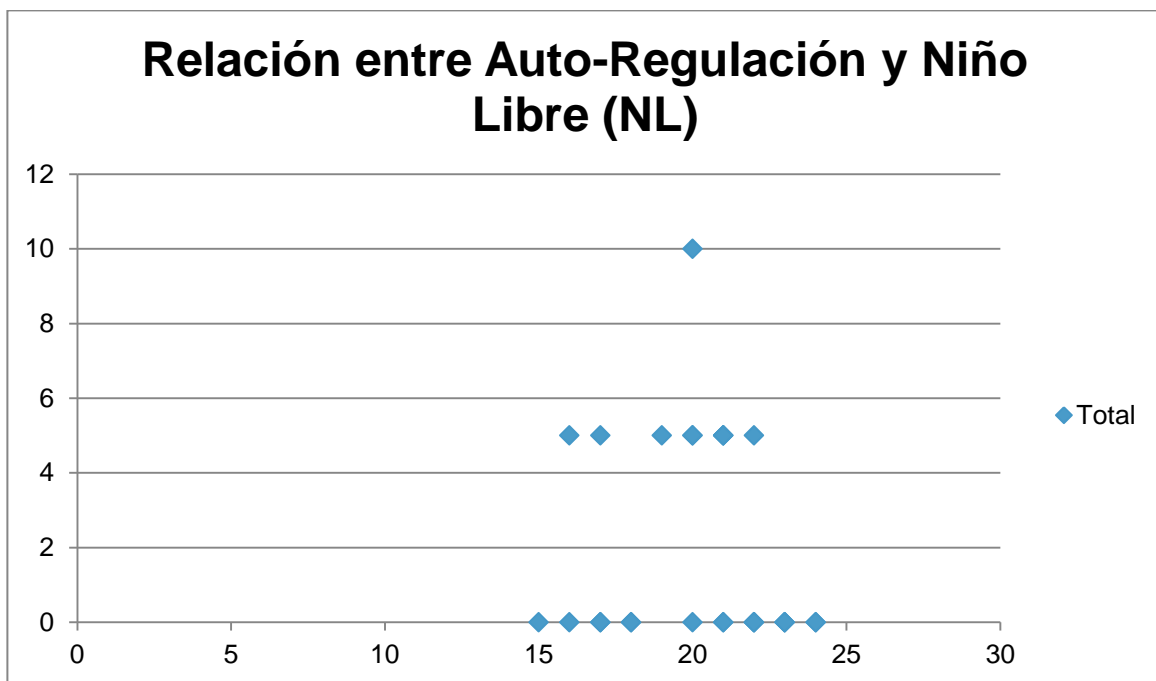
Tabla No. 11

Relación entre Auto-Regulación y Niño Libre (NL)

Correlación	Resultado
-0.11	Correlación Negativa Baja

Tabla No. 6. Indica el resultado de correlación estadística, en relación a los indicadores Auto-Regulación y Niño Libre (NL).

Grafica No. 11



En esta gráfica se puede apreciar que el grado de relación entre Auto-Regulación y Niño Libre (NL) es negativa baja, con una significación de -0.11%.

La siguiente tabla muestra los datos del indicador de "x" como auto-regulación y "y" como niño sumiso:

N	x	Y
1	18	10
2	17	35
3	23	0
4	21	15
5	17	5
6	22	0
7	22	20
8	21	5
9	19	15
10	17	25
11	21	15
12	24	15
13	15	10
14	20	10
15	21	10
16	20	5
17	18	15
18	16	25
19	22	20
20	16	20
21	20	20
22	21	5
23	23	30
24	23	15
25	22	10
26	20	5
27	24	15

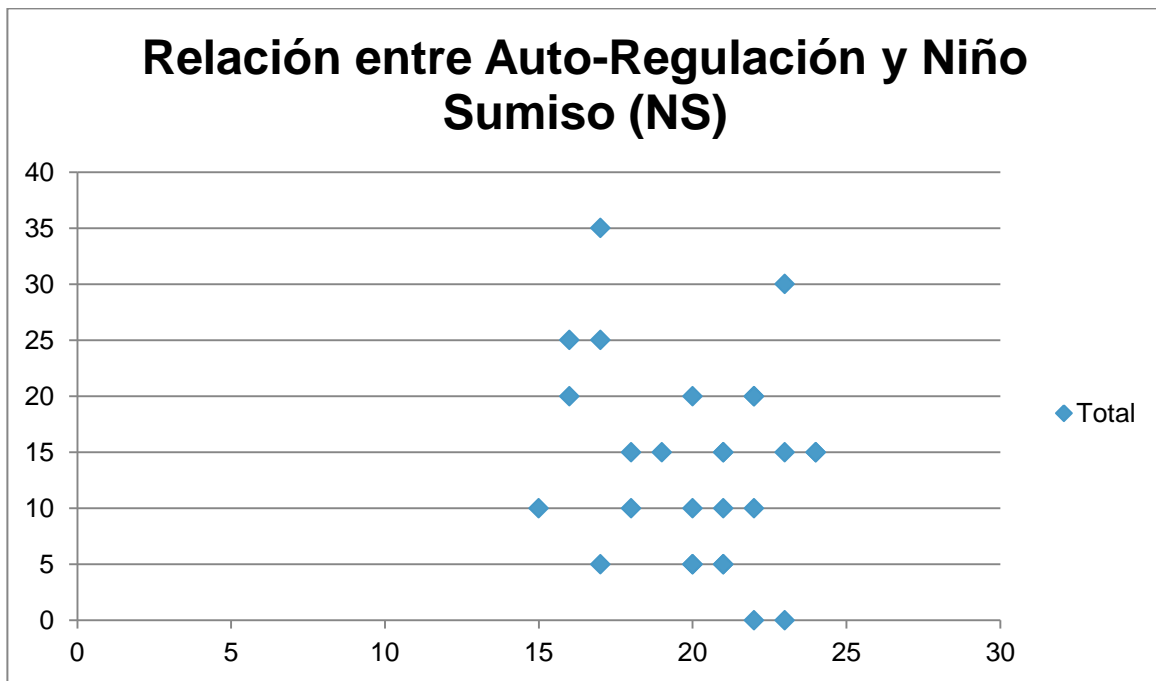
Tabla No. 12

Relación entre Auto-Regulación y Niño Sumiso (NS)

Correlación	Resultado
-0.22	Correlación Negativa Baja

Tabla No. 6. Indica el resultado de correlación estadística, en relación a los indicadores Auto-Regulación y Niño Sumiso (NS).

Grafica No. 12



En esta gráfica se puede apreciar que el grado de relación entre Auto-Regulación y Niño Sumiso (NL) es negativa baja, con una significación de -0.22%.

La siguiente tabla muestra los datos del indicador de “x” como auto-regulación y “y” como niño rebelde:

N	x	y
1	18	10
2	17	0
3	23	10
4	21	10
5	17	5
6	22	5
7	22	15
8	21	5
9	19	5
10	17	5
11	21	15
12	24	5
13	15	0
14	20	25
15	21	5
16	20	5
17	18	0
18	16	0
19	22	0
20	16	5
21	20	5
22	21	20
23	23	10
24	23	0
25	22	5
26	20	5
27	24	10

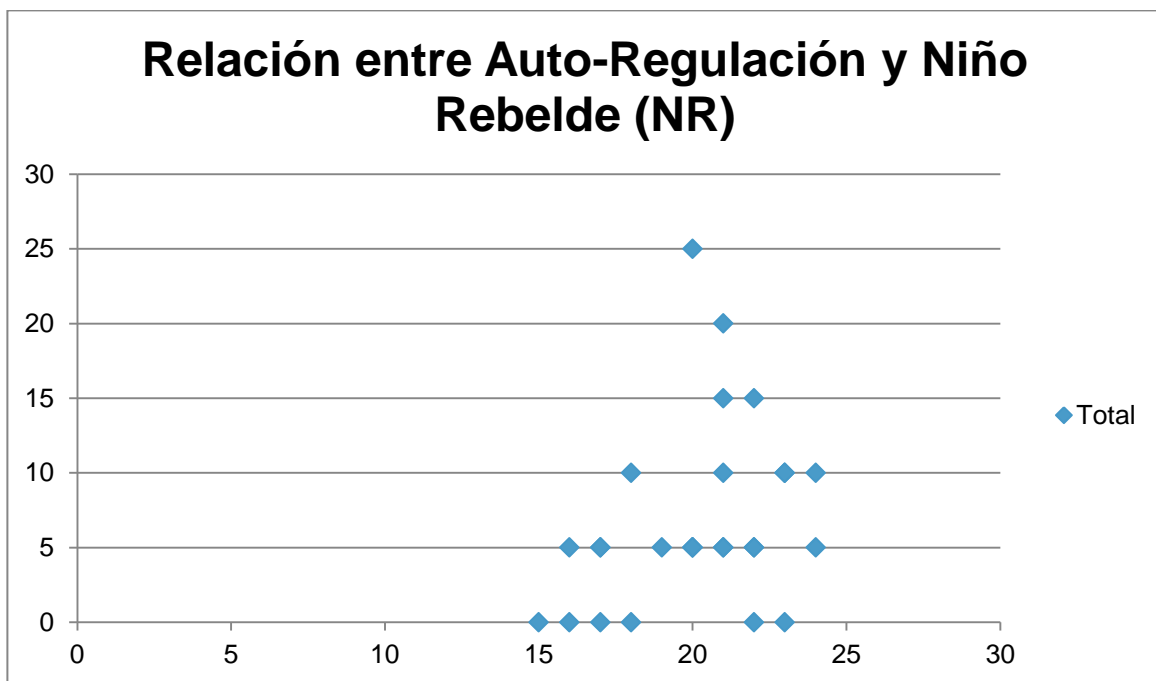
Tabla No. 13

Relación entre Auto-Regulación y Niño Rebelde (NR)

Correlación	Resultado
0.31	Correlación Positiva Baja

Tabla No. 6. Indica el resultado de correlación estadística, en relación a los indicadores Auto-Regulación y Niño Rebelde (NR).

Grafica No. 13



En esta gráfica se puede apreciar que el grado de relación entre Auto-Regulación y Niño Rebelde (NR) es positiva baja, con una significación de 0.31%.

La siguiente tabla muestra los datos del indicador de “x” como auto-motivación y “y” como padre crítico:

N	x	y
1	24	15
2	19	15
3	22	5
4	24	10
5	24	10
6	24	15
7	24	15
8	23	10
9	19	25
10	22	25
11	23	25
12	19	20
13	23	0
14	24	25
15	23	5
16	21	10
17	21	15
18	24	5
19	21	20
20	24	25
21	24	25
22	23	25
23	22	15
24	24	10
25	21	10
26	23	10
27	24	10

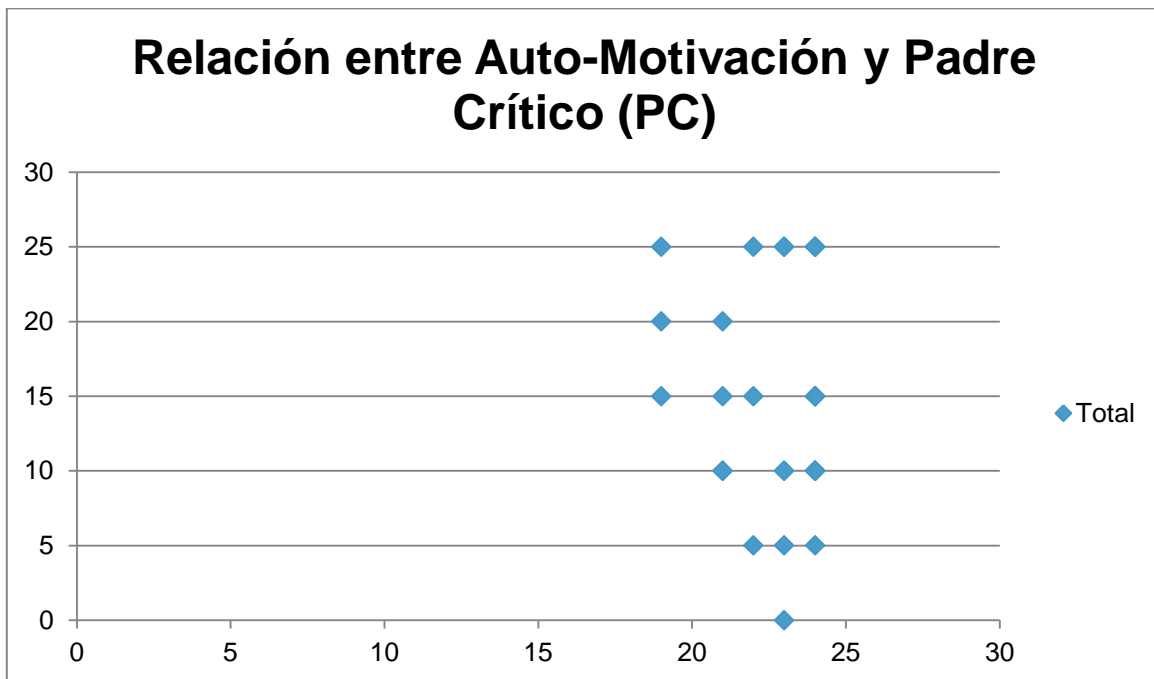
Tabla No. 14

Relación entre Auto-Motivación y Padre Crítico (PC)

Correlación	Resultado
-0.16	Correlación Negativa Muy Baja

Tabla No. 6. Indica el resultado de correlación estadística, en relación a los indicadores Auto-Motivación y Padre Crítico (PC).

Grafica No. 14



En esta gráfica se puede apreciar que el grado de relación entre Auto-Motivación y Padre Crítico (PC) es negativa muy baja, con una significación de -0.16%.

La siguiente tabla muestra los datos del indicador de “x” como auto-motivación y “y” como padre nutritivo:

N	x	y
1	24	5
2	19	25
3	22	10
4	24	25
5	24	15
6	24	15
7	24	20
8	23	20
9	19	15
10	22	25
11	23	20
12	19	20
13	23	20
14	24	15
15	23	15
16	21	25
17	21	20
18	24	10
19	21	15
20	24	5
21	24	15
22	23	30
23	22	30
24	24	25
25	21	10
26	23	20
27	24	5

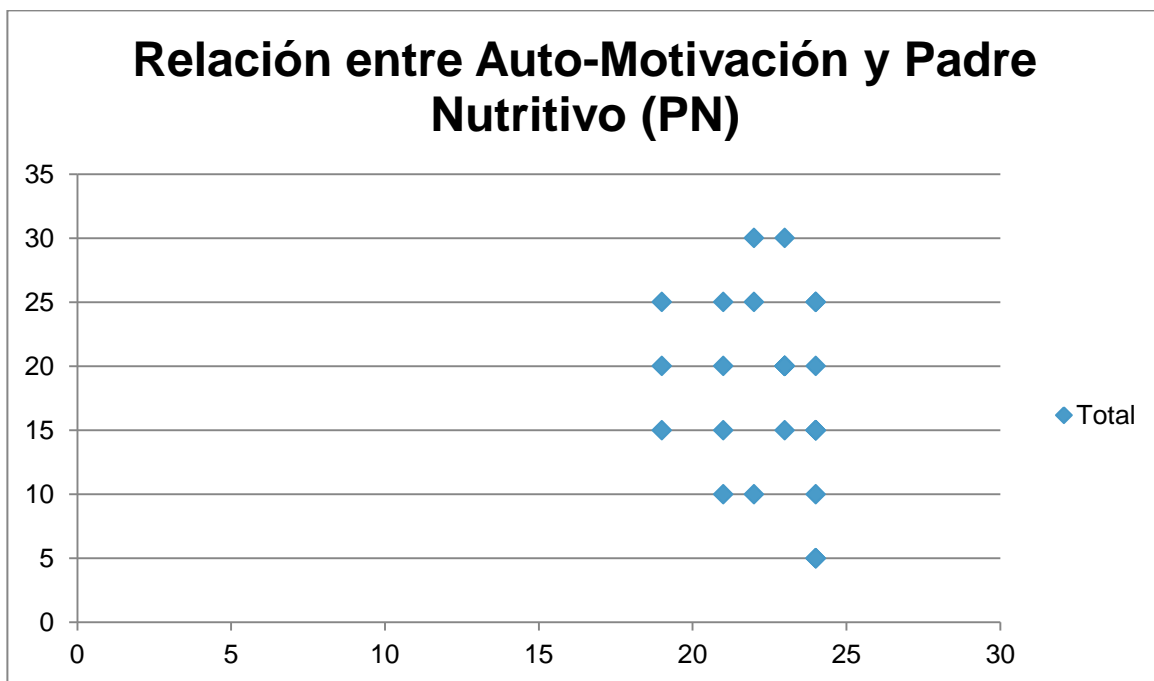
Tabla No. 15

Relación entre Auto-Motivación y Padre Nutritivo (PN)

Correlación	Resultado
-0.25	Correlación Negativa Baja

Tabla No. 6. Indica el resultado de correlación estadística, en relación a los indicadores Auto-Motivación y Padre Nutritivo (PN).

Grafica No. 15



En esta gráfica se puede apreciar que el grado de relación entre Auto-Motivación y Padre Nutritivo (PN) es negativa baja, con una significación de -0.25%.

La siguiente tabla muestra los datos del indicador de “x” como auto-motivación y “y” como adulto:

N	x	y
1	24	60
2	19	25
3	22	75
4	24	40
5	24	60
6	24	65
7	24	30
8	23	55
9	19	35
10	22	20
11	23	25
12	19	40
13	23	70
14	24	20
15	23	60
16	21	45
17	21	50
18	24	60
19	21	40
20	24	40
21	24	30
22	23	15
23	22	15
24	24	50
25	21	65
26	23	60
27	24	60

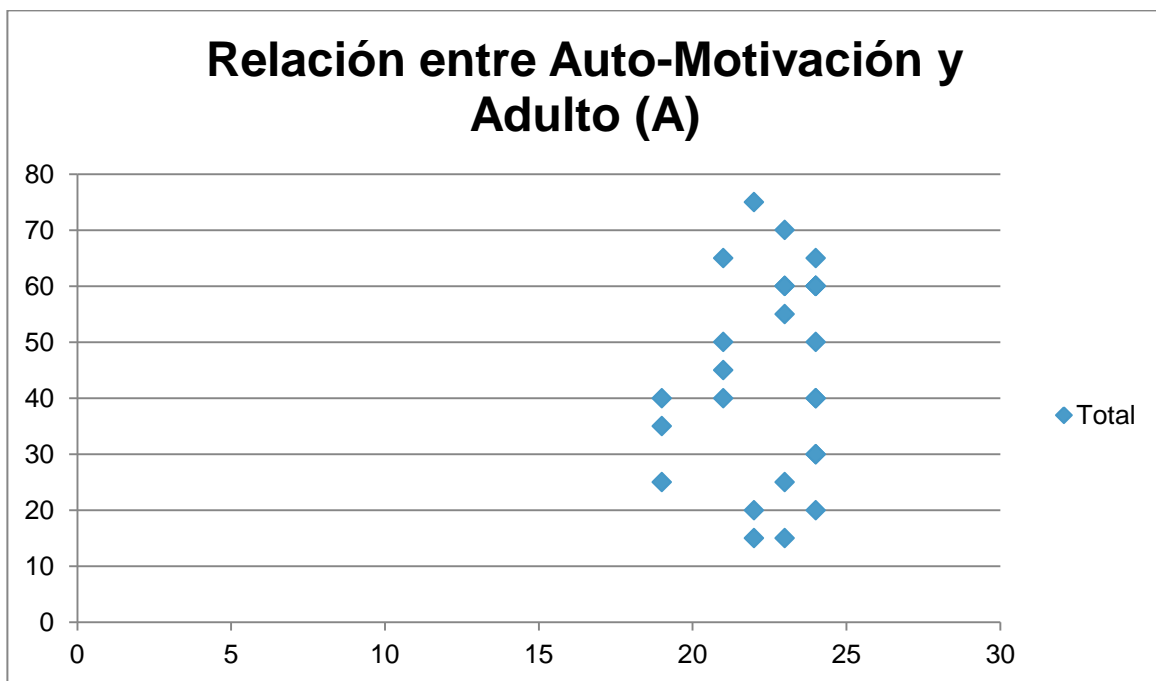
Tabla No. 16

Relación entre Auto-Motivación y Adulto (A)

Correlación	Resultado
0.18	Correlación Positiva Muy Baja

Tabla No. 6. Indica el resultado de correlación estadística, en relación a los indicadores Auto-Motivación y Adulto (A).

Grafica No. 16



En esta gráfica se puede apreciar que el grado de relación entre Auto-Motivación y Adulto (A) es positiva muy baja, con una significación de 0.18%.

La siguiente tabla muestra los datos del indicador de “x” como auto-motivación y “y” como niño libre:

N	x	y
1	24	0
2	19	0
3	22	0
4	24	0
5	24	5
6	24	0
7	24	0
8	23	5
9	19	5
10	22	0
11	23	0
12	19	0
13	23	0
14	24	5
15	23	5
16	21	10
17	21	0
18	24	0
19	21	5
20	24	5
21	24	5
22	23	5
23	22	0
24	24	0
25	21	0
26	23	0
27	24	0

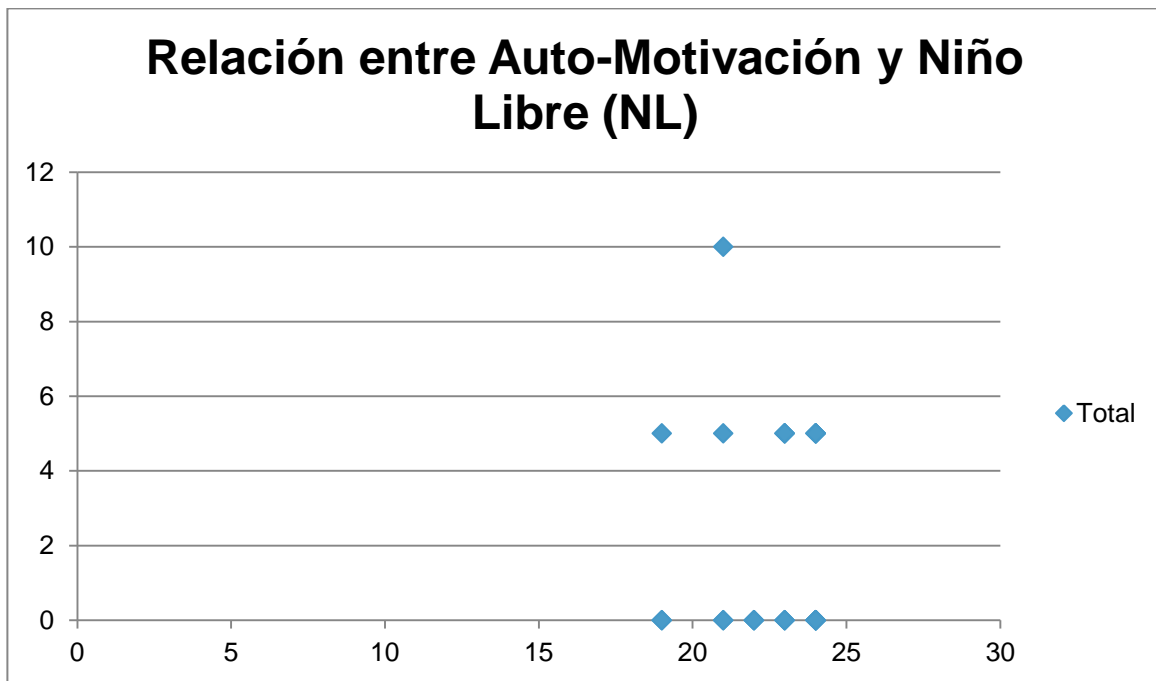
Tabla No. 17

Relación entre Auto-Motivación y Niño Libre (NL)

Correlación	Resultado
-0.04	Correlación Negativa Muy Baja

Tabla No. 6. Indica el resultado de correlación estadística, en relación a los indicadores Auto-Motivación y Niño Libre (NL).

Grafica No. 17



En esta gráfica se puede apreciar que el grado de relación entre Auto-Motivación y Niño Libre (NL) es negativa muy baja, con una significación de -0.04%.

La siguiente tabla muestra los datos del indicador de “x” como auto-motivación y “y” como niño sumiso:

N	x	y
1	24	10
2	19	35
3	22	0
4	24	15
5	24	5
6	24	0
7	24	20
8	23	5
9	19	15
10	22	25
11	23	15
12	19	15
13	23	10
14	24	10
15	23	10
16	21	5
17	21	15
18	24	25
19	21	20
20	24	20
21	24	20
22	23	5
23	22	30
24	24	15
25	21	10
26	23	5
27	24	15

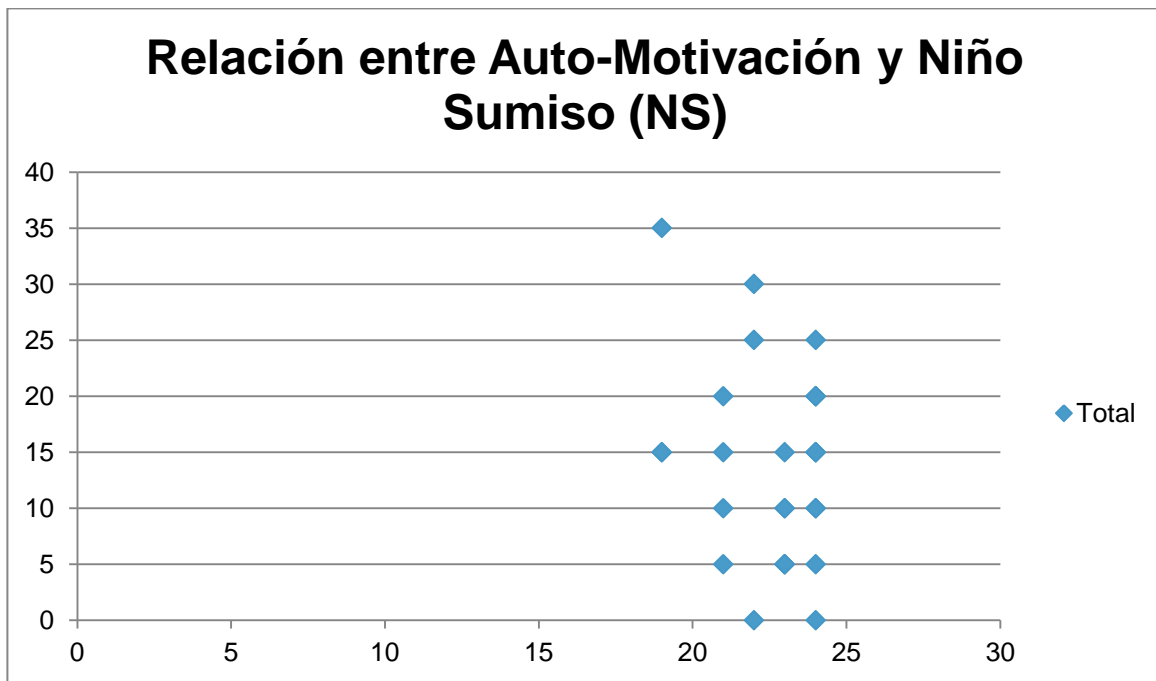
Tabla No. 18

Relación entre Auto-Motivación y Niño Sumiso (NS)

Correlación	Resultado
-0.25	Correlación Negativa Baja

Tabla No. 6. Indica el resultado de correlación estadística, en relación a los indicadores Auto-Motivación y Niño Sumiso (NS).

Grafica No. 18



En esta gráfica se puede apreciar que el grado de relación entre Auto-Motivación y Niño Sumiso (NS) es negativa baja, con una significación de -0.25%.

La siguiente tabla muestra los datos del indicador de “x” como auto-motivación y “y” como niño rebelde:

N	x	y
1	24	10
2	19	0
3	22	10
4	24	10
5	24	5
6	24	5
7	24	15
8	23	5
9	19	5
10	22	5
11	23	15
12	19	5
13	23	0
14	24	25
15	23	5
16	21	5
17	21	0
18	24	0
19	21	0
20	24	5
21	24	5
22	23	20
23	22	10
24	24	0
25	21	5
26	23	5
27	24	10

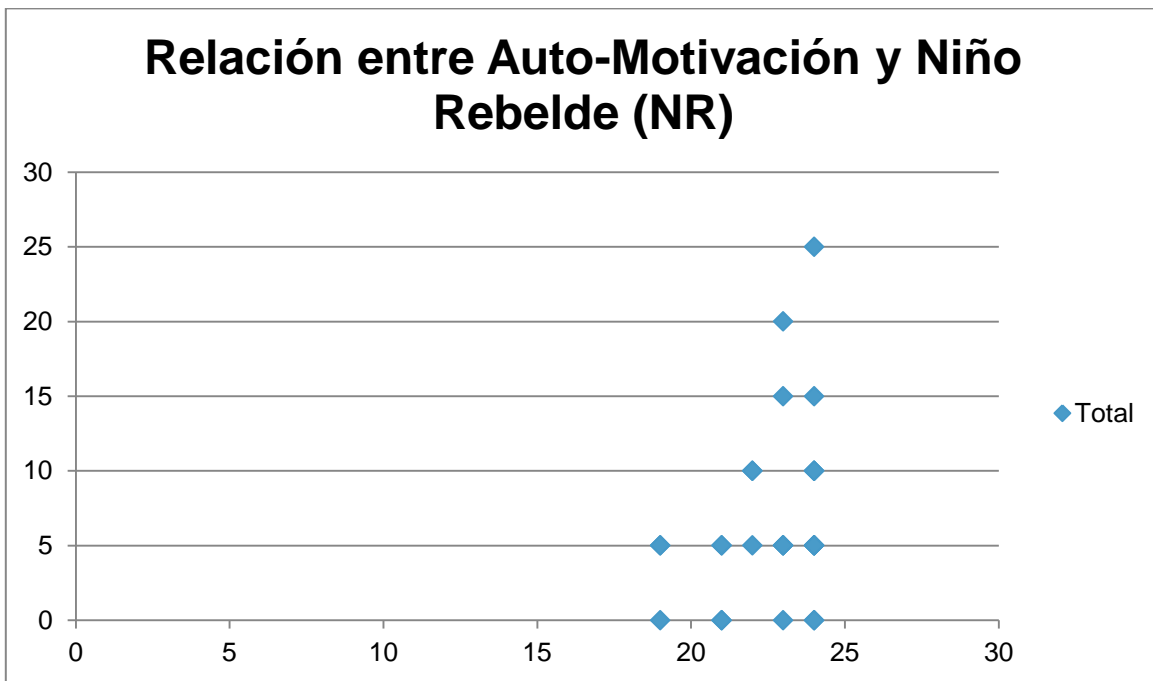
Tabla No. 19

Relación entre Auto-Motivación y Niño Rebelde (NR)

Correlación	Resultado
0.32	Correlación Positiva Baja

Tabla No. 6. Indica el resultado de correlación estadística, en relación a los indicadores Auto-Motivación y Niño Rebelde (NR).

Grafica No. 19



En esta gráfica se puede apreciar que el grado de relación entre Auto-Motivación y Niño Rebelde (NR) es positiva baja, con una significación de 0.32%.

La siguiente tabla muestra los datos del indicador de “x” como empatía y “y” como padre crítico:

N	x	y
1	14	15
2	15	15
3	22	5
4	22	10
5	20	10
6	17	15
7	24	15
8	22	10
9	22	25
10	14	25
11	19	25
12	22	20
13	20	0
14	18	25
15	19	5
16	14	10
17	18	15
18	21	5
19	17	20
20	19	25
21	18	25
22	19	25
23	23	15
24	20	10
25	17	10
26	18	10
27	23	10

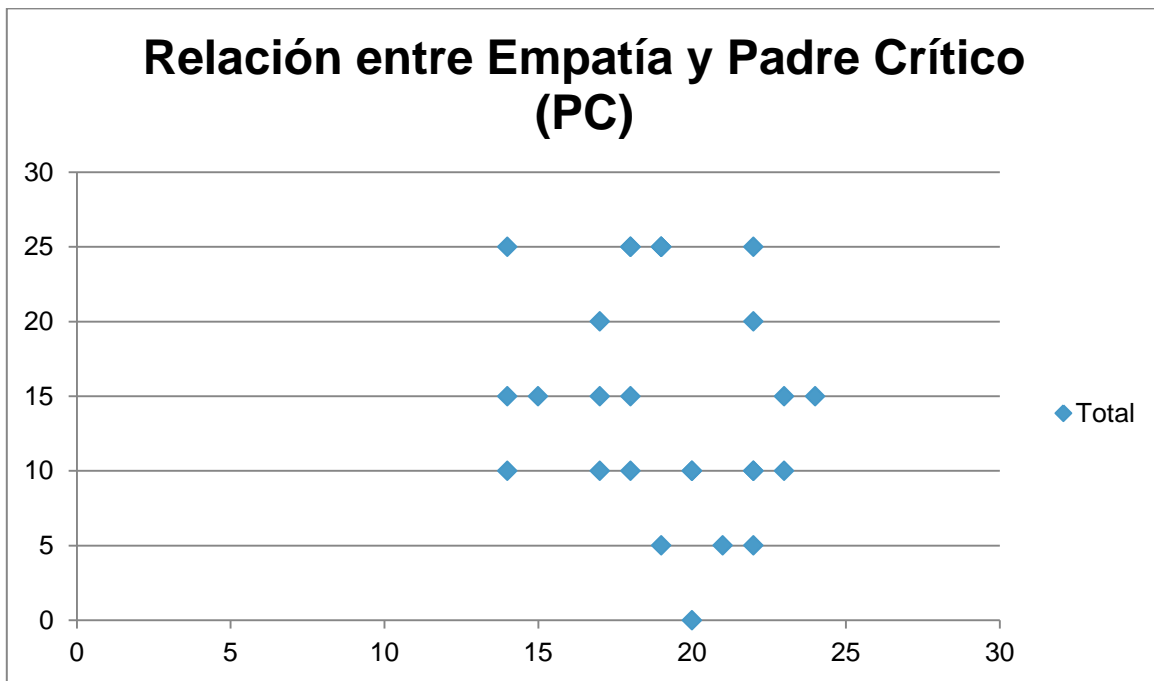
Tabla No. 20

Relación entre Empatía y Padre Crítico (PC)

Correlación	Resultado
-0.21	Correlación Negativa Baja

Tabla No. 6. Indica el resultado de correlación estadística, en relación a los indicadores Empatía y Padre Crítico (PC).

Grafica No. 20



En esta gráfica se puede apreciar que el grado de relación entre Empatía y Padre Crítico (PC) es negativa baja, con una significación de -0.21%.

La siguiente tabla muestra los datos del indicador de “x” como empatía y “y” como padre nutritivo:

N	x	y
1	14	5
2	15	25
3	22	10
4	22	25
5	20	15
6	17	15
7	24	20
8	22	20
9	22	15
10	14	25
11	19	20
12	22	20
13	20	20
14	18	15
15	19	15
16	14	25
17	18	20
18	21	10
19	17	15
20	19	5
21	18	15
22	19	30
23	23	30
24	20	25
25	17	10
26	18	20
27	23	5

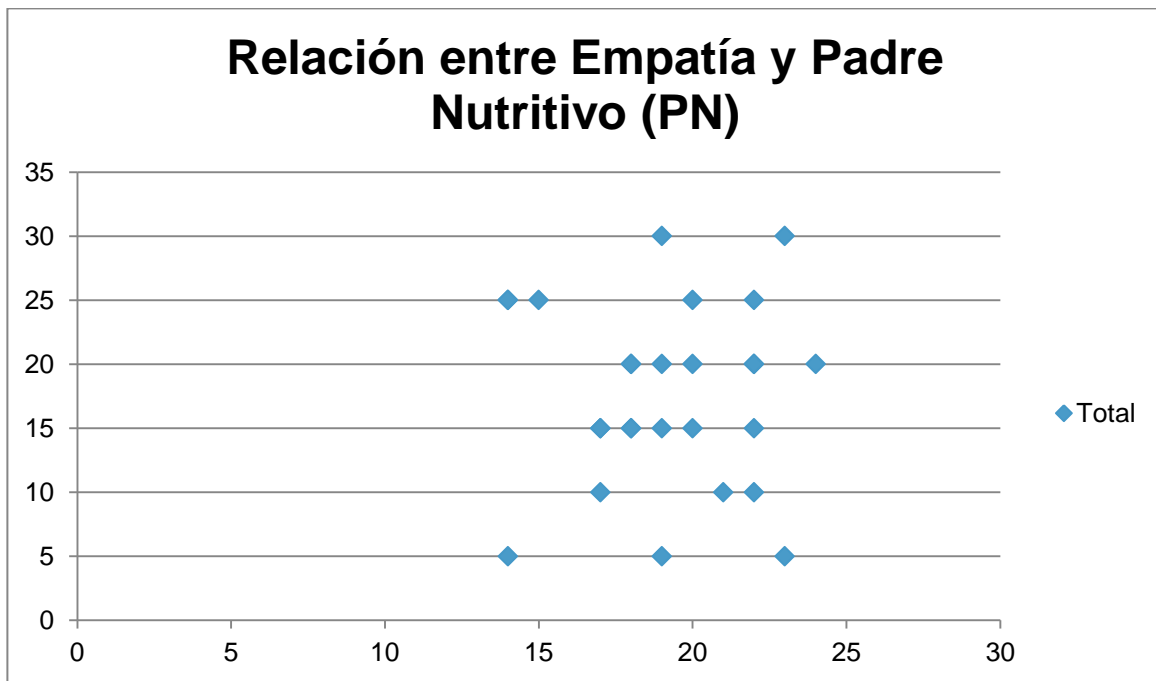
Tabla No. 21

Relación entre Empatía y Padre Nutritivo (PN)

Correlación	Resultado
-0.01	Correlación Negativa Muy Baja

Tabla No. 6. Indica el resultado de correlación estadística, en relación a los indicadores Empatía y Padre Nutritivo (PN).

Grafica No. 21



En esta gráfica se puede apreciar que el grado de relación entre Empatía y Padre Nutritivo (PN) es negativa muy baja, con una significación de - 0.01%.

La siguiente tabla muestra los datos del indicador de “x” como empatía y “y” como adulto:

N	x	y
1	14	60
2	15	25
3	22	75
4	22	40
5	20	60
6	17	65
7	24	30
8	22	55
9	22	35
10	14	20
11	19	25
12	22	40
13	20	70
14	18	20
15	19	60
16	14	45
17	18	50
18	21	60
19	17	40
20	19	40
21	18	30
22	19	15
23	23	15
24	20	50
25	17	65
26	18	60
27	23	60

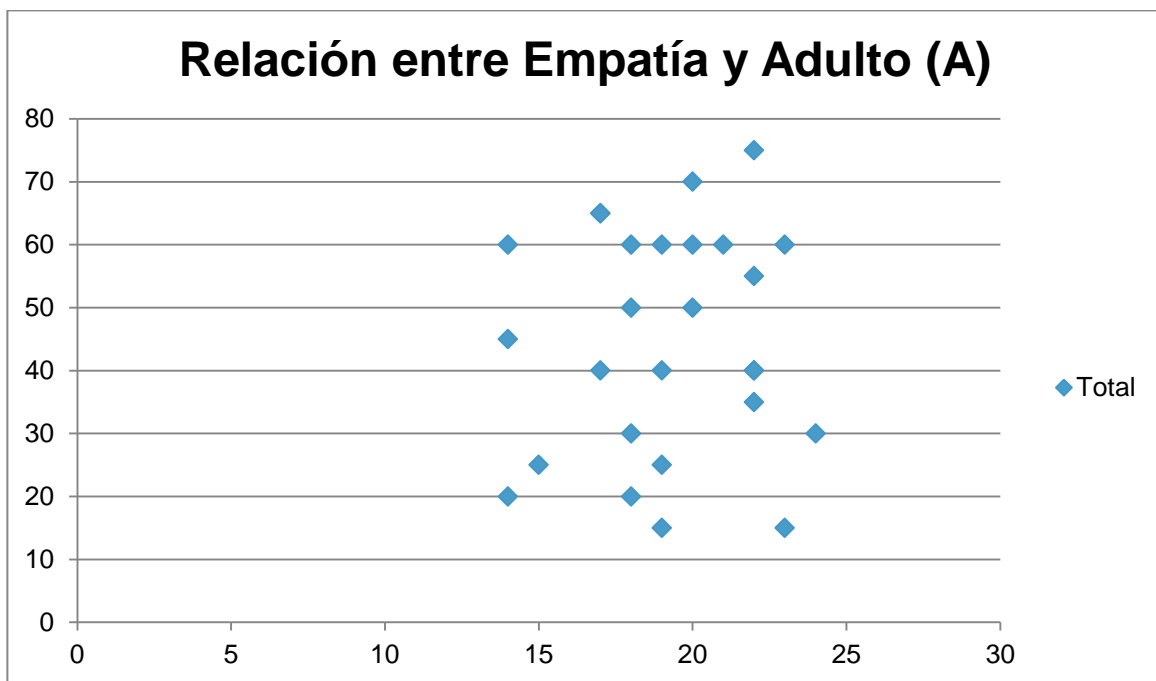
Tabla No. 22

Relación entre Empatía y Adulto (A)

Correlación	Resultado
0.06	Correlación Positiva Muy Baja

Tabla No. 6. Indica el resultado de correlación estadística, en relación a los indicadores Empatía y Adulto (A).

Grafica No. 22



En esta gráfica se puede apreciar que el grado de relación entre Empatía y Adulto (A) es positiva muy baja, con una significación de 0.06%.

La siguiente tabla muestra los datos del indicador de “x” como empatía y “y” como niño libre:

N	x	y
1	14	0
2	15	0
3	22	0
4	22	0
5	20	5
6	17	0
7	24	0
8	22	5
9	22	5
10	14	0
11	19	0
12	22	0
13	20	0
14	18	5
15	19	5
16	14	10
17	18	0
18	21	0
19	17	5
20	19	5
21	18	5
22	19	5
23	23	0
24	20	0
25	17	0
26	18	0
27	23	0

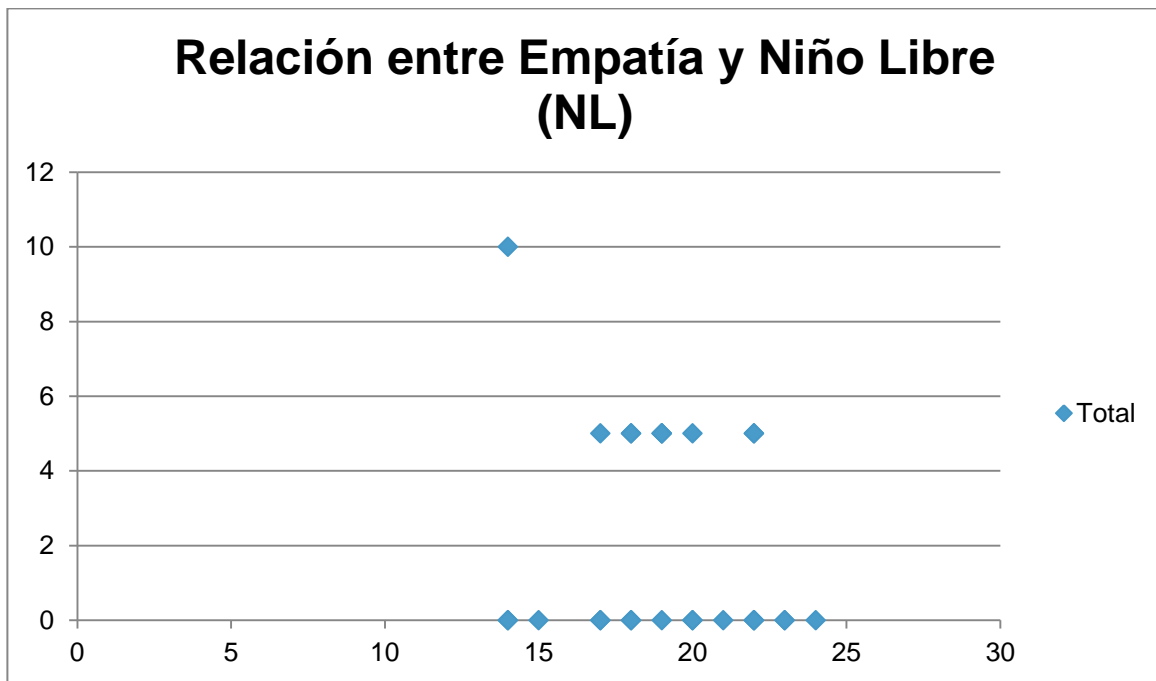
Tabla No. 23

Relación entre Empatía y Niño Libre (NL)

Correlación	Resultado
-0.20	Correlación Negativa Baja

Tabla No. 6. Indica el resultado de correlación estadística, en relación a los indicadores Empatía y Niño Libre (NL).

Grafica No. 23



En esta gráfica se puede apreciar que el grado de relación entre Empatía y Niño Libre (NL) es negativa baja, con una significación de -0.20%.

La siguiente tabla muestra los datos del indicador de “x” como empatía y “y” como niño sumiso:

N	x	y
1	14	10
2	15	35
3	22	0
4	22	15
5	20	5
6	17	0
7	24	20
8	22	5
9	22	15
10	14	25
11	19	15
12	22	15
13	20	10
14	18	10
15	19	10
16	14	5
17	18	15
18	21	25
19	17	20
20	19	20
21	18	20
22	19	5
23	23	30
24	20	15
25	17	10
26	18	5
27	23	15

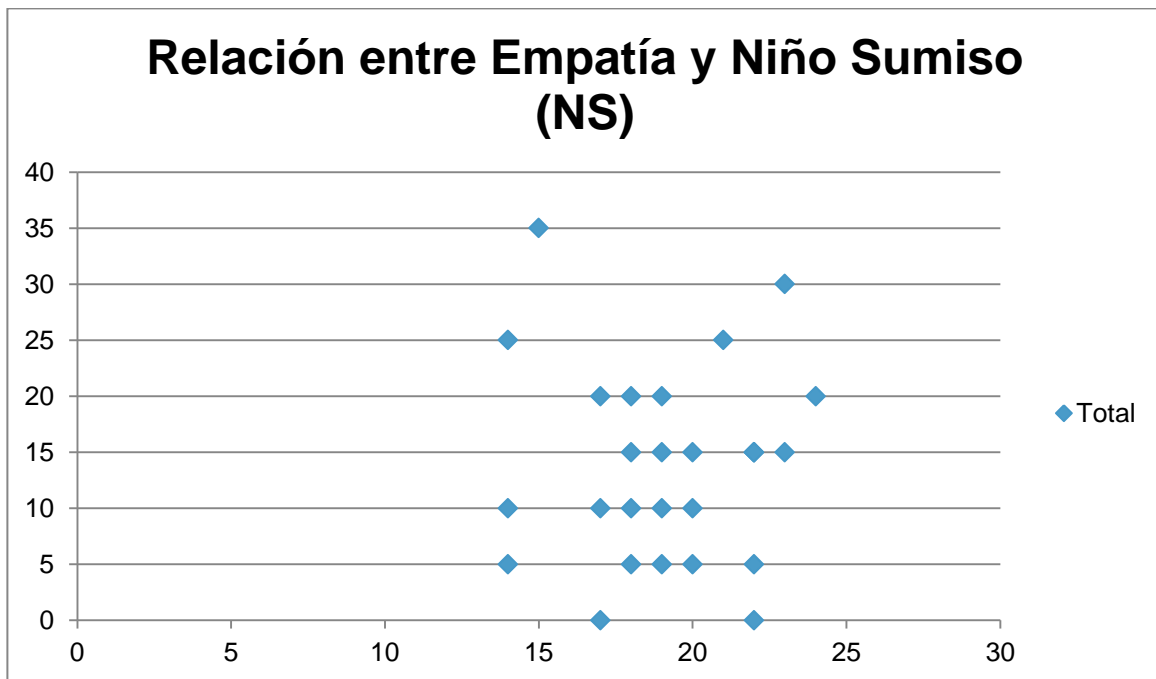
Tabla No. 24

Relación entre Empatía y Niño Sumiso (NS)

Correlación	Resultado
0.03	Correlación Positiva Muy Baja

Tabla No. 6. Indica el resultado de correlación estadística, en relación a los indicadores Empatía y Niño Sumiso (NS).

Grafica No. 24



En esta gráfica se puede apreciar que el grado de relación entre Empatía y Niño Sumiso (NS) es positiva muy baja, con una significación de 0.03%.

La siguiente tabla muestra los datos del indicador de “x” como empatía y “y” como niño rebelde:

N	X	y
1	14	10
2	15	0
3	22	10
4	22	10
5	20	5
6	17	5
7	24	15
8	22	5
9	22	5
10	14	5
11	19	15
12	22	5
13	20	0
14	18	25
15	19	5
16	14	5
17	18	0
18	21	0
19	17	0
20	19	5
21	18	5
22	19	20
23	23	10
24	20	0
25	17	5
26	18	5
27	23	10

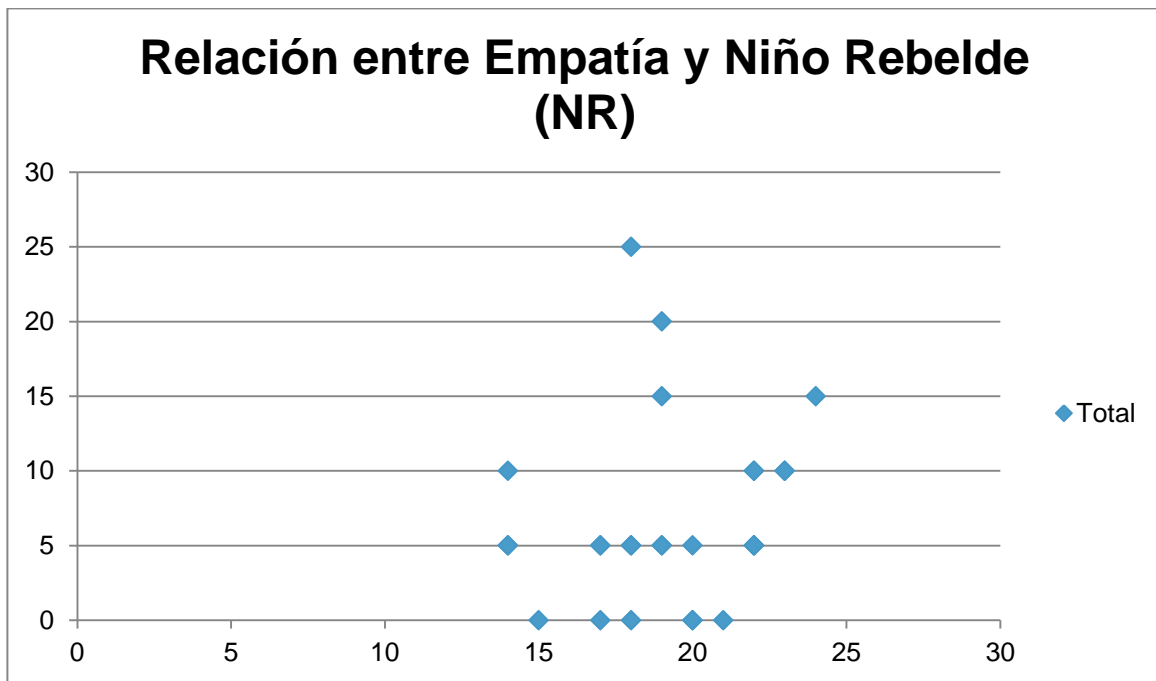
Tabla No. 25

Relación entre Empatía y Niño Rebelde (NR)

Correlación	Resultado
0.18	Correlación Positiva Baja

Tabla No. 6. Indica el resultado de correlación estadística, en relación a los indicadores Empatía y Niño Rebelde (NR).

Grafica No. 25



En esta gráfica se puede apreciar que el grado de relación entre Empatía y Niño Rebelde (NR) es positiva baja, con una significación de 0.18%.

La siguiente tabla muestra los datos del indicador de “x” como habilidades sociales y “y” como padre crítico:

N	x	y
1	20	15
2	16	15
3	22	5
4	24	10
5	22	10
6	15	15
7	21	15
8	23	10
9	21	25
10	14	25
11	21	25
12	14	20
13	21	0
14	22	25
15	19	5
16	21	10
17	21	15
18	21	5
19	21	20
20	23	25
21	17	25
22	23	25
23	18	15
24	17	10
25	17	10
26	18	10
27	23	10

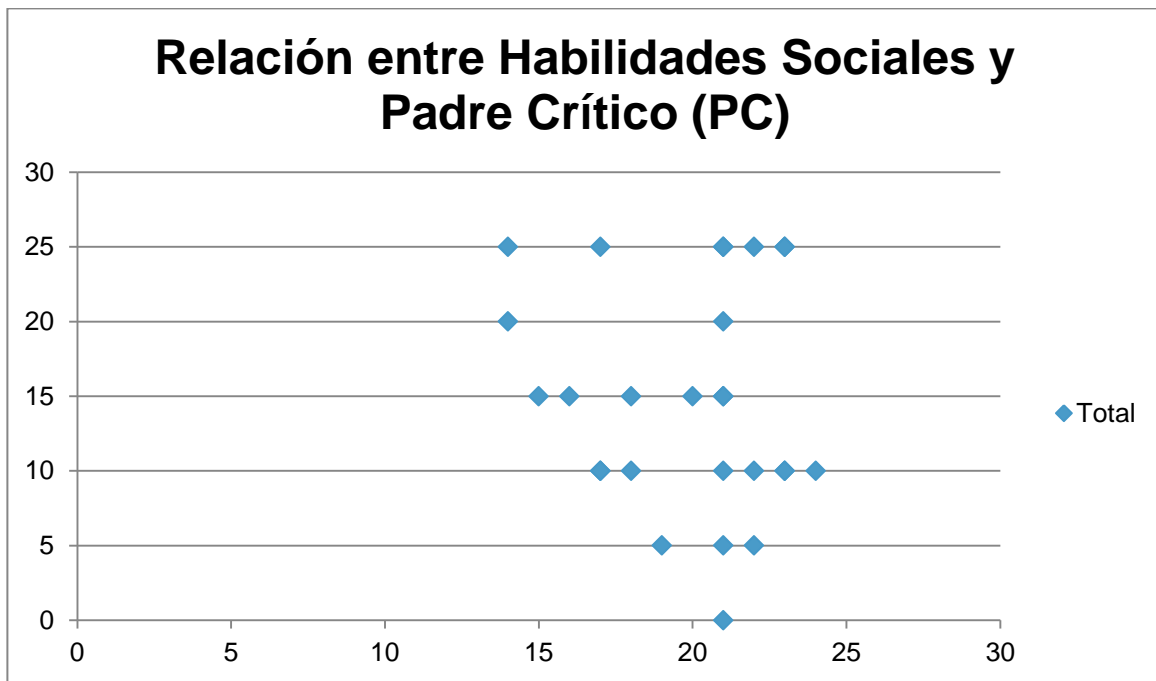
Tabla No. 26

Relación entre Habilidades Sociales y Padre Crítico (PC)

Correlación	Resultado
-0.13	Correlación Negativa Baja

Tabla No. 6. Indica el resultado de correlación estadística, en relación a los indicadores Habilidades Sociales y Padre Crítico (PC).

Grafica No. 26



En esta gráfica se puede apreciar que el grado de relación entre Habilidades Sociales y Padre Crítico (PC) es negativa baja, con una significación de -0.13%.

La siguiente tabla muestra los datos del indicador de “x” como habilidades sociales y “y” como padre nutritivo:

N	x	y
1	20	5
2	16	25
3	22	10
4	24	25
5	22	15
6	15	15
7	21	20
8	23	20
9	21	15
10	14	25
11	21	20
12	14	20
13	21	20
14	22	15
15	19	15
16	21	25
17	21	20
18	21	10
19	21	15
20	23	5
21	17	15
22	23	30
23	18	30
24	17	25
25	17	10
26	18	20
27	23	5

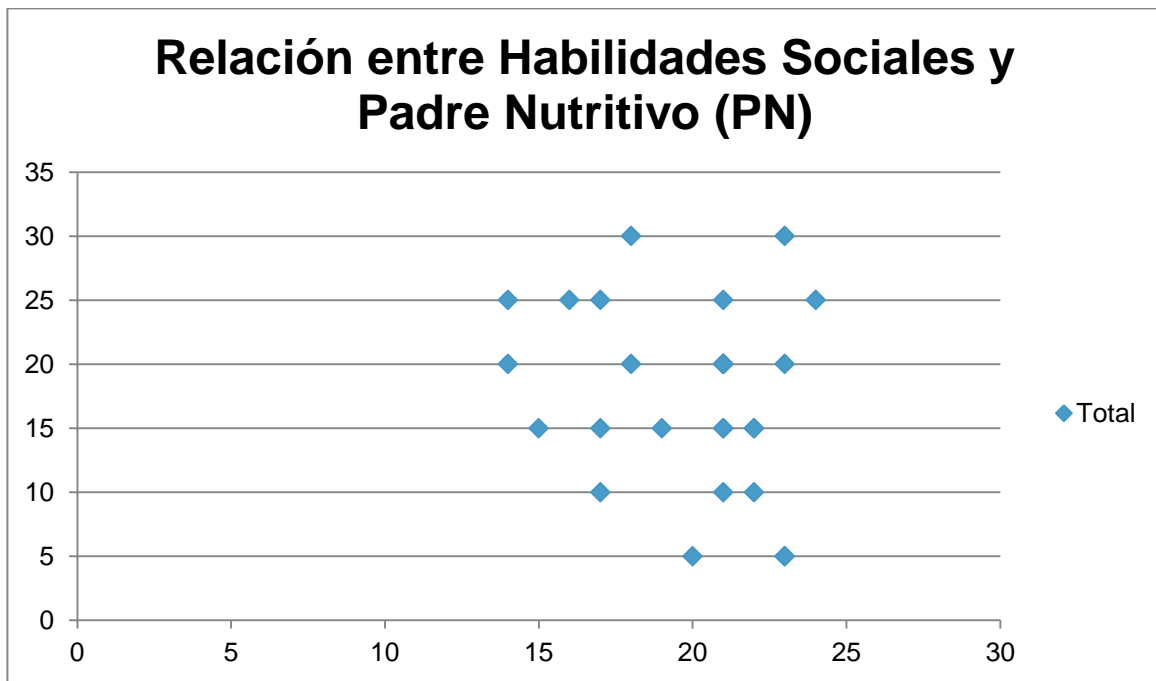
Tabla No. 27

Relación entre Habilidades Sociales y Padre Nutritivo (PN)

Correlación	Resultado
-0.22	Correlación Negativa Baja

Tabla No. 6. Indica el resultado de correlación estadística, en relación a los indicadores Habilidades Sociales y Padre Nutritivo (PN).

Grafica No. 27



En esta gráfica se puede apreciar que el grado de relación entre Habilidades Sociales y Padre Nutritivo (PN) es negativa baja, con una significación de -0.22%.

La siguiente tabla muestra los datos del indicador de “x” como habilidades sociales y “y” como adulto:

N	x	y
1	20	60
2	16	25
3	22	75
4	24	40
5	22	60
6	15	65
7	21	30
8	23	55
9	21	35
10	14	20
11	21	25
12	14	40
13	21	70
14	22	20
15	19	60
16	21	45
17	21	50
18	21	60
19	21	40
20	23	40
21	17	30
22	23	15
23	18	15
24	17	50
25	17	65
26	18	60
27	23	60

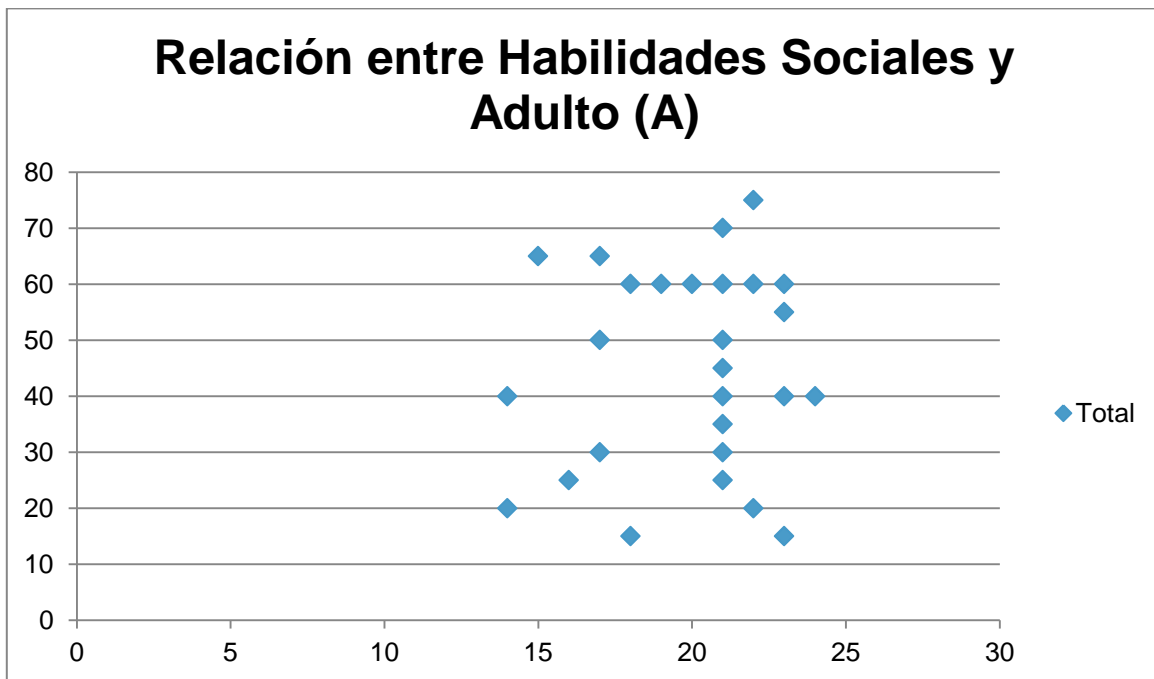
Tabla No. 28

Relación entre Habilidades Sociales y Adulto (A)

Correlación	Resultado
0.09	Correlación Positiva Muy Baja

Tabla No. 6. Indica el resultado de correlación estadística, en relación a los indicadores Habilidades Sociales y Adulto (A).

Grafica No. 28



En esta gráfica se puede apreciar que el grado de relación entre Habilidades Sociales y Adulto (A) es positiva muy baja, con una significación de 0.09%.

La siguiente tabla muestra los datos del indicador de “x” como habilidades sociales y “y” como niño libre:

N	x	y
1	20	0
2	16	0
3	22	0
4	24	0
5	22	5
6	15	0
7	21	0
8	23	5
9	21	5
10	14	0
11	21	0
12	14	0
13	21	0
14	22	5
15	19	5
16	21	10
17	21	0
18	21	0
19	21	5
20	23	5
21	17	5
22	23	5
23	18	0
24	17	0
25	17	0
26	18	0
27	23	0

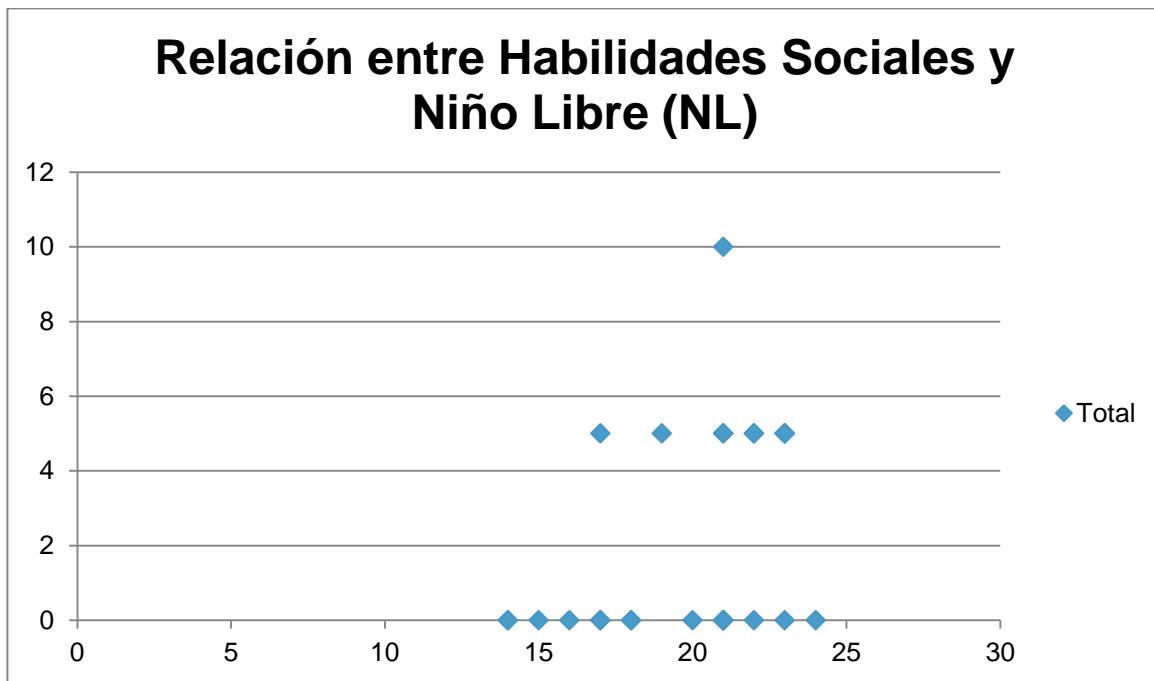
Tabla No. 29

Relación entre Habilidades Sociales y Niño Libre (NL)

Correlación	Resultado
0.35	Correlación Positiva Baja

Tabla No. 6. Indica el resultado de correlación estadística, en relación a los indicadores Habilidades Sociales y Niño Libre (NL).

Grafica No. 29



En esta gráfica se puede apreciar que el grado de relación entre Habilidades Sociales y Niño Libre (NL) es positiva baja, con una significación de 0.35%.

La siguiente tabla muestra los datos del indicador de “x” como habilidades sociales y “y” como niño sumiso:

N	X	y
1	20	10
2	16	35
3	22	0
4	24	15
5	22	5
6	15	0
7	21	20
8	23	5
9	21	15
10	14	25
11	21	15
12	14	15
13	21	10
14	22	10
15	19	10
16	21	5
17	21	15
18	21	25
19	21	20
20	23	20
21	17	20
22	23	5
23	18	30
24	17	15
25	17	10
26	18	5
27	23	15

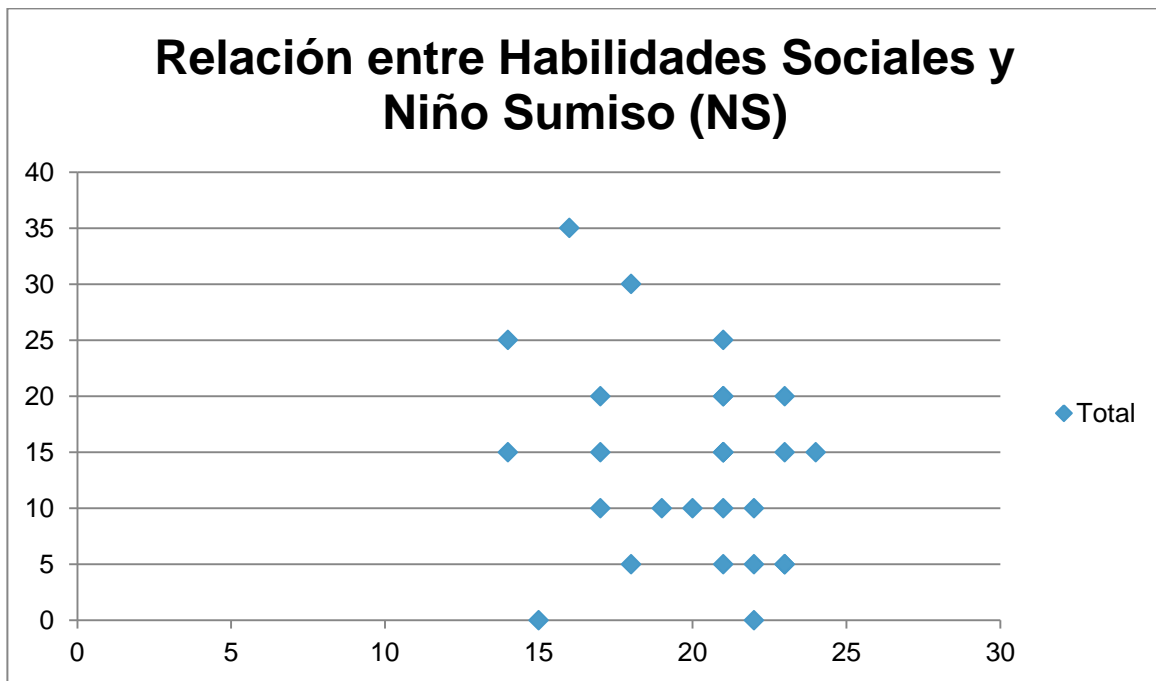
Tabla No. 30

Relación entre Habilidades Sociales y Niño Sumiso (NS)

Correlación	Resultado
-0.27	Correlación Negativa Baja

Tabla No. 6. Indica el resultado de correlación estadística, en relación a los indicadores Habilidades Sociales y Niño Sumiso (NS).

Grafica No. 30



En esta gráfica se puede apreciar que el grado de relación entre Habilidades Sociales y Niño Sumiso (NS) es negativa baja, con una significación de -0.27%.

La siguiente tabla muestra los datos del indicador de “x” como habilidades sociales y “y” como niño rebelde:

N	x	y
1	20	10
2	16	0
3	22	10
4	24	10
5	22	5
6	15	5
7	21	15
8	23	5
9	21	5
10	14	5
11	21	15
12	14	5
13	21	0
14	22	25
15	19	5
16	21	5
17	21	0
18	21	0
19	21	0
20	23	5
21	17	5
22	23	20
23	18	10
24	17	0
25	17	5
26	18	5
27	23	10

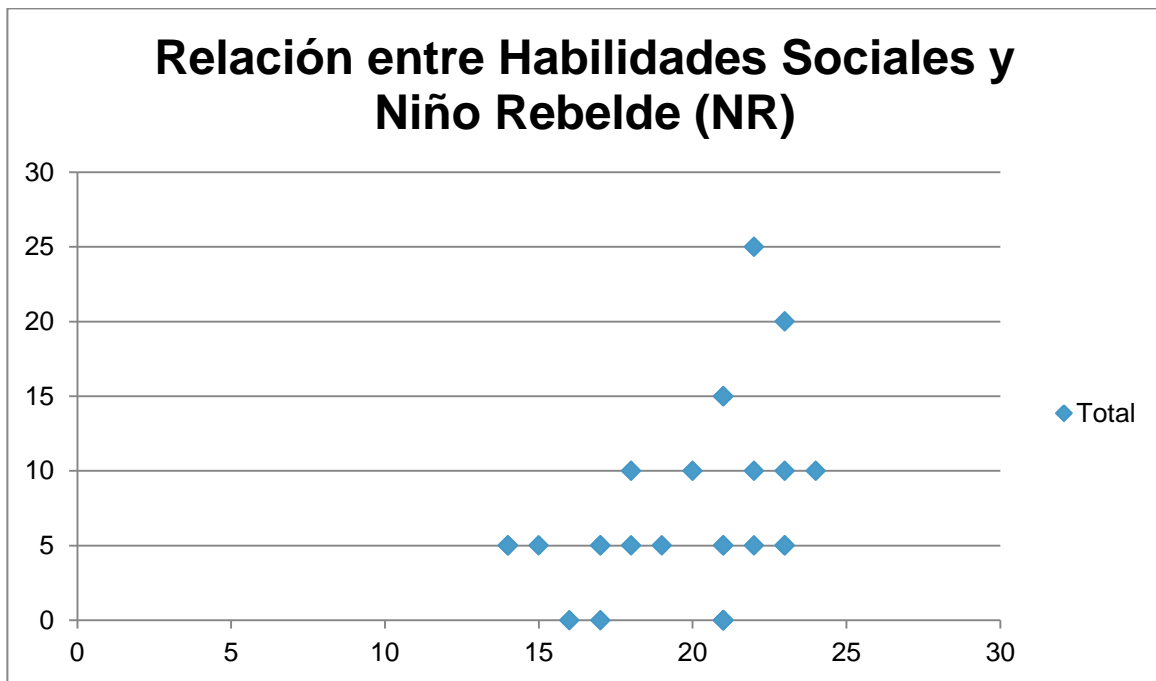
Tabla No. 31

Relación entre Habilidades Sociales y Niño Rebelde (NR)

Correlación	Resultado
0.36	Correlación Positiva Baja

Tabla No. 6. Indica el resultado de correlación estadística, en relación a los indicadores Habilidades Sociales y Niño Rebelde (NR).

Grafica No. 31



En esta gráfica se puede apreciar que el grado de relación entre Habilidades Sociales y Niño Rebelde (NR) es positiva baja, con una significación de 0.36%.

V. DISCUSION DE RESULTADOS

Según Goleman (1999), la Inteligencia Emocional (IE) toma importancia en las relaciones interpersonales cuando se toma en cuenta los sentimientos englobando las habilidades especiales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía y la agilidad mental, entre otros. Las características mencionadas anteriormente configuran rasgos de carácter de personalidad como la disciplina, la compasión y el altruismo, resultan imponderables para la buena y creativa adaptación social, ya que éstos factores permiten ampliar la capacidad para afrontar, resolver problemas y tomar decisiones que se presentan en el área laboral.

De acuerdo con lo anterior expuesto, varios autores concuerdan con la misma postura y algunos otros difieren con los resultados expuestos en sus estudios. Es por ello que a continuación se realizará una comparación entre las investigaciones realizadas por los autores mencionados en antecedentes y marco teórico, asimismo se contrastarán con los resultados obtenidos en la presente investigación, la cual tubo como objetivo general determinar si existe correlación entre Inteligencia Emocional y Toma de Decisiones a través de los distintos resultados obtenidos de un grupo de colaboradores de mandos medios de una empresa camaronera del municipio de Champerico del Departamento de Retalhuleu.

De acuerdo con los resultados obtenidos de 27 sujetos de género masculino y femenino, entre las edades de 18 y 51 años o más, de nivel educativo de primaria, diversificado y universitario, se concluyó que no existe una relación estadísticamente significativa al nivel de 0.00 mejor dicho nula entre IE y Toma de Decisiones.

El estudio que realizó Alvarado (2012), permitió determinar si existía o no correlación entre inteligencia emocional y relaciones interpersonales en un grupo de colaboradores de ambos géneros de una empresa comercial. El autor concluye que la mayor parte de los colaboradores se localizan en un nivel adecuado, respecto al control de sus emociones y sentimientos.

De la misma manera Pereira (2012), efectuó un estudio en el que determinaría establecer la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de un grupo de trabajadores de una empresa de servicios en la ciudad de Quetzaltenango, concluyendo que el personal de la empresa posee un nivel promedio de inteligencia emocional, lo que indica que poseen un óptimo manejo de las situaciones adversas en las que se desenvuelven.

Asimismo De León (2012), en una investigación de tipo descriptivo-correlacional, tuvo como objetivo principal establecer si existe relación entre inteligencia emocional y las estrategias de manejo de conflictos en un grupo de colaboradores de una empresa que brinda servicios de comercio internacional en la ciudad de Guatemala. Concluyendo que no existe correlación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre la inteligencia emocional y las estrategias de manejo de conflicto. De igual manera el presente estudio muestra que no existe correlación entre la variable Inteligencia Emocional y Toma de decisiones, debido a que es nula e igual a cero.

Por otro lado Cojulun (2004), realizó un estudio sobre la eficacia de un curso de capacitación de Inteligencia Emocional sobre la motivación a nivel operativo de una empresa maquiladora en la ciudad de Guatemala. Éste estudio concluyó que el curso de capacitación propuesto incremento un 27% la motivación de los empleados tanto en su vida laboral como en su vida familiar.

Como se pudo apreciar en los estudios previos que se citan, no existe ninguno que concuerde en afirmar o respaldar los resultados que se encontraron en el presente trabajo de investigación, ya que los resultados varían en cada investigación por las características de cada sujeto y su cultura, ya que éstos son factores determinantes, por lo que queda la oportunidad para seguir realizando y ejecutando investigaciones similares en las que las variables Inteligencia emocional y Toma de Decisiones puedan relacionarse.

Finalmente, García (2006), concluyó que la mayoría de los entrevistados llevan a cabo un proceso de toma de decisiones, aunque éste se realiza de una manera mental y en ocasiones sin un orden. Las decisiones que toman los pequeños empresarios se caracterizan especialmente por ser enfocadas a los valores éticos que ellos poseen, a su experiencia en el medio y su creatividad.

Con la idea de encontrar un grado de relación significativo entre las variables en cada investigación se aplicó procesos estadísticos como la *r* de Pearson, sin embargo no se logra determinar si directamente afecta la Inteligencia Emocional en otras variables.

La Inteligencia emocional no determina directamente la preferencia del sujeto para tomar una decisión, es decir que la respuesta del sujeto ante alguna situación determinada no está condicionado al nivel de IE, según los resultados expresados en el presente estudio de investigación, no existe una relación estadísticamente significativa al nivel 0.00 es decir Nula entre ambas variables.

La inteligencia emocional es un factor que influye en el ámbito personal y en el ámbito profesional, es importante en los puestos de mandos medios

debido a que tienen a su cargo personal y asimismo es necesario que posean actitudes específicas para el control de un un grupo. Huerta y Rodríguez (2006), definen la inteligencia emocional como la capacidad para captar las emociones de un grupo y conducirlas hacia un resultado positivo. También cabe aclarar que este talento se puede aprender y cultivar en las organizaciones y es tarea de todas las personas, muy en especial la de un líder, determinar si posee dichas aptitudes.

Por otro lado Goleman (1999) en una investigación confirma que la inteligencia emocional no es un parámetro fijado desde el momento del nacimiento: cabe desarrollarla, cuidarla y fomentarla, lo cual demuestra que no es solamente poseer un nivel de inteligencia emocional alto, el mismo requiere de habilidades que se deben fomentar y mantener a lo largo del tiempo.

Asimismo Barbero, Prados y González (2011), determinan que la toma de decisiones es una práctica diaria de todos los seres humanos, tanto en el aspecto personal como en el profesional. Lo cual coincide con el objetivo general de esta investigación, al contrario del resultado que la misma obtuvo.

Se finalizó determinando que la mayoría de estudios no son comparables con la presente investigación, porque a pesar de la relación que existe entre las dos variables, no existen investigaciones que comparen Inteligencia Emocional y Toma de Decisiones. Por esa razón es importante seguir investigando sobre el tema, ya que cada vez que una persona, un jefe, un gerente, etc. Toma determinada decisión, debe hacerlo teniendo en cuenta aspectos sociales como culturales, no solamente de experiencia y estudios obtenidos a través del tiempo.

VI. CONCLUSIONES

En base a los resultados obtenidos durante la aplicación de los procedimientos de la presente investigación, se presentan las siguientes conclusiones:

- El grado de relación entre Auto-Conocimiento y Padre Crítico (PC) es negativa baja, con una significación de -0.2%.
- El grado de relación entre Auto-Conocimiento y Padre Nutritivo (PN) es negativa muy baja, con una significación de -0.05%.
- El grado de relación entre Auto-Conocimiento y Adulto (A) es positiva baja, con una significación de 0.23%.
- El grado de relación entre Auto-Conocimiento y Niño Libre (NL) es negativa baja, con una significación de -0.28%.
- El grado de relación entre Auto-Conocimiento y Niño Sumiso (NS) es negativa baja, con una significación de -0.21%.
- El grado de relación entre Auto-Conocimiento y Niño Rebelde (NR) es positiva muy baja, con una significación de 0.08%.
- Según los resultados expresados, el grado de relación entre Auto-Regulación y Padre Crítico (PC) es positiva muy baja, con una significación de 0.01%.
- El grado de relación entre Auto-Regulación y Padre Nutritivo (PN) es positiva muy baja, con una significación de 0.11%.
- El grado de relación entre Auto-Regulación y Adulto (A) es negativa muy baja, con una significación de -0.03%.

- El grado de relación entre Auto-Regulación y Niño Libre (NL) es negativa baja, con una significación de -0.11%.
- El grado de relación entre Auto-Regulación y Niño Sumiso (NS) es negativa baja, con una significación de -0.22%.
- El grado de relación entre Auto-Regulación y Niño Rebelde (NR) es positiva baja, con una significación de 0.31%.
- Asimismo se encontró a través de la correlación de Pearson que el grado de relación entre Auto-Motivación y Padre Crítico (PC) es negativa muy baja, con una significación de -0.16%.
- El grado de relación entre Auto-Motivación y Padre Nutritivo (PN) es negativa baja, con una significación de -0.25%.
- El grado de relación entre Auto-Motivación y Adulto (A) es positiva muy baja, con una significación de 0.18%.
- El grado de relación entre Auto-Motivación y Niño Libre (NL) es negativa muy baja, con una significación de -0.04%.
- El grado de relación entre Auto-Motivación y Niño Sumiso (NS) es negativa baja, con una significación de -0.25%.
- El grado de relación entre Auto-Motivación y Niño Rebelde (NR) es positiva baja, con una significación de 0.32%.
- También se puede apreciar que el grado de relación entre Empatía y Padre Crítico (PC) es negativa baja, con una significación de -0.21%.
- El grado de relación entre Empatía y Padre Nutritivo (PN) es negativa muy baja, con una significación de -0.01%.

- El grado de relación entre Empatía y Adulto (A) es positiva muy baja, con una significación de 0.06%.
- El grado de relación entre Empatía y Niño Libre (NL) es negativa baja, con una significación de -0.20%.
- El grado de relación entre Empatía y Niño Sumiso (NS) es positiva muy baja, con una significación de 0.03%.
- El grado de relación entre Empatía y Niño Rebelde (NR) es positiva baja, con una significación de 0.18%.
- También se demostro que el grado de relación entre Habilidades Sociales y Padre Crítico (PC) es negativa baja, con una significación de -0.13%.
- El grado de relación entre Habilidades Sociales y Padre Nutritivo (PN) es negativa baja, con una significación de -0.22%.
- El grado de relación entre Habilidades Sociales y Adulto (A) es positiva muy baja, con una significación de 0.09%.
- El grado de relación entre Habilidades Sociales y Niño Libre (NL) es positiva baja, con una significación de 0.35%.
- El grado de relación entre Habilidades Sociales y Niño Sumiso (NS) es negativa baja, con una significación de -0.27%.
- El grado de relación entre Habilidades Sociales y Niño Rebelde (NR) es positiva baja, con una significación de 0.36%.
- El nivel de Inteligencia Emocional (IE) establecido con los sujetos es de 100.59, el resultado es considerado como óptimo de acuerdo a los rangos establecidos por la autora De León (2012).

- No existe correlación significativa al nivel del 0.00 es decir Nula, entre la Inteligencia Emocional (IE) y la Toma de Decisiones de los mandos medios de una empresa camaronera del municipio de Champerico del departamento de Retalhuleu.
- De los 27 sujetos que fueron evaluados con el Test de Toma de Decisiones, (15), es decir 56% de ellos poseen un indice de Adulto (A), el cual por sus características propias poseen la ética, la autonomía, la responsabilidad, manejo óptimo de información y un buen procesos de análisis y síntesis.
- Los resultados expresados determinaron que no existe relación estadísticamente significativa a nivel relación de 0.00 es decir Nula entre la Inteligencia Emocional (IE) y la Toma de Decisiones.

VII. RECOMENDACIONES

- Que el departamento de Recursos Humanos realice y ejecute programas de capacitación para aumentar la mejor capacidad de IE, así como fomentar y fortalecer el buen manejo de toma de decisiones de los colaboradores de la Empresa.
- Crear programas de capacitación centrado en el conocimiento propio de las emociones, control de impulsos y formas correctas de tomar decisiones laborales y personales, para así poder enfrentar los retos diarios que se presentan en la organización.
- También se recomienda al personal de Recursos Humanos de la camaronera ubicada en el municipio de Champerico del departamento de Retalhuleu, implementar el uso de evaluaciones psicométricas de Inteligencia Emocional en los procesos de reclutamiento, selección y contratación, para contar con personal emocionalmente estable, eficiente y eficaz.
- Se recomienda al departamento de Recursos Humanos crear estrategias para mejorar la salud mental y emocional de sus colaboradores, para que este no sea un factor que afecte su desempeño laboral.

IV. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Alvarado, V. (2012) *Relación entre inteligencia emocional y relaciones interpersonales*. Tesis de licenciatura. Universidad Rafael Landívar. Huehuetenango, Guatemala.

Arriaga, P. (2007). *Planeación y toma de decisiones en Mega Conceptos y Hotel Casa Blanca, S.A. en la cabecera departamental de Huehuetenango*. Tesis de licenciatura. Universidad Rafael Landívar, Campus Huehuetenango, Huehuetenango, Guatemala.

Arredondo, E. (2008). *Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en el personal del hospital "Félix Mayorca Soto"*. Tesis Inédita. Universidad del Pacífico. Perú.

Arenas, A., Tabernero, C., y Briones, E. (2011). ¿Qué determina el desempeño en la toma de decisiones de hombres y mujeres?(Homepage).*Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, vol. 27, núm. 1. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=231318905006>

Balestri, L.; Ferrán, A.; Giorgis, A.; Saravia, C.D.; Larrea, A.T.; Castaldo, A.; Poma, K.; Pariani, A. (2001). *La toma de decisiones en las empresas agropecuarias del norte de la provincia de la pampa*. (Homepage).Recuperado de: <http://www.live365.com/index.live>

Barbero, J., Prados, C. y González, A. (2011). *Hacia un modelo de toma de Decisiones compartida para el final de la vida*. (Homepage).Recuperado de: <http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=178b93d5-a924-4c54-a318-93e5feb79121%40sessionmgr11&vid=20&hid=11>

Batres, C. (2010). *Comunicación en los niveles operativos para facilitar la toma de decisiones en las medianas empresas del sector industrial de la ciudad de Quetzaltenango*. Tesis de licenciatura. Universidad Rafael Landívar, Campus Quetzaltenango, Quetzaltenango, Guatemala.

Bethencourt, J. y Cabrera, L. (2011).Personalidad y toma de decisiones vocacionales en universitarios.(Homepage).*Relieve*, Vol. 17, Núm. 1, Art.4. Recuperado de: http://www.uv.es/RELIEVE/v17n1/RELIEVEv17n1_4.htm

Castillo, F. (2009).*Toma de decisiones en condiciones de certeza, incertidumbre y riesgo*.(Homepage).Recuperado de:<http://manuelgross.bligoo.com/content/view/666731/Toma->

de-Decisionesencondiciones-de-Certeza-Incertidumbre-y-Riesgo.html

Cojulun, A. (2004) *Eficiencia de un curso de capacitación de Inteligencia*. Tesis de licenciatura. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Contenti, C. (2003). *La Inteligencia Emocional y su relación con los Estilos de Liderazgo de altos mandos de una institución bancaria*. Tesis de licenciatura. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Coronel, C. y Naupari, R. (2011). Inteligencia emocional y desempeño docente en el aula en la Universidad continental de Huancayo. Perú. (En red) disponible en http://www.ucci.edu.pe/portal/images/pdfs/revista_apuntes/apuntes_v1n1_coronel_naupari.pdf

De León, T. (2012). *Relación entre inteligencia emocional y estrategias de manejo de conflictos en unas empresas de la ciudad de Guatemala que brinda servicios de comercio internacional*. Tesis de licenciatura. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Felman, R. (2006) *Psicología*. (6ª. Ed.) México: McGraw-Hill.

García, V. (2006). *Toma de decisiones en pequeñas empresas afiliadas a la cámara de comercio de Huehuetenango*. Tesis

de licenciatura. Universidad Rafael Landívar, Campus Huehuetenango, Huehuetenango, Guatemala.

Galvis, C. (2007). Inteligencia emocional de los gerentes en instituciones de Educación Superior. Colombia. (En red). Disponible en: http://www.urbe.edu/publicaciones/redhecs/historico/pdf/edicion_2/2-inteligencia-emocional-de-los-gerentes.pdf.

Goleman, D. (1999). Inteligencia emocional. España: Editorial Kairós.

Goleman, D. (2002). *Inteligencia Emocional*. (6ª. Ed.) Buenos Aires: Javier Vergara Editor S.A.

Gómez y Gutiérrez, (2005). Inteligencia emocional y los estilos de abordaje de conflictos organizacionales adoptados por gerentes exitosos de Venezuela. (En red). Tesis inédita. Universidad Católica Andrés Bello. Venezuela. Disponible en: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAN7774.pdf>.

Gómez-Mejía, L. y Balkin, D. (2003). *Administración*. Madrid, España: McGraw-Hill.

Gardner, (1993). Estructuras de la mente: la teoría de las inteligencias múltiples. Estados Unidos (en red) disponible en: <http://convivencia.wordpress.com/2008/01/28/la-teoria-de-las-inteligencias-multiples-de-gardner/>.

- Gómez-Mejía, L. y Balkin, D. (2003). *Administración*. Madrid, España: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. (4ª. Ed.) México: McGraw-Hill.
- Huerta, J. y Rodríguez, G. (2006) *Desarrollo de Habilidades Directivas*. México: Pearson.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2002) *Administración una perspectiva global*, (12ª. Ed.) Editorial: McGraw-Hill Interamericana de editores S.A., México.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2004). *Administración: una perspectiva global* (12ª. Ed.) México: McGraw-Hill.
- Larreínaga, C. (2008). *Percepción de los docentes de diversificado de una empresa familiar sobre la toma de decisiones de la junta directiva y la repercusión de esta en su desempeño laboral*. Tesis de licenciatura. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- López, E. y Malpica, K. (2008) *Inteligencia emocional y clima organizacional de los trabajadores de la municipalidad provincial de concepción*. Tesis Inédita. Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo, Perú.
- Landy, F. y Conte, J. (2005) *Psicología Industrial*. México: McGraw-Hill.

Long, M. (s/f). *La toma de decisiones empresariales*. (Homepage). Recuperado de: <http://www.carleandrioli.com/espanol/boletines/nuevos/LaTomaDeDecisionesEmpresariales>. Pdf.

Pereira, S. (2012) *Nivel de inteligencia Emocional y su influencia en el desempeño laboral (estudio realizado con el personal de la empresa Servipuertas S.A. de la ciudad de Quetzaltenango*. Tesis de licenciatura. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala.

Peña, P. (2011). *Correlación entre inteligencia emocional y manejo de conflictos laborales en un grupo de motoristas en una empresa de mensajería de la ciudad de Guatemala*. Tesis de licenciatura. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Robbins, S., Coulter, M., Varela, R., Huerta, J., Rodríguez, G., Jones, G. y Amaru, A. (2009). *Administración: un empresario competitivo* (2ª. Ed.). México, D.F: Pearson Educación.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional* (10ª. Ed.). México, D.F.: Prentice-Hall.

Stoner, J., Freeman, R., Gilbert, D. (1996). *Administración* (6ª. Ed.). México, D.F.: Pearson Educación.

Velázquez, G. (s/f). *Las emociones y la inteligencia emocional*. (En red) disponible en:

[http://gerardovelasquezd.blogspot.com/2009/01/las-emociones-y-la-inteligencia.html.](http://gerardovelasquezd.blogspot.com/2009/01/las-emociones-y-la-inteligencia.html)

ANEXOS

ANEXO I

FICHA TÉCNICA

Nombre	Test de Inteligencia Emocional (TIE)
Autora	Nancy Paola de León Toledo
Objetivo	Medir el nivel de inteligencia emocional a través de 5 factores.
¿Qué mide?	Este cuestionario se clasifica en cinco indicadores: 1. Auto-conocimiento (ítems: 1, 2, 3, 4, 5, 6) 2. Auto-regulación (ítems: 7, 8, 9, 10, 11, 12) 3. Auto-motivación (ítems: 13, 14, 15, 16, 17, 18) 4. Empatía (ítems: 19, 20, 21, 22, 23, 24) 5. Habilidades sociales (ítems: 25, 26, 27, 28, 29, 30)
Sujetos	El test lo pueden responder personas con un nivel educativo mínimo de diversificado, mayores de edad, solteros y casados, y de puestos administrativos.
Forma de aplicación	Individual y/o colectiva, se necesita el material con las preguntas y lápiz. El sujeto debe marcar con una "X" la respuesta que mejor se adecue a sus

	percepciones.
Duración	Variable, entre 20 y 30 minutos, incluidas las instrucciones de aplicación y dependiendo de la capacidad lectora de los evaluados.
Reactivos	El test consta de 30 ítems.
Opciones de respuesta	Escala de Lickert, que incluye cuatro opciones de respuesta: Siempre, Casi siempre, A veces, Nunca.
Forma de evaluar	Se obtienen 120 puntos máximo y 30 puntos mínimo.
Validado por:	Licda. Patricia Rosada Lic. Manuel Arias Lic. Estuardo Ceballos

ANEXO II

FICHA TÉCNICA

Nombre	Test de Toma de Decisiones (T.T.D.)
Autor	Baruk (1949)
Objetivo	Investigar el juicio de valor emocional y cualitativo para la interpretación de la toma de decisiones de la persona entrevistada a través de seis indicadores.
¿Qué mide?	Este cuestionario se clasifica en seis indicadores de Toma de Decisiones: 1. Padre Crítico (PC). 2. Padre Nutritivo (PN). 3. Adulto (A). 4. Niño Libre (NL). 5. Niño Sumiso (NS). 6. Niño Rebelde (NR).
Sujetos	El test lo pueden resolver personas de 18 años en adelante, en todos los niveles culturales y profesionales.
Forma de Aplicación	Individual y Colectiva. El sujeto debe de marcar con una equis (X) el número que corresponde a su elección en cada ítem.
Duración	Variable, entre 30 y 40 minutos para completar la prueba.

Reactivos	El test consta de 20 casos vivenciales.
Opciones de respuesta	Cada caso que se plantea tiene una opción de respuesta diferente que corresponde a cada una de las estrategias indicadas, de acuerdo con la situación que se presenta.
Forma de evaluar	El sujeto deberá marcar la opción que más refleje su forma de actuar y pensar acerca de las situaciones que se presenten.
Validado por:	

TEST DE INTELIGENCIA EMOCIONAL (TIE)

Escolaridad:

Estado civil:

Puesto:

Rango de edad:

Sexo:

18-30 31-40 41-50 51 a más F M

Instrucciones: Lea detenidamente cada una de las siguientes afirmaciones y marque con una "X" en el espacio a la derecha la opción que considere más apropiada y refleje su forma de pensar. Es muy importante que responda con la mayor sinceridad posible.

	Preguntas	Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca
1	Reconoce con facilidad sus propias emociones.				
2	Identifica con rapidez el factor/evento desencadenante de su emoción.				
3	Es consciente del efecto que tiene su comportamiento sobre				

	los demás.				
4	Expresa con facilidad sus sentimientos (alegría, tristeza, enojo, etc.) a las personas cercanas a usted.				
5	Cuando identifica sus necesidades solicita abiertamente lo que requiere.				
6	Mantiene control de sus reacciones.				
7	Sabe decir "No" cuando algo no le conviene.				
8	Se recupera con facilidad de los malos momentos.				
9	Reacciona positivamente ante situaciones nuevas e inesperadas.				
10	Cuando se encuentra en un ambiente o situación estresante se mantiene calmado.				
11	Procura aprender de sus errores				

	y faltas.				
12	Cuando tiene que hablar en público y se siente nervioso domina con facilidad sus emociones y canaliza su energía de forma positiva				
13	Considera que puede realizar bien un trabajo sin necesidad de ser estimulado.				
14	Ante la adversidad mantiene una actitud positiva.				
15	Hace las cosas lo mejor que puede.				
16	Realiza bien su trabajo y se esfuerza sin esperar ser recompensado por ello.				
17	Está orgulloso(a) de sus logros y aportes.				
18	Posee iniciativa propia para empezar las actividades que le brindan satisfacción.				

19	Tiene la capacidad de escuchar a otra persona sin emitir juicios o dar consejos durante la conversación.				
20	Sabe identificar los sentimientos de los demás.				
21	Puede dejar a un lado su punto de vista y ponerse en el lugar de la(s) persona(s).				
22	Al escuchar a otras personas se interesa por lo que sienten.				
23	Ofrece su ayuda cuando los demás tienen problemas.				
24	Percibe con facilidad las necesidades de los demás.				
25	Se le facilita afrontar una crítica sin molestarse.				
26	Cuando dicen algo que le molesta o no es de su agrado lo expresa abiertamente con respeto.				

27	Es capaz de ser amable e iniciar una conversación con una persona que recién acaba de conocer.				
28	Habla de usted mismo con confianza a las demás personas.				
29	Cuando trabaja en equipo se adapta fácilmente y coopera.				
30	Posee la habilidad para establecer y mantener relaciones amistosas.				

TTD Test De
Toma de Desiciones

“EDICION EXPERIMENTAL”

INSTRUCCIONES

- No abra este folleto hasta que se le indique.
- En la parte superior de la Hoja de Respuestas, ponga su nombre, edad y los demás datos que se piden.
- A continuación se le presentarán veinte situaciones en las que ha que tomar na decisión. Elija la alternativa que mejor se adecúe a su manera habitual de responder y marque con una equis (x) el número que corresponda a su elección, en la hoja especial para respuestas.

NO ESCRIBA NADA EN ESTE FOLLETO

Adaptado del Test de Tsedek

Por José Ángel Álvarez

Revisado por Fidelio Swana

- I. Se ha cometido un robo en un cuartel, se ignora quien es el responsable. El jefe decide castigar a un soldado por cada diez. Qué respuesta daría de estar entre los afectados?

1. Me daría miedo por el castigo.
2. Dejarse castigar, porque es la ley.
3. Seguir investigando hasta dar con el responsable.
4. Evaluar la situación y buscar pistas para encontrar al culpable.
5. Provocar una revuelta y sublevarse.
6. Es correcto: Justos pagan por pecadores.

- II. Se ha descubierto una falta grave en un servicio administrativo. Se sospecha vagamente del autor, no hay pruebas suficientes. A pesar de eso se le impone un castigo grave con pretexto de hacer un escarmiento. Qué respuesta daría usted?

1. Castigar sólo si existen pruebas.
2. Si esa es la voluntad de la administración, aceptarla.
3. Sería una decisión muy triste.
4. La persona a la que se impone la pena tiene que protestar.
5. Determinar quién fue el responsable.
6. Ejercer el poder y dar un escarmiento.

III. Un joven pretende un puesto ocupado por otro, a quien perjudica mediante intrigas hasta el punto que el titular llega a ser despedido. Qué respuesta daría usted?

1. La vida es así de injusta.
2. Es una actitud que a veces se da.
3. Es una acción inescrupulosa y sucia.
4. Le pegaría al que ha criticado.
5. Me enoja su conducta.
6. Que han sido malos por despedir al otro.

IV. Un empleado bajo su mando tiene constantes faltas en su trabajo. El empleado es padre de 3 hijos, viudo y atraviesa una difícil situación económica. Usted le ha llamado la atención en varias ocasiones pero él no hace caso. Qué respuesta daría usted?

1. Lo despediría.
2. Pobrecito, eso es muy duro.
3. Preguntaría: Qué es lo que está pasando?
4. Le daría una buena regañada.
5. Lloraría de tristeza.
6. Me ofrecería a cuidar a sus hijos mientras él trabaja.

V. Dos candidatos entran en competencia para triunfar en las elecciones poniendo para ello en relieve sus propios méritos. Uno de ellos hace publicar calumnias sobre la vida del contrincante,

pensando que es preciso hundir al adversario por todos los medios. Qué respuesta daría usted?

1. El calumnioso es un antiético.
2. Me da cólera.
3. Tener miedo de los chismes y calumnias.
4. Lo calumniaría si fuera el calumniado.
5. Pobre el otro candidato.
6. Determinar la exactitud de la denuncia.

VI. Un capitán se da cuenta que el comandante, a cuyas órdenes está, comete ciertas fallas en el servicio. Sin decirle nada a él, se va directamente a denunciarle ante el coronel. Qué respuesta daría usted?

1. Que es un chismoso.
2. Imbécil.
3. Que no ha seguido la línea de mando.
4. No queda otro remedio que tolerar el hecho.
5. Avisaría al comandante para que lo castigue.
6. Es penoso que eso pase.

VII. Una joven enfermera muy sensible al frío emplea, durante las restricciones de luz, una estufa eléctrica para calentarse a pesar que está prohibido. Se le acusa de robo de electricidad y es conducida inmediatamente a la cárcel. Qué respuesta daría usted?

1. Considerar a los enfermos débiles.

2. Evaluar la situación antes de actuar.
3. Me entristecería.
4. Poner resistencia al arresto.
5. Dejarme arrestar.
6. Lo aceptaría por romper las reglas.

VIII. Una persona en su trabajo le califica frecuentemente con la siguiente frase: "Hisiste mal tu trabajo". Qué tipo de respuesta daría usted?

1. Eres un estúpido.
2. Tu haces mal el tuyo.
3. Grrr (respuesta violenta).
4. No tengo que hacerle caso.
5. No me trates así (tono altanero).
6. Quisieras indicarme en dónde está el error.

IX. Un hombre es informado que un enemigo suyo acaba de tener un accidente y que no hay quien lo auxilie. Se niega, sin embargo, a prestarle ayuda alegando que quiere vengarse. Qué respuesta daría usted?

1. Lo perdonaría y le ayudaría.
2. Que se muera.
3. Me daría tristeza.
4. Que lo ayuden (implorando).
5. Que es buena.
6. Pediría más datos antes de decidir.

X. En un hospital se hacen dos secciones, una para enfermos curables y otra para incurables. Los fondos se emplean fundamentalmente en la primera, mientras la segunda sección queda abandonada. Qué respuesta daría usted?

1. Me opondría firmemente a esa actitud.
2. Buscar un medio de ayuda equitativa.
3. Daría mi afecto a los incurables.
4. Lamentaría la actitud.
5. Que son unos inhumanos.
6. Curar y salvar vidas y ayudar a los enfermos.

XI. Un joven que está en brillantísima situación, tiene a su madre sola. Ella sufre un traspiés moral, es acusada y condenada. El joven se niega a visitarla y ocuparse de ella con pretexto de que es culpable. Qué respuesta daría usted?

1. Me enojaría mucho al saberlo.
2. Que es un mal hijo.
3. Mal agradecido.
4. Es tarea de la madre soportar los desprecios de los hijos.
5. Pobre señora, ha de sentirse sola y abandonada.
6. Es una decisión moral.

XII. Cómo responde usted ante su jefe que muy enojado le dice: "Ahí tiene" le dije que usted iba a arruinar todo.

1. (Se diría a si mismo) No importa ya le pasará.
2. Más inútil es usted.

3. Por seguir sus órdenes.
4. Perdona no lo vuelvo a hacer.
5. Qué lo hace pensar eso?
6. Temblaría de miedo.

XIII. En una escuela hay un niño subdesarrollado que no sabe defenderse de los otros niños cuando se ríen de él y le hacen travesuras. Algunos niños quisieran ayudarlo, pero no se atreven a hacerlo por miedo de que se rían también de ellos. Qué respuesta daría usted?

1. Buscaría un método para evaluar el problema.
2. Sería afectuoso con los subdesarrollados.
3. Hay que cuidar de las burlas a los desvalidos.
4. Conformarme con verlos sufrir.
5. Que son malos niños.
6. Los enseñaría a pelear para que apaleen a los burlones.

XIV. Una asistente social, extraordinariamente abnegada, se consagra a la empresa sin percatarse del tiempo. El reglamento de esta empresa ordena que todos los empleados deben de firmar en el registro a la llegada y a la salida. La asistente social que se queda trabajando frecuentemente mucho más tiempo del reglamento, se olvida muchas veces de firmar en el registro. El Director la despide por incumplimiento del reglamento. Qué respuesta daría usted?

1. Los reglamentos hay que cumplirlos.
2. Que la castiguen por olvidadiza.
3. Daría un juicio fundamentado en razones válidas.
4. Protestaría por la decisión.
5. La premiaría por su abnegación.
6. Me alegraría que la restituyeran.

XV. Un profesor presenta todos los años para un examen a un cierto número de alumnos preparados por el y recomienda del mismo modo a los buenos y malos estudiantes, dándoles altas calificaciones, para tener el mayor número posible de alumnos aprobados y aumentar la reputación de su escuela. Qué respuesta daría usted?

1. Aceptar los errores de los demás.
2. Ese profesor es un torpe.
3. Qué lindo ganar así.
4. Hay que ayudar a los que no pueden.
5. Transgrede los procedimientos académicos de evaluación.
6. Es una actitud inflexible y mala.

XVI. Si usted fuera el jefe de una oficina y le dijeran lo siguiente:
"Señor, podría darme por favor un anticipo para gastos de útiles de la escuela de mis hijos". Qué respondería usted?

1. Te es muy necesario?
2. Lo consideraré cuando llegue la solicitud correspondiente.
3. Con mucho gusto.
4. Acaso no le alcanzo el sueldo?.

5. Es contra el reglamento.
6. Sería cariñoso con mi empleado.

XVII. Estando escasos los alimentos, por razón de las circunstancias se establece el siguiente racionamiento: se da una ración mayor a las personas que trabajan y producen y en cambio se da una ración de hambre a los ancianos que no pueden trabajar. Qué respuesta daría usted?

1. Es preciso dar de comer a los que producen.
2. Un mecanismo equitativo de raciones.
3. Es injusto.
4. Me alegraría si soy uno de los trabajadores.
5. Aceptar los racionamientos como vengan.
6. Los ancianos necesitan más comida, hay que darles.

XVIII. Un comerciante tiene una cantidad limitada de mercancía. La reserva a los clientes más ricos e influyentes, que pueden, a cambio, proporcionarle otros productos o servicios, y a la niega a los otros. Qué respuesta daría usted?

1. Consultaría las normas de comercio.
2. Esperaría a ver si cambia de actitud.
3. El comerciante es un aprovechado.
4. Lo convencería de hacer lo contrario.
5. Me enojaría si no me venden.
6. Me quejaría con un inspector para que lo multen.

XIX. En época de racionamiento se decide reservar una porción mayor a los nacionales del país, desfavoreciendo al mismo tiempo a los extranjeros. Qué respuesta daría usted?

1. Hurra por los nacionales.
2. Aceptar las leyes del país.
3. Haría conciencia para darles un poco más a los extranjeros.
4. Los extranjeros no nos benefician. Bien hecho.
5. No me importan los asuntos del gobierno.
6. Convendría analizar mejor la situación.

XX. Si un empleado suyo le dijera en tono alto "No voy hacer nada de lo que usted me ordene". Qué respuesta, daría usted?

1. No seas así, cálmate.
2. Cállese la boca...
3. Me da miedo su actitud.
4. Está despedido.
5. Cálmese por favor (en tono suplicante).
6. Qué hace que usted diga eso?