Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Profesional de Administración

La inteligencia emocional y la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad Distrital de La Punta Callao 2025

Tesis

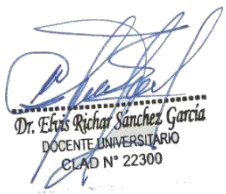
Para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración

Autora

Joselyn Margoth Diaz Torres

Asesor

Dr. Elvis Richar Sánchez García



Huacho – Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial — Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

https://creativecommons.org/licenses by-nc-nd/4.0

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.

UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
LICENCIADA
(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela Profesional de Administración

INFORMACIÓN

DATOS DEL AUTOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	**DNI**	**FECHA DE SUSTENTACIÓN**
Joselyn Margoth Diaz Torres	47609734	27/04/2026
DATOS DE LA ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	**DNI**	**CÓDIGO ORCID**
Dr. Elvis Richar Sánchez García	15736456	https://orcid.org/0000-0003-0397-5420
DATOS DE LOS MIEMBROS DEL JURADO - PREGRADO		
NOMBRES Y APELLIDOS	**DNI**	**CÓDIGO ORCID**
Dr. Guillermo Percy Aliaga López Presidente	15590569	https://orcid.org/0000-0003-3081-2205
M(o). Sixto Samanamud Malca Secretario	46807619	https://orcid.org/0000-0002-6916-8288
M(o). Luis Antonio Salinas Collantes Vocal	15721124	https://orcid.org/0000-0003-3326-6860

JOSELYN MARGOTH DÍAZ TORRES

"LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA TOMA DE DECISIONES DE LOS GESTORES MUNICIPALES DE LA MUNICIPALIDAD DI...

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FCE-PREGRADO 2026

Unidad de Investigación de la FCE 2026

Facultad de Ciencias Empresariales

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::1:3522138287

Fecha de entrega

30 mar 2026, 10:09 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

30 mar 2026, 10:28 a.m. GMT-5

Nombre del archivo

BORRADOR_FINAL_DE_TESIS_[joselyn_diaz]_F.docx

Tamaño del archivo

2.3 MB

98 páginas

21,207 palabras

120,361 caracteres

turnitin Página 1 de 104 - Portada Identificador de la entrega: trn:oid:::1:3522138287

turnitin Página 2 de 104 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega: trn:oid:::1:3522138287

19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para la...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- N.° de coincidencias excluidas

Fuentes principales

13% Fuentes de Internet

3% Publicaciones

10% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.° de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que puedas revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que prestes atención y la revises.

DEDICATORIA

La presente tesis la dedico, con profundo amor y sincera gratitud, a mi madre y a mi hija Yuzuki quienes han sido el pilar fundamental y la fuerza constante que me impulsaron a perseverar y a culminar con éxito este importante logro académico.

Especialmente, dedico este trabajo a la memoria de mi abuela, cuyo inmenso amor, por su apoyo constante, por su incondicionalidad, y su protección incesante marcaron de manera indeleble mi vida e hicieron de su legado algo muy valioso que perdurará para siempre en mi corazón. Su ejemplo, valores y enseñanza que son el objetivo de mi admiración eterna.

Por lo mismo, dedico este logro a mis hermanos y sobrinas, deseando que este esfuerzo sirva de una fuente de inspiración para que, con dedicación y perseverancia, también puedan alcanzar sus metas académicas y personales.

Joselyn Margoth Diaz Torres

AGRADECIMIENTO

Mis más sinceras palabras de agradecimiento a Dios, por regalarme la vida, la fuerza, la sabiduría, la persistencia suficiente con las que he podido terminar con éxito y cerrar esta importante etapa de mi formación académica.

Mi más profundo agradecimiento a mi familia en general, por ser siempre una fuente de inspiración e inagotable de apoyo, amor y luz en mi camino. Su comprensión, aliento y confianza han sido decisivas para poder continuar desarrollando mi carrera profesional, este logro es también es de ustedes, puesto que su presencia y apoyo han sido una fuente de inestimable ayuda para lograr el presente trabajo. Finalmente, agradezco de forma sincera a mi asesor, quien, con su paciencia infinita y dedicación y su aptitud profesional, fue una guía indispensable para que yo pudiera llegar a culminar el presente trabajo de forma óptima.

Joselyn Margoth Diaz Torres

ÍNDICE

DEDICATORIA v
AGRADECIMIENTO vi
ÍNDICE vii
ÍNDICE DE TABLAS ix
ÍNDICE DE FIGURAS x
RESUMEN xi
ABSTRACT xii
INTRODUCCIÓN xiii
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 16
1.1. Descripción de la Realidad Problemática 16
1.2. Formulación del Problema 18
1.2.1. Problema General 18
1.2.2. Problemas Específicos 18
1.3. Objetivos de la Investigación 19
1.3.1. Objetivo General 19
1.3.2. Objetivos Específicos 19
1.4. Justificación de la Investigación 20
1.5. Delimitaciones del estudio 21
1.6. Viabilidad del estudio 22
CAPITULO II MARCO TEÓRICO 24
2.1. Antecedentes de la investigación 24
2.1.1. Internacionales 24
2.1.2. Nacionales 25
2.2. Bases teóricas 27
2.2.1. Inteligencia Emocional: 27
2.2.2. Toma de decisiones 33
2.3. Definiciones de los términos básicos 38
2.4. Hipótesis de investigación. 40
2.4.1. Hipótesis general 40
2.4.2. Hipótesis Específicas 40
2.3. Operacionalización de las variables 42
CAPITULO III METODOLOGÍA 44

3.1. Diseño de la investigación 44
3.1.1. Tipo 44
3.1.2. Diseño 44
3.1.3. Enfoque 45
3.2. Población y muestra. 45
3.2.1. Población. 45
3.2.2. Muestra. 45
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 46
3.3.1. Técnicas 46
3.3.2. Instrumentos 46
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información 47
CAPITULO IV RESULTADOS 49
4.1. Análisis de Resultados 49
4.2. Contrastación de hipótesis 73
CAPITULO V DISCUSIÓN 79
5.1. Discusión de Resultados 79
CAPITULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 81
6.1. Conclusiones 81
6.2. Recomendaciones 85
CAPITULO VII REFERENCIAS 88
7.1. Fuentes documentales 88
7.2. Fuentes bibliográficas 90
7.3. Fuentes Hemerográficas 90
7.4. Fuentes Electrónicas 91
ANEXOS 93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.Operacionalización de variables 42
Tabla 2. Resumen de procesamiento de casos. 46
Tabla 3. Fiabilidad de Inteligencia emocional 46
Tabla 4. Fiabilidad de toma de decisiones 47
Tabla 5. Prueba de normalidad 47
Tabla 6. Dimensión de Autoconciencia 49
Tabla 7. Dimensión de Autorrealización 51
Tabla 8. Dimensión de Motivación 53
Tabla 9. Dimensión de Empatía 55
Tabla 10. Dimensión de habilidades sociales 57
Tabla 11. Variable de Inteligencia emocional 59
Tabla 12. Dimensión de Identificación del problema 61
Tabla 13. Dimensión de Análisis de alternativas 63
Tabla 14. Dimensión de Elección de la mejor alternativa 65
Tabla 15. Dimensión de Implementación 67
Tabla 16. Dimensión de Evaluación de Resultados 69
Tabla 17. Variable toma de decisiones 71
Tabla 18. Correlaciones de las variables inteligencia emocional y toma de decisiones 73
Tabla 19. Correlaciones de la dimensión Autoconciencia y la variable toma de decisiones 74
Tabla 20. Correlaciones de la dimensión Autorregulación y la variable toma de decisiones 75
Tabla 21. Correlaciones de la dimensión Motivación y la variable toma de decisiones 76
Tabla 22. Correlaciones de la dimensión Empatía y la variable toma de decisiones 77
Tabla 23. Correlaciones de la dimensión habilidades sociales y la variable toma de decisiones 78

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Dimensión de Autoconciencia 50
Figura 2. Dimensión de Autorrealización..... 52
Figura 3. Dimensión de Motivación 54
Figura 4. Dimensión de Empatía 56
Figura 5. Dimensión de habilidades sociales..... 58
Figura 6. Variable de Inteligencia emocional..... 60
Figura 7. Dimensión de Identificación del problema 62
Figura 8. Dimensión de Análisis de alternativas 64
Figura 9. Dimensión de Elección de la mejor alternativa..... 66
Figura 10. Dimensión de Implementación 68
Figura 11. Dimensión de Evaluación de Resultados 70
Figura 12. Variable toma de decisiones..... 72

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la Inteligencia emocional en la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025". Metodología: De enfoque cuantitativo, tipo básico, de diseño no experimental, transeccional correlacional. La población está conformada por 654 gestores municipales de la Municipalidad Distrital de La Punta, Callao. La muestra fue de 178 gestores municipales. El alfa de Cronbach es de 0,915 y 0.962 para la inteligencia emocional y la toma de decisiones. Para la contrastación de hipótesis usamos el Rho de Spearman. Resultados: La variable inteligencia emocional, se le aplicó una encuesta a 178 gestores municipales, la mayoría de los gestores municipales (98.3%) muestra un alto nivel de inteligencia emocional. Además, el pequeño porcentaje de "No sabe/no opina" (1.7%) indica que la mayoría tiene una percepción clara de su inteligencia emocional. Respecto a la toma de decisiones, la gran mayoría de los gestores (96.1%) tiene una buena capacidad para tomar decisiones de manera regular o constante. La baja incertidumbre: El porcentaje relativamente bajo de respuestas en "No sabe/no opina" (3.9%) y "Casi Nunca" (0.0%) sugiere que la mayoría de los gestores tiene una percepción clara sobre su capacidad para tomar decisiones y que casi ninguno se siente incapaz de hacerlo. Conclusión: El coeficiente de correlación de 0,747 indica una correlación positiva moderada a fuerte entre ambas variables; es decir, los gestores municipales desarrollan más habilidades en inteligencia emocional demuestran habilidades más fuertes para la toma de decisiones. Adicionalmente, la significancia bilateral de 0,000 refuerza la relación estadísticamente significativa entre ambas variables.

Palabras clave: Autoconciencia, autorregulación, empatía, habilidades sociales, toma de decisiones.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between emotional intelligence and decision-making among municipal managers in the District Municipality of La Punta Callao 2025. Methodology: Quantitative approach, basic type, non-experimental design, cross-sectional correlational. The population consists of 654 municipal managers from the District Municipality of La Punta, Callao. The sample consisted of 178 municipal managers. Cronbach's alpha is 0.915 and 0.962 for emotional intelligence and decision-making. Spearman's Rho was used to test the hypotheses. Results: The emotional intelligence variable was assessed using a survey of 178 municipal managers, most of whom (98.3%) showed a high level of emotional intelligence. In addition, the small percentage of "Don't know/No opinion" (1.7%) indicates that most have a clear perception of their emotional intelligence. With regard to decision-making, the vast majority of managers (96.1%) have a good ability to make decisions on a regular or consistent basis. Low uncertainty: The relatively low percentage of responses in "Don't know/no opinion" (3.9%) and "Almost never" (0.0%) suggests that most managers have a clear perception of their decision-making ability and that almost none feel incapable of doing so. Conclusion: The correlation coefficient of 0.747 indicates a moderate to strong positive correlation between the two variables; that is, municipal managers who develop more emotional intelligence skills demonstrate stronger decision-making skills. Additionally, the bilateral significance of 0.000 reinforces the statistically significant relationship between the two variables.

Keywords: Self-awareness, self-regulation, empathy, social skills, decision-making.

INTRODUCCIÓN

inteligencia emocional es una de las capacidades más relevantes en la administración pública moderna, especialmente para los líderes municipales, quienes deben afrontar la toma de decisiones altamente complejas, como la presión del tiempo, la escasez de recursos y las altas exigencias ciudadanas. En el contexto de la rápida digitalización global y las crecientes necesidades sociales públicas, la habilidad para entender y manejar las propias emociones y las de los demás se convertirá en el factor más importante para la eficacia administrativa (Wong-Pretell et al., 2025).

La noción de inteligencia emocional, definido por Salovey y Mayer (1990) y muy popularizada por Goleman (1995), está compuesta por cinco componentes clave: autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Estas competencias ayudan a los gestores municipales a percibir sesgos emocionales, entender los conflictos interpersonales y fomentar el trabajo en equipo, cada uno de ellos es relevante para el proceso de toma de decisiones sobre valor público (Carvajal y Huilcapi, 2025).

Las primeras entradas en la problemática de la gestión municipal son la evaluación de las opciones, el siguiente paso es la asignación de los recursos y sus impactos sociales y la entropía relacionada con las emociones, por ejemplo, miedo, incertidumbre y presión política. Recientemente, el estudio de la inteligencia emocional ha mostrado la posibilidad de reducir tales impactos de sesgo al definir con más calidad algunas opciones de gestión municipal (Gonzales Jaramillo y Trujillo Yupanqui, 2025).

La administración municipal en América Latina enfrenta ámbitos de tipo estructural como la corrupción, la ineficiencia presupuestaria y la falta de confianza de los ciudadanos. Los estudios del CLAD (2024) indican que el 68% de los máximos dirigentes locales no cuenta con alguna formación emocional sistemática, lo que genera decisiones impulsivas y problemas de gobernabilidad, ya que se resuelven conflictos de manera improvisada (Carvajal y Huilcapi, 2025).

En el Perú, han sido publicados por el Ministerio de Economía y Finanzas (2024) los informes sobre la elevada rotación de gerentes en las municipalidades distritales, que se ubican en 42%, como resultado de tensiones emocionales no gestionadas, lo que obstaculiza la continuidad de las políticas públicas. La Municipalidad Distrital de La Punta (Callao) es un ejemplo de estas dificultades, ya que enfrenta restricciones presupuestarias y altas demandas de ordenamiento urbano (Cisneros Sánchez, 2024).

La inteligencia emocional ayuda a los gerentes a reconocer sus limitaciones emocionales antes de actuar, lo que facilita la toma de decisiones éticas y estratégicas. En Riobamba, Ecuador (2025), se descubrió una relación positiva (r=0.798) entre la toma de decisiones racionales y la inteligencia emocional en los funcionarios municipales (Gonzales Jaramillo y Trujillo Yupanqui, 2025).

La autorregulación emocional puede hacer posible la correcta regulación de los impulsos y permite mantener la objetividad ante la presión, lo que resulta fundamental ante cualquier situación municipal en la que la decisión afecte directa o indirectamente a la población. Tal y como apunta Cisneros Sánchez (2024), en el caso de Cieneguilla (2024) la autorregulación resulta un factor positivamente importante para la eficacia de la gerencia (OR=14.651).

La empatía, es parte sustantiva de la inteligencia emocional, favorece la comprensión de las necesidades de los ciudadanos, las cuales pueden traducirse en decisiones más integradas e inclusivas, que guarden una mayor coherencia con las decisiones éticas asumir a la hora de la gestión pública municipal. Como señala Wong-Pretell (2025) en caso del contexto peruano, la inteligencia emocional fortalece el liderazgo empático, mejorando a partir de estas mejoras la calidad de los servicios que ofrecen las municipalidades (Wong-Pretell y otros, 2025).

Las habilidades sociales mejoran la negociación con las partes interesadas, la creación de alianzas y la solución de conflictos, necesarias para la implementación de políticas locales. Estudios realizados en Huancavelica (2021, actualizado en 2024) confirman la importante influencia de la Inteligencia Emocional (IE) en la dirección estratégica municipal (Manrique Chávez et al., 2021).

A nivel internacional, la OIT (2024) informa que las entidades públicas con programas de IE tienen un 25 % menos de errores de decisión relacionados con el estrés. En América Latina, la gestión emocional es fundamental para el desarrollo sostenible municipal (Wong-Pretell et al., 2025).

En la Municipalidad Distrital de La Punta, ubicada en el Callao, los gestores enfrentan desafíos específicos como la rápida urbanización, la seguridad ciudadana y el manejo de residuos sólidos, que exigen una toma de decisiones rápida y emocionalmente inteligente para equilibrar las preocupaciones de la comunidad.

Esta investigación aborda la demanda de evidencia empírica local analizando el impacto de la IE de los gestores municipales en su toma de decisiones, y cómo ésta apoya el avance de la gestión municipal periurbana del Perú.

La investigación aporta valor práctico al establecer el entrenamiento emocional como una intervención para mejorar la gobernanza local, lo que está en línea con las políticas nacionales del Perú sobre el desarrollo de capacidades de los gobiernos locales.

Teóricamente, amplía el alcance de los estudios sobre la IE en entornos municipales peruanos al combinar los modelos de Goleman y los marcos de la administración pública local.

CAPITULO I
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

A nivel internacional, la inteligencia emocional se ha consolidado como una competencia estratégica fundamental para la toma de decisiones en los entornos gubernamentales. No obstante, diversos estudios advierten una brecha importante en el desarrollo de esta habilidad entre los responsables de la administración municipal. World Economic Forum (2023) señala que apenas el 35% de los altos funcionarios del sector público presentan niveles elevados de IE, lo que incide negativamente en su capacidad para resolver conflictos, comunicarse de forma asertiva y actuar con criterio bajo situaciones de presión.

Asimismo, Harvard Business Review (2022) el caso de los directores que cuentan con el elemento de la emocionalidad, este factor les permite tener un 58% más de efectividad en la toma de decisiones que son más complejas, sobre todo en escenarios que son inciertos, como los escenarios que viven los gobiernos subnacionales en la pospandemia. No obstante, en la gran mayoría de los municipios de los países en vías de desarrollo, aún existen modelos de liderazgo rígidos que desprecian la emocionalidad y priman los enfocados en la técnica y los modelos jerárquicos. Esta falta de cambio frena la innovación institucional, limita los escenarios participativos y afecta la legitimidad de las decisiones. Por lo tanto, la carencia de habilidades emocionales de los directivos municipales constituye la vulnerabilidad más crítica de la gobernanza local y la gestión de las escasas y limitadas recursos públicos.

A nivel nacional, varios estudios han demostrado de forma empírica que la inteligencia emocional es un factor que determina la calidad de las decisiones que toman los gestores municipales. Ingar (2021) analizó la situación de la Municipalidad Provincial de Huaral, y logró encontrar una magnitud positiva y significativa en el

rango de la inteligencia emocional y el desarrollo de la toma de decisiones, para el cual se encontró un coeficiente de Rho de Spearman igual a 0.767, y un valor p igual a 0.000, lo que comprueba de forma estadística esta relación.

De este modo, se concluye que los funcionarios que poseen un mayor control de habilidades emocionales evidencian una mayor capacidad para hacer frente a situaciones complejas y tomar decisiones de manera oportuna y correcta en el ejercicio de la función pública.

De manera similar, la evidencia de Dávila (2020) de una investigación reciente en la Municipalidad Provincial de Huancané (2023) demostró un valor correlacional moderadamente positivo <0,542, p<0,000> entre la inteligencia emocional y el desempeño de los empleados de la municipalidad. Este hallazgo resalta la necesidad de integrar programas de capacitación orientados al fortalecimiento emocional y social dentro de las estructuras de gestión del talento humano. Dichas estrategias no solo mejoran la toma de decisiones institucional, sino que también incrementan positivamente los niveles de eficiencia y eficacia de la gestión pública local.

La Municipalidad Distrital de la Punta enfrenta problemas cada vez más evidentes relacionados con la calidad de las decisiones que toma el personal municipal. Estos problemas pueden ser consecuencia de su incapacidad para desarrollar aspectos de su inteligencia emocional. En este sentido, un gran número de gerentes públicos tiene dificultades para reconocer y gestionar sus propias emociones (autoconciencia emocional), lo que termina reduciendo su capacidad para evaluar con claridad los problemas institucionales. De igual manera, el fenómeno de la autorregulación emocional deficiente es particularmente presente y se evidencia en respuestas impulsivas a la presión operativa, lo que tiende a desbaratar la concepción de alternativas racionales y sostenibles a las demandas públicas. La escasa automotivación que presentan algunos servidores públicos se traduce en apatía institucional, lo que afecta directamente la calidad de sus análisis técnicos. Además, la falta de empatía hacia la ciudadanía y entre equipos de trabajo también restringe la comprensión de las necesidades colectivas y reduce la capacidad de articulación con los actores clave del territorio.

La escasa habilidad social se traduce en problemas de comunicación y de colaboración, dificultando el alcance de acuerdos participativos y colaborativos. Estas carencias emocionales impactan en toda la secuencia de pasos que involucran la toma de decisiones, desde la detección de problemas prioritarios del distrito, el análisis de opciones de forma escasa, y la toma de decisiones que, en la mayoría de las ocasiones, son unas faltas decisiones sin óptica estratégica y soporte técnico. También, en las etapas de ejecución, se observa que las acciones se dibujan, y con escasa sostenibilidad en las acciones ejecutadas, rutinas que se traduce en resultados déficits y en una pérdida de confianza de la ciudadanía. Esta realidad demanda la necesidad de abordar con severidad el análisis de la relación entre la inteligencia emocional de los decisores municipales y su relación en las decisiones en el marco de una gestión pública eficiente, ética y en la búsqueda del bienestar.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿En qué medida la inteligencia emocional se relaciona con la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025?

1.2.2. Problemas Específicos

a) ¿De qué manera la Autoconciencia de la inteligencia emocional se relaciona con la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025?

b) ¿De qué manera la Autorregulación de la inteligencia emocional se relaciona con la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025?

c) ¿De qué manera la motivación de la inteligencia emocional se relaciona con la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025?

d) ¿De qué manera la empatía de la inteligencia emocional se relaciona con la

toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025?

e) ¿De qué manera las habilidades sociales de la inteligencia emocional se relacionan con la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la Inteligencia emocional en la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025.

1.3.2. Objetivos Específicos

a) Determinar la relación que existe entre la autoconciencia de la Inteligencia emocional en la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025.

b) Explicar la relación que existe entre la autorregulación de la Inteligencia emocional en la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025.

c) Establecer la relación que existe entre la motivación de la Inteligencia emocional en la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025.

d) Determinar la relación que existe entre la empatía de la Inteligencia emocional en la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025.

e) Analizar la relación que existe entre las habilidades sociales de la Inteligencia emocional en la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025.

1.4. Justificación de la Investigación

Valor teórico o de conocimiento.

La tesis examina las competencias emocionales de los gestores municipales y su influencia en el proceso de toma de decisiones durante situaciones de limitaciones de tiempo, ambigüedad y turbulencia, comunes en los gobiernos locales. El principal logro de la tesis contribuye al proceso de toma de decisiones en el gobierno, donde, hasta la fecha, el enfoque ha sido predominantemente racional y analítico. La racionalidad, junto con el componente de inteligencia emocional, proporciona una nueva perspectiva al rol de defensor directivo del gestor municipal y al control racional sobre el gasto comunitario.

La tesis también ofrece un marco, aunque preliminar, que fusiona la inteligencia emocional, dentro de los contornos de Daniel Goleman, y las teorías tradicionales de toma de decisiones en la administración pública. El autor cree que esto enriquecerá la literatura sobre gestión pública y encenderá las primeras chispas de investigación sobre la dimensión emocional de la toma de decisiones por parte de los gestores en los gobiernos locales.

Conveniencia.

La aplicación no solo fortalece institucionalmente a la Municipalidad Distrital de La Punta, que es la entidad objeto del estudio, sino que también, por su carácter adaptable, puede ser aplicada a otros gobiernos locales que presenten problemáticas similares. Los hallazgos obtenidos aportan conocimiento valioso para los gestores públicos, autoridades municipales y responsables de la toma de decisiones, al evidenciar la influencia que ejerce la inteligencia emocional en la calidad y efectividad del proceso decisional en el ámbito de la gestión pública. Del mismo modo, el estudio ofrece insumos significativos para los formuladores de políticas públicas, centros de capacitación en administración municipal, consultores en modernización del Estado y demás actores vinculados a la mejora de la gobernanza local, promoviendo prácticas institucionales más eficientes, legítimas y sostenibles.

Relevancia Social

Será de relevancia social porque se benefician directamente los ciudadanos del

distrito de La Punta, al contar con una gestión municipal más eficiente y sensible a sus necesidades. Asimismo, los trabajadores, jefes y directivos de la Municipalidad Distrital de La Punta se verán fortalecidos en sus competencias emocionales y decisionales, mejorando el clima organizacional, la calidad de los servicios públicos y la confianza de la población en sus autoridades locales.

1.5. Delimitaciones del estudio

a) Delimitación temporal.

La investigación titulada La inteligencia emocional y la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad Distrital de La Punta, Callao, 2025, se delimitó temporalmente al año 2025, considerando el periodo en el cual se observó y analizó el fenómeno de estudio en su contexto institucional.

De manera específica, el trabajo de campo y la aplicación de los instrumentos (recolección de datos, coordinación institucional y levantamiento de información con los gestores municipales) se llevaron a cabo desde julio hasta octubre de 2025, lapso en el que se recogieron los datos necesarios para evaluar la relación entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones en la gestión municipal.

b) Delimitación geográfica.

Se delimitó geográficamente en el Distrito de La Punta, ubicado en la Provincia Constitucional del Callao, Perú. Este ámbito territorial corresponde a la jurisdicción administrativa donde desempeñan sus funciones los gestores municipales que constituyen la población de estudio.

El estudio se desarrolló específicamente dentro de las instalaciones y dependencias administrativas de la Municipalidad Distrital de La Punta, considerando a los funcionarios y gestores responsables de la toma de decisiones en la gestión pública municipal.

c) Delimitación Social.

Se delimitó socialmente en los gestores municipales que laboran en la Municipalidad Distrital de La Punta, quienes cumplen funciones administrativas, técnicas y de gestión dentro de la institución pública local.

El estudio se centró específicamente en aquellos funcionarios, directivos y servidores municipales involucrados en procesos de planificación, gestión y toma de decisiones dentro de la administración municipal, debido a que su desempeño influye directamente en la eficiencia de la gestión pública y en la calidad de los servicios brindados a la ciudadanía.

Cabe señalar que la propuesta se llevó a cabo desde julio hasta octubre de 2025, periodo durante el cual se desarrollaron las actividades relacionadas con la aplicación de instrumentos, recopilación de información y análisis de los datos obtenidos en el contexto social de los gestores municipales participantes.

1.6. Viabilidad del estudio

El estudio titulado Inteligencia Emocional y Toma de Decisiones de los Gestores Municipales de la Municipalidad Distrital de La Punta-Callao 2025, tiene plenas condiciones para ser realizado, y tiene condiciones muy favorables para el inicio de su ejecución.

Desde el punto de vista técnico, la disponibilidad de los gestores municipales que componen la población objetivo, para el caso de este estudio, es completamente accesible, lo que beneficiará el proceso de recolección de información. Además, existen varios instrumentos válidos y confiables para medir la inteligencia emocional y los procesos de toma de decisiones que se pueden, y deben ser, utilizados de forma contextualizada para el caso que nos ocupa.

En cuanto a la operatividad, la cercanía física con la municipalidad y la disposición de los gestores para participar en investigaciones orientadas a mejorar su desempeño hacen que el estudio sea viable en términos de tiempo y organización. La muestra, siendo limitada y específica, permitirá manejar el proceso de forma eficiente sin requerir recursos complejos.

Desde la operatividad, la disponibilidad de los gestores para ser parte de estudios que buscan optimizar el funcionamiento de la unidad administrativa es un factor relevante que hace que el estudio sea viable desde el punto de vista de la organización y la administración del tiempo. La naturaleza de la muestra, que es

acotada y específica, permitirá un flujo óptimo del proceso y la reducción de la demanda de resolutivas complejas.

Desde la economía, la investigación no es de alto costo. Las herramientas de evaluación pueden ser gestionadas y la implementación de cuestionarios digitales o entrevistas, es de bajo costo. Todo lo mencionado, hace posible la investigación con recursos de la institución o con un escaso apoyo académico.

La investigación tiene un valor significativo ya que socialmente busca mejorar la calidad de la gestión pública derivada de la comprensión de la inteligencia emocional y la toma de decisiones que impactan en la comunidad. Con la investigación se podrá capacitar a los gestores para que administren de manera más eficiente.

Por último, con respecto a la ética, la confidencialidad y el respeto hacia los involucrados estarán protegidos. La participación será voluntaria y la explicación del estudio será clara para que el involucramiento sea consciente y no afecte la labor de los gestores, en el caso que su participación sea negativa.

CAPITULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Internacionales

Biedma (2021) en su trabajo de investigación “Inteligencia emocional: influencia en la gestión de los recursos humanos en las organizaciones”. Su objetivo fue: “Analizar el impacto de este tipo de inteligencia sobre la selección de los empleados, la motivación, el rendimiento, el liderazgo y la toma de decisiones”. La revisión sistemática de la literatura fue el método que se empleó. Se han analizado 99 documentos en varias bases de datos. Se puede concluir que los resultados de la investigación demuestran una correlación positiva entre el manejo de los recursos humanos en las compañías y la inteligencia emocional al finalizar la revisión bibliográfica. Asimismo, se muestra un modelo explicativo que ilustra el impacto de la inteligencia emocional en esas variables. Se sugiere, como proyección para investigaciones futuras, investigar más a fondo los estudios empíricos en el campo organizacional, con el objetivo de validar estadísticamente las correlaciones que se plantean en el modelo teórico.

Leal (2023) En su trabajo de investigación “Inteligencia emocional y compromiso laboral en las Mipymes de ecuador”. Su objetivo fue: “Determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Compromiso Laboral en las Mipymes de Ecuador”. La metodología de esta investigación fue descriptiva y positivista, con un nivel correlacional y un enfoque explicativo. La muestra consistió en 300 trabajadores. Concluyó en que: Los hallazgos demuestran que existe una correlación positiva entre los constructos estudiados, lo cual indica que la inteligencia emocional más desarrollada está relacionada con un compromiso laboral más alto. Estos descubrimientos sugieren que, mientras más conciencia y autorregulación emocional logren los funcionarios públicos, tendrán un compromiso más importante con las responsabilidades de la

organización.

Samaniego (2021) en su estudio “Inteligencia emocional para mejorar el clima institucional de los docentes de la unidad educativa fiscal Eloy Alfaro Guayaquil, Ecuador 2020”. Su objetivo fue: diseñar un programa basado en la inteligencia emocional para mejorar el clima institucional entre docentes. Metodología, Descriptivo – Propositivo, de diseño no experimental. La muestra poblacional fue de 36 docentes. Se concluye que: La investigación revela un clima institucional desfavorable, marcado por desmotivación, falta de integración y exceso de carga laboral. Ante ello, se propone implementar una estrategia basada en la inteligencia emocional, la cual contribuiría a mejorar las relaciones interpersonales, reducir el estrés y fortalecer un ambiente escolar más colaborativo y saludable.

2.1.2. Nacionales

Garcia (2023) en su trabajo de investigacion “La inteligencia emocional y la toma de decisiones en la Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa – Ucayali 2021”. Su objetivo fue: Determinar en qué medida la inteligencia emocional se relaciona con la toma de decisiones en las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa – Ucayali 2021. Metodología: De diseño No experimental, correlacional. La población fue de 759 trabajadores y la muestra de 256 trabajadores. Se evidenció la existencia de una relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones en las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa, en la región Ucayali, durante el año 2021. A partir del análisis de los datos, se aceptó la hipótesis alterna debido a que el valor de significancia fue menor a 0.05 ($p < 0.05$), lo que implicó el rechazo de la hipótesis nula. El coeficiente de correlación arrojó un valor de $r = 0.897$, indicando una correlación positiva y alta entre ambas variables, lo cual demuestra que, a mayor inteligencia emocional, se mejora significativamente la calidad en la toma de decisiones dentro del ámbito directivo del establecimiento de salud.

Cueva (2024) Inteligencia emocional y toma de decisiones en los colaboradores de la institución educativa pública divino maestro - 2023. Su

objetivo fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones en los colaboradores de la Institución Educativa Pública Divino Maestro de Cajamarca, 2023. La muestra fue de 44 participantes para analizar una relación positiva estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones de los colaboradores de la Institución Educativa Pública Divino Maestro. Se logró estos resultados a través del coeficiente de correlación de Rho Spearman (Rho) y una investigación no experimental, transversal y correlacional, utilizando métodos inductivos e hipotético-deductivos. El análisis encontró una correlación positiva y estadísticamente significativa (p = 0,000, r = 0,977), lo que indica que un desarrollo más avanzado de la inteligencia emocional en el establecimiento está relacionado con una toma de decisiones más efectiva. Los participantes de la encuesta también calificaron la toma de decisiones y la inteligencia emocional como "medias", lo que indica que hay espacio para mejorar. El reforzamiento de las características citadas impulsará una eficacia y eficiencia más elevadas en la institución, lo cual tendrá un impacto positivo en la calidad de los servicios educativos ofrecidos a los alumnos.

Ingar (2021) en su estudio “Inteligencia emocional y toma de decisiones de los trabajadores de la Municipalidad de Huaral, 2021”. Su objetivo: Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones de los trabajadores de la Municipalidad de Huaral, 2021. Metodología: fue de tipo aplicada, diseño no experimental, correlacional y descriptiva de corte transversal, cuyo enfoque fue cuantitativo. La muestra fue poblacional de 42 personas. Se concluye que los resultados obtenidos permiten afirmar que existe una proporción significativa del personal evaluado de la Municipalidad de Huaral presenta un nivel intermedio de desarrollo en su inteligencia emocional (59.52%). En paralelo, se identificó que el 50% de los trabajadores manifiesta un desempeño alto en cuanto a su capacidad para la toma de decisiones. El análisis inferencial, sustentado en el coeficiente Rho de Spearman (0.767, p=0.000), evidenció una correlación positiva considerable entre ambas variables, lo cual permite afirmar que, a mayor inteligencia emocional, se potencia la habilidad para tomar decisiones acertadas. Por consiguiente, se

determina que el desarrollo de la inteligencia emocional en los niveles de dirección, en particular en gerentes y subgerentes, es un elemento primordial para el aumento de la eficacia y eficiencia de la gestión pública, produciendo un impacto positivo en la calidad de la atención que se brinda a la población huaralina.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Inteligencia Emocional:

a) Definición

García (2023) cita a Ciarrochi, Deane y Anderson (2000) mencionan que la inteligencia emocional es un componente vital para lograr un rendimiento laboral óptimo, ya que abarca las habilidades para identificar, comprender, regular y gestionar las emociones propias y ajenas. Aplicar estas habilidades ayuda a los empleados a afrontar mejor el estrés laboral y las actividades operativas diarias. La inteligencia emocional también mejora la adaptabilidad, ya que los empleados pueden adaptarse a los nuevos cambios organizacionales sin frustrarse, mejorando así su vida laboral en general.

Paredes (2019) La inteligencia emocional se define como, la capacidad para identificar, entender y manejar tanto los sentimientos propios como los de otras personas, así como para canalizar dicha comprensión hacia la automotivación y la adecuada interacción social. Este tipo de inteligencia representa un conjunto de competencias diferenciadas, pero complementarias a la inteligencia cognitiva o académica, ya que ambas contribuyen de manera integrada al desarrollo integral del individuo, especialmente en entornos organizacionales y de servicio público.

b) Modelos Teóricos

Ahumada **y** Rumiche (2022) mencionas los siguientes modelos:

b.1. Modelo de modelo de Wagnild y Young (1993)

Proponen cinco componentes clave:

- **Ecuanimidad:**
  Equilibrio emocional.
- **Perseverancia:**
  Disciplina frente a las adversidades
- **Confianza en sí mismo:**
  Autoconocimiento de fortalezas y limitaciones.
- **Satisfacción personal:**
  Sentido de la vida y contribución.
- **Capacidad de estar bien consigo mismo:**
  Independencia emocional y sentido de libertad.

b.2. Modelo de Goleman (1995)

Propone cinco componentes.

- **Conciencia emocional:**
  Base de otras habilidades como la empatía y el autocontrol.
- **Autorregulación:**
  Entendida como la capacidad de gestionar impulsos.
- **Motivación:**
  Ligada al entusiasmo por alcanzar metas.
- **Empatía:**
  La comprensión emocional del otro.
- **Habilidades sociales:**
  Necesarias para una interacción efectiva.

b.3. Modelo de la inteligencia emocional y social de Bar On

Distingue tres dimensiones fundamentales de la inteligencia emocional.

- **Dimensión intrapersonal:**
  Entendida como la facultad del individuo para reconocerse a sí mismo, identificar sus fortalezas y debilidades, y expresar sus

emociones de manera auténtica sin afectar negativamente a su entorno

- **Dimensión Interpersonal:**
  Alude a la habilidad de percibir y atender de manera apropiada las emociones y requerimientos de otros, favoreciendo el establecimiento de lazos sociales positivos y recíprocos.
- **Dimensión de Adaptación y cambio:**
  Se manifiesta en la aptitud para afrontar transformaciones en los ámbitos personal, social y ambiental, así como en la competencia para gestionar conflictos y tomar decisiones efectivas ante escenarios complejos o de emergencia

c) La Inteligencia Emocional y el liderazgo

Martins (2025). Nos indica que varios estudios han demostrado que la inteligencia emocional es clave para aplicar un liderazgo efectivo. Un estudio titulado "La inteligencia emocional y su relación con el desempeño en el lugar de trabajo en términos de liderazgo efectivo", realizado en 2005, determina que existe una conexión directa entre la efectividad del liderazgo y altos niveles de inteligencia emocional.

En esta misma línea, Daniel Goleman, uno de los principales referentes en el tema, destacó dicha relación en su artículo publicado en 1998 en la revista Harvard Business Review, titulado ¿Qué hace a un líder? Los investigadores han demostrado que los líderes más exitosos tienen un grado de inteligencia emocional alto. Esto significa que aunque tener un coeficiente intelectual alto y tener ciertas competencias técnicas es importante, esas son sólo condiciones necesarias. Según Goleman, para liderar con éxito, tener inteligencia emocional es una condición esencial. Sin ella, aun una persona con excelente formación, pensamiento crítico y creatividad difícilmente logrará consolidarse como un gran líder.

Si bien la inteligencia emocional resulta beneficiosa para todos los miembros de una organización, adquiere especial relevancia en quienes ocupan cargos directivos. Goleman enfatiza que a medida que se asciende

en la jerarquía organizacional, la efectividad de los profesionales depende cada vez más de su capacidad para gestionar sus emociones, comprender a los demás y construir relaciones interpersonales sólidas y empáticas.

d) Características de las personas con alto grado de inteligencia emocional

d.1. Reconocen y valoran sus propias emociones

Reconocen y valoran sus propias emociones: Las personas con un alto grado de inteligencia emocional muestran una actitud reflexiva frente a sus emociones, prestando atención consciente a lo que sienten y dándole un sentido a esas experiencias internas.

d.2. Expresan sus sentimientos con autenticidad

No reprimen lo que sienten; por el contrario, comunican sus emociones de forma clara y honesta, fortaleciendo así su integridad personal y la confianza en las relaciones interpersonales.

d.3. Evalúan sus aspiraciones con objetividad:

No se dejan llevar por ilusiones, sino que reflexionan sobre la viabilidad de sus metas, distinguiendo entre deseos y posibilidades reales.

d.4 Permanece equilibrado en la toma de decisiones.

Entienden las dualidades de la vida y enfocan su energía en cosas que pueden controlar y que son constructivas para su desarrollo personal y profesional.

d.5 Maneja los contratiempos con madurez emocional.

No consideran los desafíos como ataques personales; razonan las situaciones para encontrar las lecciones y áreas de oportunidad.

d.6. Practican autocrítica constructiva.

Asumen la responsabilidad y no se dejan dominar por las emociones. Se responsabilizan de sus decisiones y admiten sus errores. Esta autocrítica contribuye a un liderazgo más ético y eficaz.

d.7. Empatizan con su entorno.

Toman la iniciativa y respetan el estado emocional de los demás. Esto fomenta la colaboración, las relaciones sanas y las colaboraciones

funcionales en el trabajo y en la vida social.

d.8. Fomentan relaciones con afinidades auténticamente compartidas.

Están abiertos a nuevas relaciones pero prefieren la compañía de personas con valores compartidos y perspectivas alineadas para evitar conflictos y relaciones hostiles.

d.9. Se automotivan y renuevan su motivación.

Siempre buscan cambiar y acoger nuevas ideas con entusiasmo. Esto fortalece su adaptabilidad y su deseo de cambio.

e) Dimensiones de Inteligencia emocional

e.1. Autoconciencia emocional:

La autoconciencia, según Corillo (2020) consiste en el conocimiento que uno tiene de sí mismo, que incluye el reconocimiento de su temperamento y de sus emociones. El proceso de introspección, en este caso, le permite la identificación de lo que puede hacer sobre el control y la regulación de sus emociones y cómo estas pueden influir en su comportamiento, de manera que él pueda alcanzar un equilibrio en lo personal y en lo laboral. Tarapa (2019) cita a (Cazalla, Ortega, & Molero, 2008), quienes indican que el autoconcepto se relaciona con la imagen que una persona tiene de sí misma y que es creada a partir de su relación con los otros en su contexto social y cómo ella misma interpreta sus conductas. Esta visión es total y abarca las dimensiones emocionales, sociales, físicas, familiares, académicas, y afecta de manera directa su comportamiento y su desenvolvimiento en los escenarios organizacionales y comunitarios.

e.2. Autorregulación:

La autorregulación, como afirma Goleman (1995) y citada por Paredes (2019), se refiere a la capacidad de controlarse y de poder manejar de forma consciente y equilibrada las respuestas emocionales a una situación determinada, especialmente una de conflicto. Esta habilidad otorga al individuo la autonomía suficiente para no dejarse

llevar por los impulsos emocionales y, por lo tanto, no estar a la merced de una conducta reactiva, sino que puede comportarse de una forma más racional. Esta habilidad es de particular y gran utilidad para los funcionarios públicos.

e.3. Motivación:

La motivación es la capacidad de un individuo para dirigir su emoción hacia la acción. Con esto, se genera un impulso para llevar a la persona a actuar, ya sea emprender algún tipo de iniciativa o enfrentar retos que, en otros casos, la persona podría considerar que están fuera de su alcance (Ingar, 2021).

Como señala García (2021), la motivación se describe como un fenómeno interno, que se manifiesta en la persona como un ímpetu para hacer algo que tiene como finalidad la consecución de determinadas metas. De esta forma, se entiende que la motivación se da en función de la autorrealización, o sea, el reconocimiento o la recompensa económica no constituyen un factor motivante. Desde el ángulo de la inteligencia emocional, esta capacidad se relaciona con el compromiso que cada persona asume de manera autónoma, es decir, la voluntad, la perseverancia y la fijación de objetivos, independientemente de la presión externa o del entorno.

e.4. Empatía:

En el contexto de Ingar (2021), se plantea que (Ostrovsky, 2005, p. 169) la empatía es la habilidad de percibir y comprender las emociones y necesidades de otras personas. Esto comprende la habilidad de adoptar la perspectiva de alguien más para comprender su situación y contexto de manera más amplia.

e.5. Habilidades sociales:

Corilloclla (2020) cita a Gutiérrez (2018) quien lo describe como la capacidad de gestionar adecuadamente las emociones en las

interacciones con las personas para influir positivamente en sus respuestas o comportamientos, sin ejercer control ni restringir su libertad. Esta habilidad es apreciada como un sello distintivo en la relación interpersonal efectiva, especialmente en los entornos colaborativos de la gestión pública.

Esta competencia, según Tarapa (2019), se asocia con la capacidad de trabajar colaborativamente con el grupo y contribuir positivamente al mismo. Esto significa tener una participación activa y responsable, a nivel individual y colectivo, orientada al bien común y al fomento de la cohesión social en la comunidad o institución.

2.2.2. Toma de decisiones

a) Definiciones

Como afirma Tucto (2019), Roux (2009) lo describe como un proceso cíclico centrado en la selección de alternativas u objetivos en el contexto de la planificación a corto o largo plazo. Este ciclo puede entenderse como la dinámica mediante la cual se eligen deliberadamente uno o varios cursos de acción, considerando los recursos disponibles y los fines a alcanzar.

Ingar (2021) lo define como un proceso de gran importancia en el ámbito de la planificación porque implica una elección meditada entre varias alternativas disponibles para seleccionar la más adecuada para el logro de los objetivos institucionales o estratégicos.

b) Modelos de toma de decisiones

Laoyan (2025) identificó diversos enfoques metodológicos para la toma de decisiones, cada uno con particularidades dependiendo del contexto y la especificidad del problema. Estos son:

b.1. Modelo racional:

Este modelo presenta una manera bien sistemática y organizada,

basado en una secuencia lógica de un conjunto de alternativas, permitiendo así la evaluación objetiva de las distintas alternativas posibles. Este modelo es muy eficaz en el caso de que se requieran resultados optimizados y resultados que tengan un cierto efecto, ya que incluye un conjunto de alternativas con un alto grado de imparcialidad. Se aplica con mucha frecuencia en contextos en los que se tiene información suficiente y donde se lleva a cabo una evaluación del contexto.

b.2. Modelo intuitivo:

El enfoque mencionado anteriormente está basado en la experiencia acumulada, y en la capacidad de reconocer aquellos patrones recurrentes en ocasiones anteriores. Las decisiones no se apoyan en datos empíricos, sino en la propia intuición adquirida en el tiempo. Es un enfoque típico de personas con gran experiencia empírica, que confían en la suya propia para abordar problemas complejos, urgentes o por el contrario donde no existe el tiempo necesario para hacer un análisis con algún grado de profundidad.

b.3. Modelo creativo:

Este modelo incluye conceptos del análisis racional y procesos de pensamiento más abstracto en los que se da un cierto distanciamiento del problema para dar paso eventualmente a la aparición de ideas innovadoras del subconsciente. Se diferencia de los modelos racionales en que no trata de encontrar respuestas rápidas, sino que propone una fase de incubación creativa. Es recomendable en situaciones que requieren innovación y flexibilidad continuas, como en proceso de tipo iterativo, en cuyo caso se trabaja en la experimentación de soluciones ajustadas progresivamente.

c) Herramientas para la toma de decisiones en la gestión organizacional:

Randstad (2022) afirma que el proceso de toma de decisiones en las organizaciones públicas y privadas es complejo y, en muchas ocasiones,

presenta altos niveles de incertidumbre. Por ello, reducir los riesgos que se desprenden de dicho proceso es una de las responsabilidades más importantes que debe asumir toda entidad. Para ello, se pone a disposición un conjunto de herramientas metodológicas que permiten hacer diagnósticos como el del entorno externo y el del contexto interno, para tomar decisiones más informadas, más prácticas y estratégicas. Entre las principales herramientas utilizadas, destacan:

c.1. Análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades): Visiona y permite un diagnóstico integral para cada uno de los elementos internos y externos que están involucrados con la organización. Con esta herramienta se van creando relaciones que puedan establecerse entre las capacidades de la institución y la situación del entorno, lo que permite tomar decisiones estratégicas que tengan relación con la propia realidad operativa y con las situaciones cambiantes. Además, contribuye a establecer posibles ventajas competitivas o estrategias del sector público.

c.2. Análisis PESTEL:

Análisis de seis dimensiones clave en el entorno de macroentorno (Política, Economía, Sociedad, Tecnología, Medioambiente y Legislación). Su uso en el ámbito de la gestión pública permitirá anticipar el futuro entorno regulador, social (cambio demográfico) o económico que se convierta en un riesgo para una eventual mejora institucional, la planificación de cambios en las políticas o una mejora en los servicios.

c.3. Diagrama de Ishikawa (o diagrama de causa y efecto):

Se basa en la idea de que cada problema debe tener su causa identificable. Esta herramienta te deja descomponer de manera estructurada un problema en sus causas y sus causas secundarias, para abordar mejor los factores críticos. Es extremadamente adecuada para mejorar procesos, optimizar los recursos y aumentar la eficiencia de la

gestión pública.

c.4 Diagrama de Pareto:

También denominado análisis ABC, se fundamenta en lo que "el 20% de las causas produce el 80% de los efectos". Llevarlo a cabo en la gestión pública permite establecer las acciones de mayor prioridad y encontrar los factores que producen mayor aportación en el logro de los objetivos de una institución. Por tanto, se trata de una herramienta muy útil para la asignación más eficiente de los recursos y enfocar los esfuerzos en la solución de los problemas de mayor relevancia.

d) Dimensiones

d.1. Identificación del problema:

Este análisis implica revisar analíticamente la situación que, cumpliendo este ciclo de conocimiento y de evaluación de la información analizada, permite identificar el problema o la situación que requiere una intervención situacional. Este proceso evaluativo comprende una evaluación exhaustiva de la situación que le sirva comprender los obstáculos que se presentan, los factores determinantes y los objetivos o resultados esperados para poder decidir en consecuencia con respecto a lo que el interés general requiere (Unir, 2022).

Zanatta (2021) lo define como la identificación de una diferencia entre la realidad actual y la realidad objetivo, en la que se va apareciendo el deseo de intervención del encargado de la administración, el cual realiza esta intervención impulsada por la presión de ciertas determinaciones condicionantes, como serían las normas institucionales, las exigencias relacionadas con el tiempo, las limitaciones presupuestarias o los mecanismos de evaluación del rendimiento o de su actuación. Sin embargo, para que la situación sea considerada un problema susceptible de ser gestionado, el decisor debe disponer de competencias legales, disponibilidad de recursos financieros, acceso a la información pertinente y suficientes medios

operativos. En otro caso, se trataría de una expectativa no subsumida en un marco de viabilidad administrativa.

d.2. Análisis de alternativas:

Santos (2021) nos dice que se trata de analizar cuidadosamente las diferentes alternativas que se han encontrado para solucionar un problema, anticiparse a los efectos que tendrán las diferentes alternativas (efectos o consecuencias), y analizar qué medios se requieren para aplicarlas, su viabilidad de aplicación y sus efectos esperados. Este análisis permite saber cuál es la alternativa que soluciona adecuadamente el problema que se está intentando resolver o, incluso, cuál es la alternativa que produce además de la solución a un problema los efectos colaterales que hacen a la mejora en la gestión pública, eficiencia y eficacia.

Zanatta (2021) lo define dentro la fase del proceso de toma de decisiones en la gestión pública, en el cual el funcionario o responsable asignado debería realizar un examen detallado de cada una de las alternativas en que se encuentra evaluando claramente las ventajas y limitaciones de cada alternativa, en función de los criterios que ya fueron definidos y jerarquizados. Si bien es importante señalar que este método puede incluir elementos objetivos, es igualmente importante destacar que gran parte de la valoración queda a merced de las percepciones y apreciaciones subjetivas que son propias del juicio profesional del evaluador.

d.3. Elección de la mejor alternativa:

Zanatta (2021) define el proceso mediante el cual, una vez formuladas, presentadas y evaluadas todas las opciones posibles conforme a criterios previamente establecidos y jerarquizados, el responsable designado elige aquella alternativa que, de acuerdo con el procedimiento normativo y técnico definido, se considera la más adecuada para alcanzar los objetivos institucionales.

d.4. Implementación:

Santos (2021) La implementación de la alternativa representa una etapa crucial del proceso de toma de decisiones, en la cual se operacionaliza la solución previamente seleccionada. El momento implica una planificación estructurada, secuencial y lógica, que integra pasos a seguir y asigna funciones específicas a los responsables, supervisores y recursos, tanto humanos como materiales. La implementación temporal de las actividades a realizar, en este caso, es ordenada y eficiente. Esto asegura una decisión a tomar, para que se refleje en resultados, en este caso, concretos. Esto es, en no poco, a la mejora, de los procesos administrativos y de la eficacia institucional.

d.5 Evaluación de resultados:

<Es el proceso que se realiza después de llevar a cabo una decisión, cuyo objetivo es definir si se han cumplido los objetivos propuestos y si los resultados obtenidos se ajustan a lo que se esperaba. Este proceso implica un orden riguroso de los pasos que se han seguido, así como una explicación de los elementos que han participado en la toma de decisiones. Este proceso incluye la creación de un informe que exponga los procedimientos utilizados, los tipos de datos que se han recogido, y el efecto que se ha producido, este informe debe de permitir crear aprendizajes a nivel institucional y debe ofrecer elementos que ayuden a mejorar de forma continua las políticas públicas o procesos administrativos que se han realizado en el pasado (Unir, 2022).

2.3. Definiciones de los términos básicos

Autoconciencia emocional

La autoconciencia emocional es la habilidad de una persona para detectar y entender sus emociones, y reconocer, de forma consciente, los estados afectivos que vive. Este tipo de conocimiento, por su carácter interno, es fundamental para una correcta regulación emocional y para el ejercicio de decisiones de forma racional (Arrimada, 2022).

Autorregulación

La autorregulación puede entenderse como el conjunto de habilidades que permite a los individuos tener control de manera consciente y eficiente de sus pensamientos, emociones y conductas, y adaptarlos a las exigencias y condiciones de su entorno. Esta habilidad requiere de la comprensión adecuada del contexto y de la respuesta elástica ante el cambio, la reorientación de la acción o del enfoque que el autor disponga, todo lo cual es central en la gestión institucional y en la toma de decisiones públicas Catillero (2017).

Clima emocional

El clima emocional se entiende como el conjunto de emociones que son comunes y que vigentes en el seno de un espacio organizacional, y que resulta de los encuentros sociales entre los miembros de un grupo o institución. Estas emociones grupales son el resultado de las relaciones interpersonales, las dinámicas de trabajo y el contexto institucional en el que se dan la práctica de las actividades y en el que influyen directamente en el clima del ambiente laboral y en la calidad de los procesos de gestión (Rodriguez & Cruz, 2014).

Empatía

La empatía se traduce en un ejercicio consciente, voluntario y tenaz de asumirse como tal, de ponerse en la piel de otra persona y de percibir, verazmente, qué es lo que le acontece como experiencia afectiva. Esta capacidad puede ser particularmente aplicada en aquellos ambientes en los que las personas se encuentran en situaciones adversas, porque da lugar a respuestas más humanas, acordes y empáticas por parte de quienes operan en el marco de responsabilidades públicas o de instituciones con algún tipo de liderato (Equipo Editorial Sanarai, 2025).

Emociones

Las emociones podrían ser entendidas como respuestas automáticas e involuntarias del ser humano ante los estímulos externos que recibe del entorno donde se desarrolla la vida humana, que pueden ser circunstancias, personas u objetos. Estas respuestas se traducen en modificaciones fisiológicas, de manera cognitiva y

conductual, y se exteriorizan mediante las expresiones de las caras y las posturas de los cuerpos (Ahumada I. , 2023).

Habilidades sociales

Las habilidades sociales son el conjunto de capacidades conductuales y recursos de la persona que le permiten desenvolverse adecuadamente en situaciones sociales generando respuestas que sean adecuadas tanto para sus intereses como para las normas y expectativas del ambiente social en el que se encuentra (NeuronUP, 2022).

Inteligencia emocional

Se entiende como la habilidad que detenta una persona para identificar, regular y manejar sus emociones de manera táctica, con el objetivo de rebajar el nivel de estrés, potenciar una comunicación asertiva, fomentar la empatía hacia los demás, adaptarse adecuadamente a las situaciones disruptivas enfrentar situaciones difíciles y ayudar en la resolución, o bien en la prevención de conflictos interpersonales (Garcia S. , 2021).

Toma de decisiones

Es la aplicación de multitud de estrategias orientadas a elegir la más adecuada dentro de escenarios en los que las elecciones tienen consecuencias. Este proceso incluye tareas muy importantes que van desde una definición clara de los objetivos que se desean alcanzar, el planteamiento e identificación de las distintas alternativas y sus valoraciones, la recogida de la información adecuada y la programación de la puesta en práctica de la decisión tomada (Minedu, 2024).

2.4. Hipótesis de investigación.

2.4.1. Hipótesis general

La inteligencia emocional se relaciona significativamente en la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025.

2.4.2. Hipótesis Específicas

a) La Autoconciencia de la Inteligencia emocional se relaciona

significativamente en la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025.

b) La Autorregulación de la Inteligencia emocional se relaciona significativamente en la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025.

c) La Motivación de la Inteligencia emocional se relaciona significativamente en la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025.

d) La Empatía de la Inteligencia emocional se relaciona significativamente en la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025.

e) Las Habilidades sociales de la Inteligencia emocional se relaciona significativamente en la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025.

2.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Niveles de Rango	Escala de Likert
Variable X Inteligencia emocional	Se define como entender, gestionar y controlar, tanto las emociones de una persona como la de los demás. Daniel Goleman, los incluye en este término, la autoconciencia emocional, la autorregulación, la motivación, la empatía y las relaciones interpersonales. En una organización o en la educación, la inteligencia emocional es esencial para desarrollar la comunicación y la relación entre las personas, para la toma de decisiones y para controlar la violencia y el estrés. Esto se traduce para el bien de las personas y para el bien de todos los que rodean a la persona. Desempeña un papel muy positivo para la persona que lo posee (Goleman, 1995)	La inteligencia emocional será medida con la Encuesta en la que se miden 5 dimensiones de: la autoconciencia emocional, la autorregulación, la motivación, la empatía y las competencias sociales. Los gestores municipales de la Municipalidad Distrital de La Punta Callao, contestarán un cuestionario de autoinforme de 20 ítems, en escala Likert (1 a 5). Los resultados se analizarán con un procedimiento estadístico a fin de lograr una puntuación total y una por cada dimensión de la inteligencia emocional que, por su naturaleza, le dará datos cuantitativos y observables respecto a su conducta emocional en la toma de decisiones.	Autoconciencia	Nivel de claridad	Alto = 76 – 100 Medio = 48 – 75 Bajo = 20 – 47	1= No 2 = Casi nunca 3 = No sabe/no opina 4 = Casi siempre 5 = Si
				Reconocimiento de emociones		
				Impacto de desempeño		
				Percepción clara		
			Autorregulación	Control de emociones		
				Mantener calma		
				Frecuencia evitar decisiones		
				Actitud positiva		
			Motivación	Grado de satisfacción		
				Nivel del compromiso		
				Proactividad		
				Esfuerzo por mejorar		
			Empatía	Atención activa		
				Comprender sentimientos		
				Considerar emociones		
				Capacidad para percibir emociones		
			Habilidades Sociales	Calidad de relaciones interpersonales		
				Efectividad y asertividad		
				Colaborar en equipo		
				Claridad y respeto		

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Niveles de Rango	Escala de Likert
Variable X Toma de decisiones	Es el proceso en donde las personas eligen una opción entre muchas posibilidades para resolver una problemática o alcanzar una meta. Para esto, toman en cuenta aspectos tanto racionales como emocionales. Dubé et al. (2022) argumentan que la toma de decisiones implica la obtención y el análisis de la información que es relevante, la consideración de las opciones y la elección que se alinea de mejor forma con los intereses o necesidades que una persona percibe. Este proceso es de vital importancia en el ámbito organizacional y de liderazgo, como se da en los casos de los gerentes municipales, donde las decisiones tienen que equilibrar la cantidad de información que se posee y la cantidad de información que se posee y la cantidad de información que se posee y la cantidad de información que se posee y la cantidad de información que se posee y la cantidad de información que se posee y la cantidad de información que se posee	La toma de decisiones se medirá a través de un cuestionario estructurado de autorreporte dirigido a los gestores municipales de la Municipalidad Distrital de La Punta Callao, en el año 2025, usando una escala de Likert de 5 puntos (1 al 5). El cuestionario medirá la competencia de los gestores en el reconocimiento de los problemas, el análisis de la información y la selección de alternativas. Los resultados se sumarán para obtener un puntaje y así tener un parámetro que permita analizar la variable de forma cuantitativa en el estudio.	Identificación del problema	Capacidad para identificar situaciones	Alto = 76 – 100 Medio = 48 – 75 Bajo = 20 – 47	1= No 2 = Casi nunca 3 = No sabe/no opina 4 = Casi siempre 5 = Si
				Habilidad para identificar problemas		
				Analiza entorno		
				Escucha activa		
			Análisis de alternativas	Capacidad para solucionar problemas		
				Habilidad para ponderar		
				Análisis sobre impactos		
				Análisis de recursos		
			Elección de la mejor alternativa	Capacidad para elegir		
				Nivel para considerar normas		
				Asumir responsabilidad		
				Nivel de aceptación		
			Implementación	Ejecución oportuna		
				Nivel de colaboración		
				Flexibilidad en los ajustes		
				Cumplimiento de plazos		
			Evaluación de Resultados	Compara indicadores		
				Evaluación de beneficios		
				Adecua recursos		
				Reporte de impactos		

CAPITULO III
METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la investigación

3.1.1. Tipo

La investigación se clasifica como Básica, tal como apunta Carrasco (2006, p. 43). Este autor sostiene que este tipo de investigación, al no buscar aplicaciones aparentes, se orienta a la ampliación y profundización del conocimiento científico de alguna realidad. Su objetivo principal se encuentra en la construcción y la evaluación de teorías.

3.1.2. Diseño

El diseño a usado es el No experimental, por lo que Hernández-Sampieri y Mendoza Torres (2018, p. 174) la investigación no experimental puede ser definida como la investigación en la que no hay manipulación de las variables, es decir, las variables independientes no son alteradas de manera intencionada para causales efectos en otras variables. Este tipo de investigación se fundamenta en la observación y la medicina de los fenómenos tal y como se encuentran en su entorno natural. Esto le da la oportunidad al investigador de analizar las variables como se presentan en la realidad.

Así, como estos autores han abordado los diseños transeccionales o transversales, los cuales, en su caso, recogen información en un solo momento del tiempo, los diseños transeccionales tienen como único objetivo describir las variables de un grupo determinado de la muestra o de la población. En estos diseños es donde se pretende conocer el estado de las variables en el momento adecuado (Hernández-Sampieri y Mendoza Torres (2018, p. 176).

3.1.3. Enfoque

La investigación actual posee un enfoque cuantitativo, ya que uno de sus objetivos es analizar la relación entre la inteligencia emocional y resolución de decisiones, mediante la recolección de datos objetivos, el uso de herramientas estructuradas y el tratamiento estadístico de las variables, entre otras. El enfoque cuantitativo es el correcto para obtener información concreta, confiable y verificable acerca de los gestores municipales de la Municipalidad Distrital de La Punta, Callao, 2025. Además, el enfoque cuantitativo aporta evidencia empírica clave para comprender de manera más precisa el comportamiento organizacional dentro del sector público, fortaleciendo así la toma de decisiones informadas en la gestión municipal.

3.2. Población y muestra.

3.2.1. Población.

La población de estudio está conformada por 654 gestores municipales de la Municipalidad Distrital de La Punta, Callao,

3.2.2. Muestra

Se aplicó la siguiente fórmula para hallar la muestra necesaria:

$$m = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N-1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

M= Muestra necesaria Z = nivel de confianza

P = Probabilidad de éxito Q = Probabilidad de no éxito

e = Error muestral

Remplazando tenemos:

Z2 = 3.84 P = 0.8 Q = 0.2 N = 654 e2 = 0.0025

La muestra es de 178 gestores municipales de la Municipalidad Distrital de La Punta, Callao.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Técnicas

Para el recojo de información se utilizó la técnica de la encuesta.

3.3.2. Instrumentos

Los cuestionarios usados para la investigación fueron: La variable inteligencia emocional el cuestionario es de 20 preguntas, la cuales están disgregadas en 05 dimensiones las cuales son: Autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales, usando la siguiente escala de Likert; 1 = No, 2 = Casi nunca, 3= No sabe/ No opina, 4= Casi siempre y 5= Si

Para la variable toma de decisiones el cuestionario es de 20 preguntas, la cuales están disgregadas en 05 dimensiones las cuales son: Identificación del problema, análisis de alternativas, elección de la mejor alternativa, implementación y evaluación de resultados, usando la siguiente escala de Likert; 1 = No, 2 = Casi nunca, 3= No sabe/ No opina, 4= Casi siempre y 5= Si.

Tabla 2. Resumen de procesamiento de casos.

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido[a]	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 3. Fiabilidad de Inteligencia emocional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,915	20

Tabla 4. Fiabilidad de toma de decisiones

Alfa de Cronbach	N de elementos
,962	20

En las tablas anteriores 3 y 4, los resultados de la fiabilidad para Inteligencia emocional 0,915 y para la toma de decisiones es de 0,962 los cuales se ubican en el rango de MUY BUENO.

3.4. Técnicas para el procesamiento de la información

El análisis se procesó usando técnicas descriptivas de distribución de frecuencias. Se utilizaron las siguientes herramientas: para el procesamiento de datos se utilizó el programa Excel; para el análisis estadístico se utilizó el paquete estadístico SPSS; para la prueba de normalidad se realizó la prueba de distribución normal y se eligió la prueba estadística a utilizar, la que se considera, paramétrica o no paramétrica.

Tabla 5. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]		
	Estadístico	gl	Sig.
Autoconciencia	,144	178	,000
Autorregulación	,132	178	,000
Motivación	,250	178	,000
Empatía	,213	178	,000
Habilidades sociales	,183	178	,000
Inteligencia emocional	,109	178	,000
Toma de decisiones	,131	178	,000

Se considera el sig. bilateral de Kolmogórov-Smirnov por que la muestra es de 178 gestores municipales de la Municipalidad Distrital de La Punta, Callao.

Las pruebas proporcionan un estadístico de prueba y un valor de significancia (p), que se utiliza para determinar si se rechaza o no la hipótesis nula. La hipótesis nula para estas pruebas es que la variable se distribuye normalmente. Si p es menor que el

nivel de significancia (generalmente 0,05), se rechaza la hipótesis nula, lo que indica que la muestra no se distribuye normalmente.

Dado que la prueba de normalidad del Kolmogorov-Smirnov rechazan la hipótesis nula para todas las variables, se puede concluir que los datos no son normales. Esto significa que se calculará la correlación con la prueba estadística Rho de Spearman.

CAPITULO IV
RESULTADOS

4.1. Análisis de Resultados

Tabla 6. Dimensión de Autoconciencia

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	0	0.0%
	Casi Nunca	2	1.1%
	No sabe/no opina	6	3.4%
	Casi siempre	74	41.6%
	Si	96	53.9%
	Total	178	100.0%

La tabla muestra los resultados de la encuesta sobre la dimensión autoconciencia de la inteligencia emocional aplicada a los gestores municipales de la Municipalidad Distrital de La Punta, Callao 2025. A continuación, desglosamos y analizamos los datos proporcionados: El total de respuestas válidas es de 178 respuestas, lo que representa la totalidad de los encuestados. Un Alto nivel de autoconciencia: Una gran parte de los gestores municipales parecen tener una autoconciencia emocional adecuada (95.5% entre "Casi Siempre" y "Sí"), lo que indica que la mayoría de los líderes son capaces de reconocer sus emociones y cómo estas impactan en su rendimiento. Asimismo, Baja representación en "Casi Nunca" y "No sabe/no opina": Los porcentajes bajos en las respuestas de "Casi Nunca" (1.1%) y "No sabe/no opina" (3.4%) sugieren que, aunque algunos gestores no tienen una clara percepción de su autoconciencia, la mayoría tiene algún grado de comprensión sobre sus emociones. Por lo que, las implicaciones positivas de la investigación es que el hecho de que más de la mitad de los gestores (53.9%) se consideren altamente conscientes de sus emociones es un indicador positivo de que la inteligencia emocional está desarrollada en un alto grado entre los líderes de esta

municipalidad, lo cual es esencial para la toma de decisiones efectiva y la gestión pública eficiente.

Finalmente, El alto nivel de autoconciencia emocional entre los gestores municipales es un factor positivo para el desempeño organizacional y la efectividad en la toma de decisiones. Sin embargo, sería útil seguir fomentando la reflexión emocional en aquellos que aún no tienen una percepción clara de sus emociones o que se sienten menos conscientes de cómo estas afectan su trabajo.

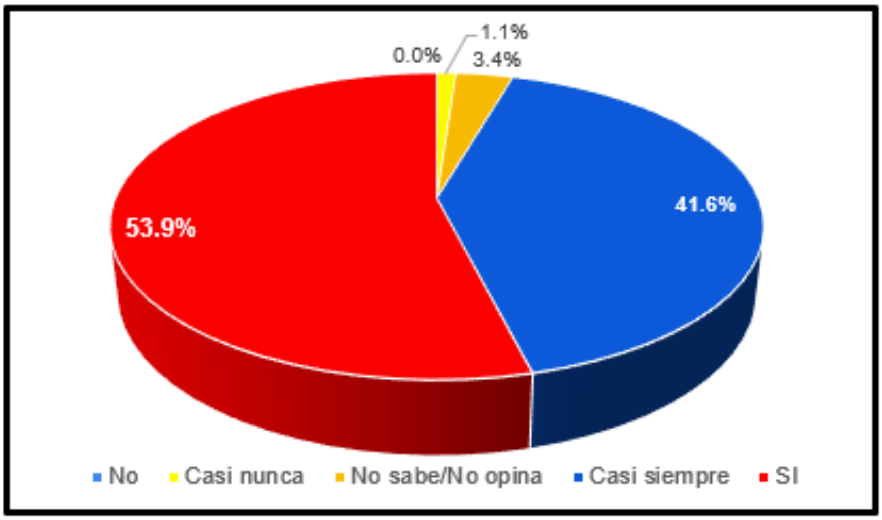


Figura 1. Dimensión de Autoconciencia

Tabla 7. Dimensión de Autorrealización

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	0	0,0%
	Casi Nunca	1	0,6%
	No sabe/no opina	8	4,5%
	Casi siempre	75	42,1%
	Si	94	58,8%
	Total	178	100,0%

La tabla muestra los resultados de una encuesta sobre la dimensión de autorrealización dentro de la inteligencia emocional aplicada a los gestores municipales de la Municipalidad Distrital de La Punta, Callao 2025. Vamos a desglosar y analizar los datos presentados. De las 178 respuestas válidas, lo que representa el total de encuestados. 94 respuestas en la opción "Sí" (58.8%) junto con las 75 respuestas en "Casi Siempre" (42.1%) muestran que una gran parte de los gestores experimentan un alto grado de autorrealización, mientras que los porcentajes en "Casi Nunca" (0.6%) y "No sabe/no opina" (4.5%) son bastante bajos, lo que sugiere que la mayoría de los gestores son conscientes de su crecimiento personal y están satisfechos con su desarrollo.

Además, El aAlto grado de autorrealización, donde la gran mayoría de los gestores municipales (más del 85%) parecen experimentar un nivel alto de autorrealización ("Casi Siempre" o "Sí"). Esto sugiere que, en general, los líderes en la Municipalidad Distrital de La Punta tienen una buena percepción de sí mismos, se sienten realizados en su rol y probablemente estén motivados para tomar decisiones efectivas. De igual manera, la baja representación en "Casi Nunca" y "No sabe/no opina": Solo un pequeño porcentaje (5.1% combinando Casi Nunca y No sabe/no opina) no experimenta autorrealización o no tienen claro su nivel de autorrealización, lo cual indica que la gran mayoría de los gestores tienen alguna conciencia de su propio desarrollo emocional y profesional.

Finalmente, el alto nivel de autorrealización de los gestores municipales en La

Punta es un factor positivo para el bienestar individual y la efectividad organizacional. Aunque la mayoría de los gestores se sienten realizados, sería valioso seguir promoviendo el desarrollo emocional y personal en toda la organización para mantener un ambiente laboral positivo y motivador.

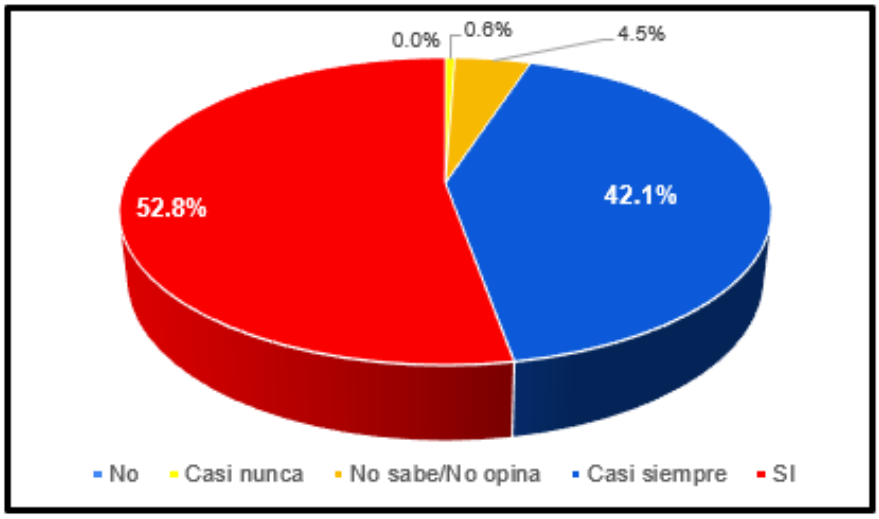


Figura 2. Dimensión de Autorrealización

Tabla 8. Dimensión de Motivación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	0	0,0%
	Casi Nunca	0	0,0%
	No sabe/no opina	8	4,5%
	Casi siempre	41	23,0%
	Si	129	72.5%
	Total	178	100,0%

La tabla proporciona los resultados de una encuesta relacionada con la dimensión de motivación dentro de la inteligencia emocional aplicada a los gestores municipales de la Municipalidad Distrital de La Punta, Callao 2025. A continuación, se realiza un análisis detallado de los datos. De 178 respuestas válidas, lo que representa el total de encuestados. Donde, la opción "Sí" (72.5%) y "Casi Siempre" (23.0%) constituyen el 95.5% de las respuestas, lo que indica que la gran mayoría de los gestores se siente motivada en su trabajo. Asimismo, solo un pequeño porcentaje (4.5%) de los encuestados no sabe o no opina sobre su motivación, lo que indica que la mayoría tiene una percepción clara de su nivel de motivación.

Se tiene una alta motivación: El hecho de que más del 72% de los gestores se identifiquen como altamente motivados es una señal positiva. Esto sugiere que los gestores están comprometidos con sus roles y que están motivados para desempeñar sus funciones, lo cual es clave para el desempeño organizacional y la efectividad de la gestión pública. Asimismo, el bajo porcentaje en "Casi Nunca": El hecho de que ningún encuestado haya marcado la opción "Casi Nunca" indica que la motivación no está ausente en ningún gestor de manera significativa, lo que es positivo para el ambiente laboral. Además, la escasa incertidumbre en lo que motiva: Un escaso 4.5% de los administradores no sabe o no emite una opinión acerca de su motivación, lo que podría sugerir que la mayor parte de ellos tiene un buen entendimiento de cómo se sienten en relación a su trabajo, o bien que aquellos que están desmotivados no son conscientes de ello.

La elevada motivación de los administradores municipales en La Punta, por último, es un elemento favorable para la administración pública, pues significa que los líderes están dedicados y concentrados en su labor. Con esfuerzos para conservar y aumentar este grado de motivación, es posible perfeccionar la eficacia organizacional y la toma de decisiones en el municipio.

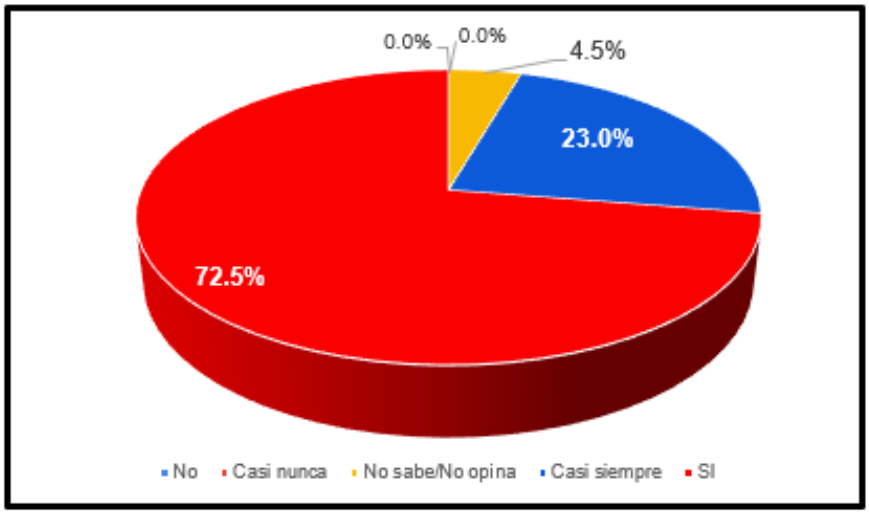


Figura 3. Dimensión de Motivación

Tabla 9. Dimensión de Empatía

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	0	0,0%
	Casi Nunca	0	0,0%
	No sabe/no opina	9	5,1%
	Casi siempre	44	24,7%
	Si	125	70,2%
	Total	178	100,0%

La tabla presenta los resultados de la encuesta sobre la dimensión de empatía en el marco de la inteligencia emocional aplicada a los gestores municipales de la Municipalidad Distrital de La Punta, Callao 2025. A continuación, se realiza un análisis detallado de los datos presentados. De las 178 respuestas válidas que es el número total de encuestados. Se tiene la opción "Sí" (70.2%) y "Casi Siempre" (24.7%) constituyen en conjunto el 94.9% de las respuestas, lo que significa que la gran mayoría de los gestores son altamente empáticos o lo son de manera frecuente. De igual manera, "No sabe/no opina" (5.1%) es una opción muy baja, con una tendencia hacia que casi todos los encuestados poseen una opinión acerca de su nivel de empatía.

Por lo que la alta empatía: La gran mayoría de los gestores (94.9%) muestran altos niveles de empatía (casi siempre, sí). Este es un indicador muy positivo, ya que la empatía es una variable clave de la inteligencia emocional y cumple un papel fundamental en un adecuado liderazgo, en la gestión de conflictos y en la toma de decisiones en grupo dentro de la organización, dónde la baja falta de empatía: No se observó un nivel elevado de baja empatía (0 respuestas en "Casi nunca"), algo que apunta a que los gestores son en general conscientes de lo importante que es la empatía en su trabajo.

Por último, la alta empatía de los gestores municipales es un activo esencial para la gestión pública. Este aspecto tiene un valor positivo dado que indica que los gestores están en contacto con las emociones de las demás personas, aspecto que

redunda en la calidad de las decisiones del grupo de trabajo. La promoción de la inteligencia emocional y la empatía de los gestores contribuirá igualmente al desarrollo de la capacidad de la Municipalidad Distrital de La Punta para hacer frente a los problemas que plantea el sector público de una manera eficaz y humana.

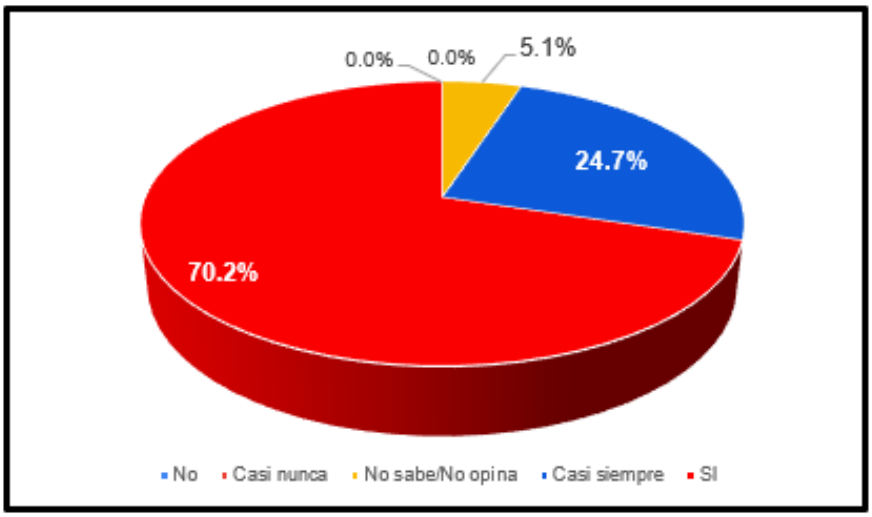


Figura 4. Dimensión de Empatía

Tabla 10. Dimensión de habilidades sociales

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	0	0,0%
	Casi Nunca	0	0,0%
	No sabe/no opina	5	2,8%
	Casi siempre	50	28,1%
	Si	123	69,1%
	Total	178	100,0%

La tabla muestra los datos obtenidos de la encuesta sobre la dimensión de las habilidades sociales en la inteligencia emocional de los gestores municipales de la Municipalidad Distrital de La Punta, Callao 2025, se continúa con un análisis de las respuestas obtenidas. De las 178 respuestas válidas y que representan el total de encuestados. Las respuestas afirmativas (Sí = 69.1% y Casi Siempre = 28.1%) son favorables y suman el 97.2%, lo que permite concluir que existe una gran mayoría de encuestados que tienen habilidades sociales en un alto grado (constante o frecuente). Por su parte, la opción no opina/no sabe con 2.8% se convierte igualmente en una respuesta poco favorable, lo que reconfirma que la mayoría tiene claridad sobre sus habilidades sociales.

Donde, la alta competencia social: La mayoría de los gestores, el 97.2%, se identifica como Competente Social ("Casi Siempre" o "Sí"), lo que se convierte en un buen indicador para la inteligencia emocional de los gestores. Las habilidades sociales son muy útiles para poder gestionar las relaciones laborales, colaborar y trabajar en la toma de decisiones, y fomentar un entorno de trabajo agradable y eficiente. Igualmente, la baja falta de habilidades sociales: No se detecta una alta falta de habilidades sociales, ya que no hay respuestas a "Casi Nunca". Es decir que, por norma general, los gestores presentan habilidades para interactuar con los compañeros de trabajo, subordinados y demás miembros de la comunidad.

Finalmente, la alta puntuación en habilidades sociales de los gestores municipales de La Punta es una fortaleza clave para la gestión pública. Este resultado positivo sugiere que los gestores son efectivos en sus interacciones y colaboraciones, lo cual facilita la toma de decisiones y mejora la calidad de las relaciones laborales. Continuar con la promoción de estas habilidades a través de programas de capacitación y reflexión puede fortalecer aún

más la capacidad de los gestores para contribuir a una gestión pública eficiente y efectiva.

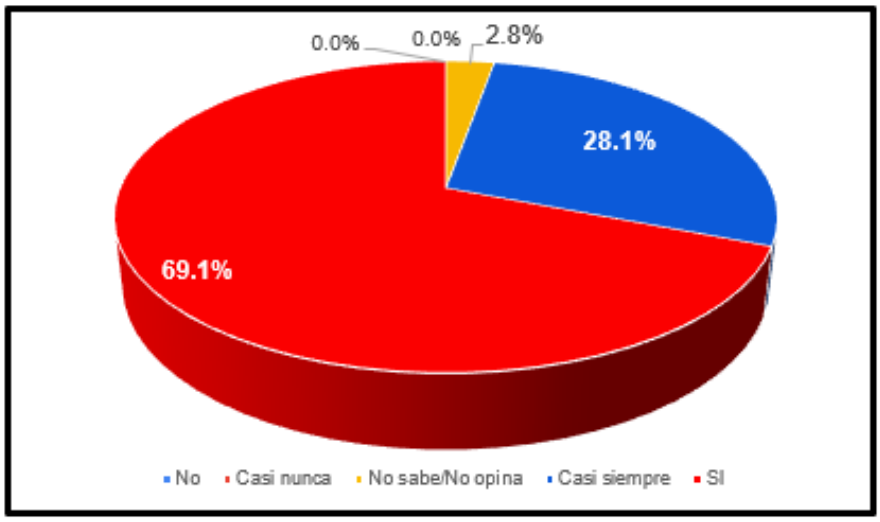


Figura 5. Dimensión de habilidades sociales

Tabla 11. Variable de Inteligencia emocional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	0	0,0%
	Casi Nunca	0	0,0%
	No sabe/no opina	7	1,7%
	Casi siempre	78	43,8%
	Si	97	54,5%
	Total	178	100,0%

La tabla presenta los resultados de la encuesta sobre la variable inteligencia emocional aplicada a los gestores municipales de la Municipalidad Distrital de La Punta, Callao 2025. A continuación, se presenta un análisis detallado de los valores. De 178 respuestas válidas lo que supone el número total de encuestados. Las respuestas "Sí" (54.5%) y "Casi Siempre" (43.8%) representan el 98.3% de las respuestas, por lo que se puede concluir que la gran mayoría de los gestores se consideren altamente inteligentes emocionalmente o que lo sean casi siempre. El porcentaje de "No sabe/no opina" (1.7%) es escaso, lo que parece indicar que la mayoría de los encuestados tienen una idea clara en relación a su propia inteligencia emocional.

A la vez, la alta inteligencia emocional: La mayor parte de los gestores municipales (98,3%) alcanza un elevado nivel de inteligencia emocional. Lo que implica que la mayoría de los gestores poseen una alta capacidad para identificar y gestionar sus propias emociones, así como la capacidad para deducir y actuar adecuadamente con relación a las emociones de los demás; dicha habilidad es muy importante para la toma de decisiones adecuadas, dirección de los equipos y resolución de conflictos. Igualmente, la baja falta de conocimiento acerca de la inteligencia emocional: Por otro lado, el pequeño porcentaje de "No sabe/no opina" (1,7%), hace que la mayoría tenga una idea clara acerca de su inteligencia emocional, aunque algunos gestores no pueden sentirse totalmente seguros o reflexivos al respecto.

Por último, el nivel de inteligencia emocional elevado que poseen los gestores municipales se convierte en un activo que ofrece muchas ventajas para la gestión pública, ofreciendo así sugiere que los gestores son conscientes de sus emociones y son capaces de manejar las emociones de los demás, lo cual favorecería un entorno de trabajo colaborativo

y eficiente. La promoción del desarrollo continuado de la inteligencia emocional garantizará la efectividad de los gestores en la toma de decisiones y en la gestión de equipos dentro del municipio.

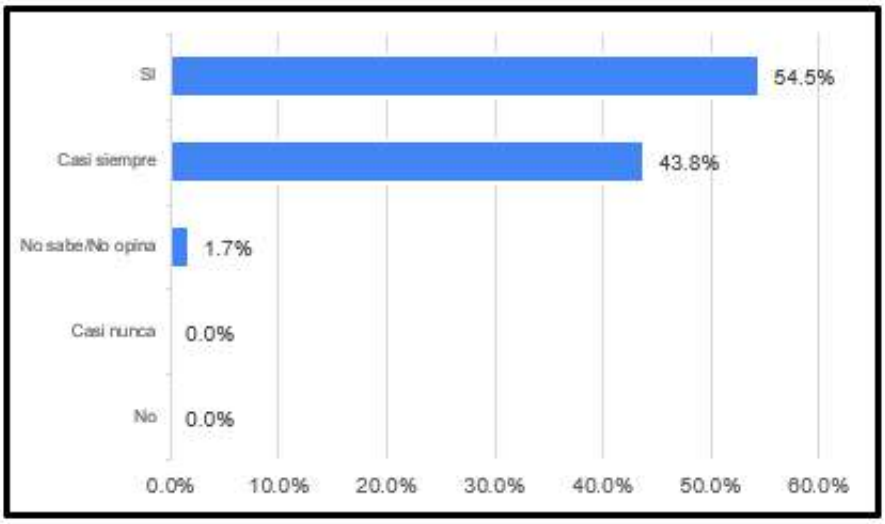


Figura 6. Variable de Inteligencia emocional

Tabla 12. Dimensión de Identificación del problema

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	0	0.0%
	Casi Nunca	0	0.0%
	No sabe/no opina	4	2.2
	Casi siempre	62	34.8
	Si	112	62.9
	Total	178	100,0%

La tabla muestra los resultados de la encuesta sobre la dimensión de identificación del problema en el contexto de la inteligencia emocional aplicada a los gestores municipales de la Municipalidad Distrital de La Punta, Callao 2025. A continuación, se realiza un análisis detallado de los datos proporcionados. De las 178 respuestas válidas, las cuales representan el total de encuestados. Las opciones "Sí" (62.9%) y "Casi Siempre" (34.8%) constituyen en conjunto el 97.7% de las respuestas, lo que significa que la gran mayoría de los gestores tiene habilidades para identificar problemas con alta frecuencia. El pequeño porcentaje en "No sabe/no opina" (2.2%) es bajo, lo que refleja que la mayoría de los encuestados tiene una buena percepción de su capacidad para identificar problemas.

Asimismo, la alta capacidad para identificar problemas: La gran mayoría de los gestores municipales (97.7%) se considera capaz de identificar problemas de manera frecuente o constante. Esto es un indicador muy positivo de que los gestores son proactivos y están atentos a los problemas que deben resolverse dentro de la gestión pública. Donde la baja falta de claridad: Solo un pequeño porcentaje (2.2%) de los encuestados no sabe o no opina sobre su capacidad de identificación del problema, lo que sugiere que la mayoría tiene claro su nivel de habilidad en este aspecto.

Finalmente, la alta capacidad para identificar problemas de los gestores municipales en La Punta es un aspecto positivo que contribuirá significativamente a la eficacia organizacional y la toma de decisiones. Continuar con la evaluación y desarrollo de habilidades en este sentido fortalecerá aún más la gestión pública y la resolución de conflictos dentro de la municipalidad.

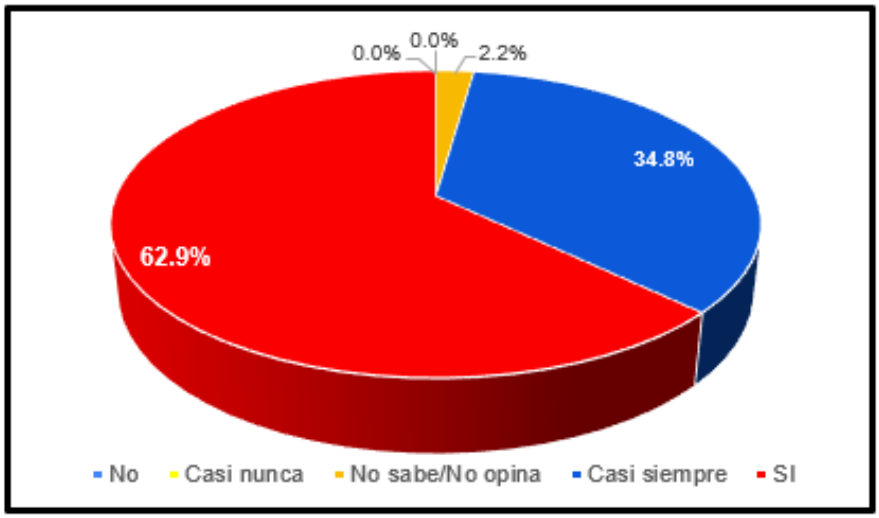


Figura 7. Dimensión de Identificación del problema

Tabla 13. Dimensión de Análisis de alternativas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	0	0.0%
	Casi Nunca	1	0.6
	No sabe/no opina	3	1.7
	Casi siempre	59	33.1
	Si	115	64.6
	Total	178	100,0%

La tabla presenta los resultados de la encuesta sobre la dimensión de análisis de alternativas en el contexto de la inteligencia emocional aplicada a los gestores municipales de la Municipalidad Distrital de La Punta, Callao 2025. A continuación se lleva a cabo un detallado análisis de los datos obtenidos. A partir de 178 respuestas válidas, es decir, del total de encuestados, las respuestas "Sí" (64.6%) y "Casi Siempre" (33.1%) suponen un 97.7% de las respuestas proporcionadas, lo que demuestra que la más que mayor parte de los gestores realizan un análisis regular o continuo de las alternativas a escoger antes de tomar decisiones. El ínfimo porcentaje de "No sabe/no opina" (1.7%) también es bajo, lo que indica que la mayoría de los gestores poseen una percepción bastante clara sobre su capacidad para llevar a cabo un análisis de las alternativas.

Igualmente, la gran predisposición para el análisis de alternativas: La gran cantidad de los gestores (97.7%) afirman realizar un análisis apropiado de alternativas antes de adoptar decisiones, es un indicador positivo de los gestores, que son reflexivos y analíticos en cuanto a la toma de decisiones.

El análisis de alternativas es un paso importante para adoptar decisiones informadas, que requiere la consideración de varias opciones y el análisis de los impactos de estas. Y además, la baja incertidumbre: El escaso porcentaje de respuestas en "No sabe/no opina" (1.7%) sugiere que la mayor parte de los gestores saben bien cuál es su proceso de análisis de alternativas y se sienten a gusto en dicho proceso.

Para resumir, las elevadas capacidades para analizar alternativas en los responsables municipales de la gestión pública constituyen una de las denominada fortalezas que, sin duda, debe ponderarse en el proceso de toma de decisiones en la gestión pública. Este halla de trabajo sugiere que los responsables han sido considerados en la toma de decisiones y, además, estratégicos, lo que contribuiría a mejorar el nivel de la calidad de la toma de decisiones. Seguir trabajando en el fortalecimiento de estas capacidades analíticas permitirá que las decisiones puedan ser más y mejor informadas.

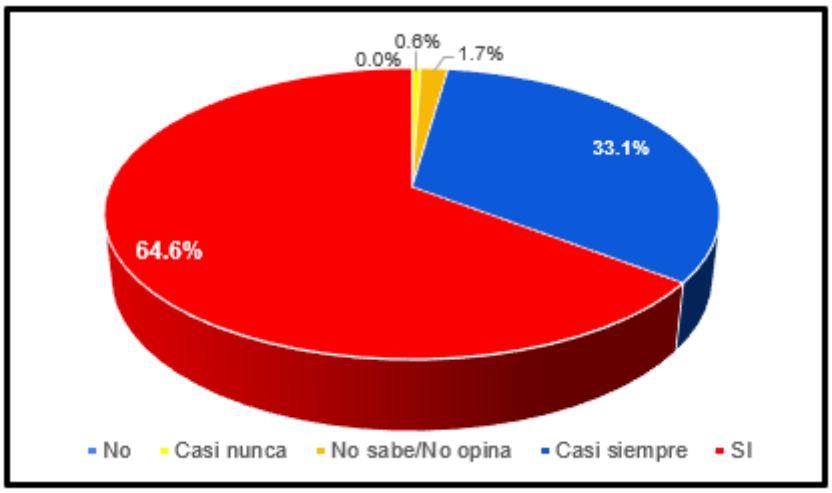


Figura 8. Dimensión de Análisis de alternativas

Tabla 14. Dimensión de Elección de la mejor alternativa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	0	0.0%
	Casi Nunca	2	1.1
	No sabe/no opina	9	5.1
	Casi siempre	46	25.8
	Si	121	68.0
	Total	178	100,0%

La tabla muestra los resultados de la encuesta sobre la dimensión de elección de la mejor alternativa dentro del proceso de inteligencia emocional aplicada a los gestores municipales de la Municipalidad Distrital de La Punta, Callao 2025. A continuación, se realiza un análisis detallado de los datos presentados. De 178 respuestas válidas, lo que representa el total de encuestados. Las opciones "Sí" (68%) y "Casi Siempre" (25.8%) constituyen en conjunto el 93.8% de las respuestas, lo que significa que la gran mayoría de los gestores selecciona frecuentemente o siempre la mejor alternativa en su proceso de toma de decisiones. El escaso porcentaje correspondiente a "No sabe/no opina" (5.1%) pone en evidencia que prácticamente todos los gestores son muy conscientes de su capacidad para elegir la mejor alternativa, con solo una escasa parte de los encuestados sin una opción clara.

Así, entonces, la alta capacidad para elegir la mejor alternativa: La grandísima mayoría de los gestores (93.8%) poseen una alta capacidad para elegir la mejor alternativa cuando toman decisiones. Este es un muy buen indicador, dado que los gestores que eligen bien son capaces de tomar decisiones más verdaderas y estratégicas, aumentando así la gestión pública y el hecho de resolver problemas eficientemente. Donde, baja falta de claridad: El escaso porcentaje de respuestas en "Casi Nunca" (1.1%) y "No sabe/no opina" (5.1%) nos indican que la grandísima mayoría tiene una percepción bien clara sobre su capacidad para elegir las mejores alternativas, siendo positivo para la toma de decisiones determinadas y la gestión emocional.

Por último, la elevadísima capacidad de seleccionarse la mejor de las alternativas por la que se decantan los gestores municipales, es una fortaleza muy importante para la gestión pública. Este resultado pone de manifiesto que la mayoría de los gestores gestionan de modo

reflexivo y eficaz la toma de decisiones, mejorando la calidad de la gestión y la forma de resolver problemas. Promover la formación continua en la toma de decisiones asegurará la selección de las decisiones con la información y la estrategia más adecuadas orientadas a los resultados.

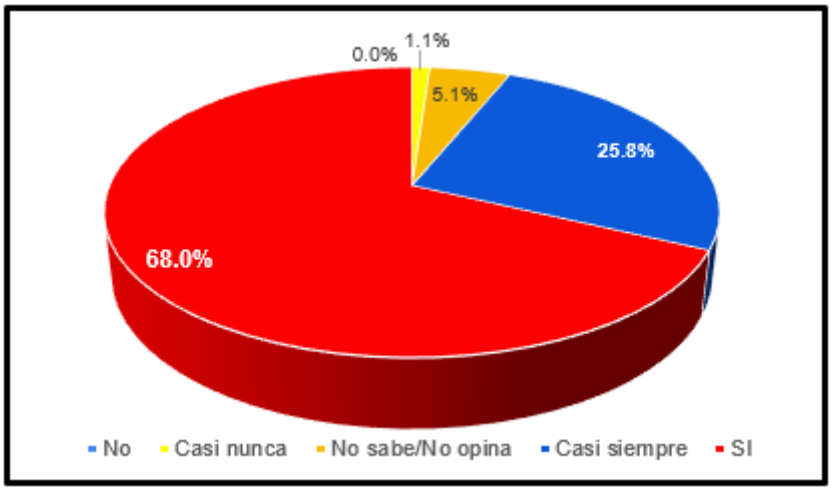


Figura 9. Dimensión de Elección de la mejor alternativa

Tabla 15. Dimensión de Implementación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	0	0.0%
	Casi Nunca	1	0.6
	No sabe/no opina	4	2.2
	Casi siempre	85	36.5
	Si	108	60.7
	Total	178	100,0%

La tabla presenta los resultados de la encuesta sobre la dimensión de implementación en el contexto de la inteligencia emocional aplicada a los gestores municipales de la Municipalidad Distrital de La Punta, Callao 2025. A continuación, se realiza un análisis detallado de los datos proporcionados. De 178 respuestas válidas, lo que representa el total de encuestados. Las opciones "Sí" (60.7%) y "Casi Siempre" (36.5%) constituyen en conjunto el 97.2% de las respuestas, lo que significa que la gran mayoría de los gestores tiene una alta capacidad para implementar las decisiones de manera regular o constante. El pequeño porcentaje en "No sabe/no opina" (2.2%) refleja que casi todos los encuestados tienen una percepción clara sobre su habilidad para implementar decisiones, con solo una pequeña fracción que no tiene una opinión definida.

Asimismo, La alta capacidad de implementación de decisiones: La gran mayoría de los gestores (97.2%) es capaz de implementar decisiones de manera frecuente o casi siempre, lo que es un indicador muy positivo. La capacidad de ejecutar decisiones de forma efectiva es crucial para la gestión pública, ya que asegura que las decisiones tomadas no solo queden en el papel, sino que se lleven a la práctica y se conviertan en resultados concretos para la organización y la comunidad. Además, la baja incertidumbre: El pequeño porcentaje de respuestas en "Casi Nunca" (0.6%) y "No sabe/no opina" (2.2%) indica que la mayoría tiene claridad sobre su capacidad para implementar decisiones, lo cual es una buena señal de que los gestores son conscientes de sus capacidades y habilidades en este aspecto.

Por último, la alta capacidad de implementar decisiones por parte de los gestores municipales es un buen indicador de la eficaz gestión pública. Este resultado positivo implica que los gestores serían unos buenos tomadores de decisiones, pero teniendo también la capacidad de implementar las decisiones tomadas, que es muy importante para la mejora de los servicios públicos. Seguir garantizando el desarrollo de habilidades de implementación permitirá asegurar que las decisiones tomadas se traduzcan en resultados concretos que mejoran la comunidad.

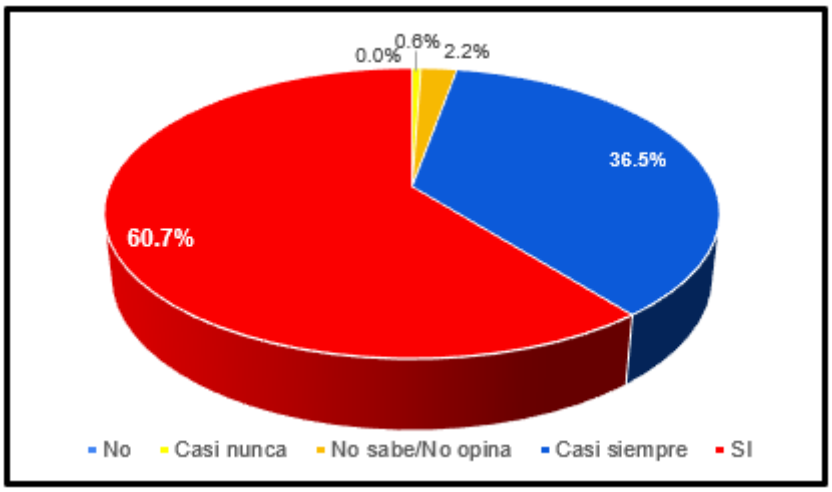


Figura 10. Dimensión de Implementación

Tabla 16. Dimensión de Evaluación de Resultados

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	0	0.0%
	Casi Nunca	3	1.7
	No sabe/no opina	9	5.1
	Casi siempre	70	39.3
	Si	96	53.9
	Total	178	100,0%

La tabla muestra los resultados de la encuesta sobre la dimensión de evaluación de resultados en el contexto de la inteligencia emocional aplicada a los gestores municipales de la Municipalidad Distrital de La Punta, Callao 2025. A continuación, se realiza un análisis detallado de los datos presentados. De 178 respuestas lo que representa el total de encuestados. Las opciones "Sí" (53.9%) y "Casi Siempre" (39.3%) constituyen en conjunto el 93.2% de las respuestas, lo que indica que la gran mayoría de los gestores evalúan regularmente o siempre los resultados de sus decisiones. El porcentaje de "No sabe/no opina" (5.1%) y "Casi Nunca" (1.7%) es relativamente bajo, lo que sugiere que la mayoría tiene claridad sobre su capacidad para evaluar los resultados y actúa en consecuencia.

Asimismo, La alta capacidad de evaluación de resultados: La gran mayoría de los gestores municipales (93.2%) realiza una evaluación constante de los resultados de sus decisiones. Este es un indicador muy positivo, ya que la capacidad de evaluar los resultados es crucial para entender la efectividad de las decisiones tomadas y ajustar estrategias en consecuencia. Además, la baja falta de evaluación: El bajo porcentaje de respuestas en "Casi Nunca" (1.7%) indica que la mayoría de los gestores está comprometida con el proceso de evaluación de sus decisiones. Solo una pequeña fracción no realiza esta evaluación con regularidad.

Finalmente, la alta capacidad para evaluar los resultados de las decisiones es una característica clave de los gestores municipales de La Punta, lo que refleja una

gestión pública orientada a la mejora continua. Continuar promoviendo prácticas de evaluación reflexiva y ajustes basados en resultados fortalecerá la efectividad organizacional y mejorará la calidad del servicio público.

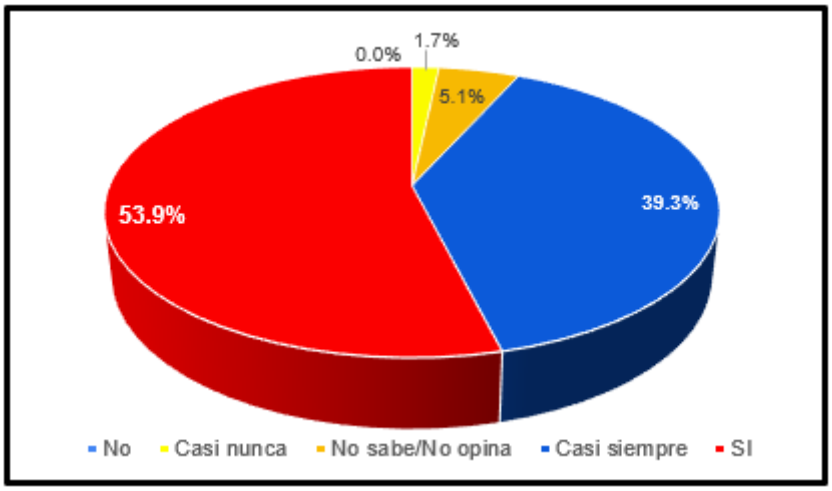


Figura 11. Dimensión de Evaluación de Resultados

Tabla 17. Variable toma de decisiones

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	0	0.0%
	Casi Nunca	0	0.0%
	No sabe/no opina	7	3.9
	Casi siempre	66	37.1
	Si	105	59.0
	Total	178	100,0%

La tabla presenta los resultados de la encuesta sobre la variable de toma de decisiones en el contexto de la inteligencia emocional aplicada a los gestores municipales de la Municipalidad Distrital de La Punta, Callao 2025. A continuación, se realiza un análisis detallado de los datos. De 178 respuestas válidas, lo que representa el total de encuestados. Las opciones "Sí" (59.0%) y "Casi Siempre" (37.1%) constituyen en conjunto el 96.1% de las respuestas, lo que indica que la gran mayoría de los gestores toma decisiones de manera frecuente o siempre de manera efectiva. El porcentaje de los que optan por "No sabe/no opina" (3.9%) es relativamente corto y revela que casi todos los encuestados tienen una buena percepción acerca de su capacidad para tomar decisiones.

La alta capacidad para tomar decisiones: La gran mayor parte de los gestores (96.1%) tienen una buena capacidad para tomar decisiones con un carácter medio-normal o constante. Esto facilita que muchos gestores estén en actividad, con involucrar y disponibles para la toma de decisiones, lo cual tiene un importante correlato con el liderazgo y la buena gestión en la administración pública. La baja incertidumbre: el bajo porcentaje de respuestas en "No sabe/no opina" (3.9%) y "Casi Nunca" (0.0%) permite concluir que la mayor parte de los gestores tienen una buena percepción acerca de su capacidad para tomar decisiones y que poquísimos se sienten incapaces de llevarlas a cabo.

Finalmente, la alta capacidad para tomar decisiones de los gestores municipales de La Punta es una fortaleza clave en la gestión pública. Este resultado positivo sugiere que los gestores son competentes en su habilidad para tomar decisiones informadas y efectivas, lo cual mejora la calidad del servicio y optimiza la gestión de recursos. Seguir promoviendo el desarrollo de habilidades en toma de decisiones estratégicas garantizará que los gestores continúen siendo líderes efectivos en su comunidad.

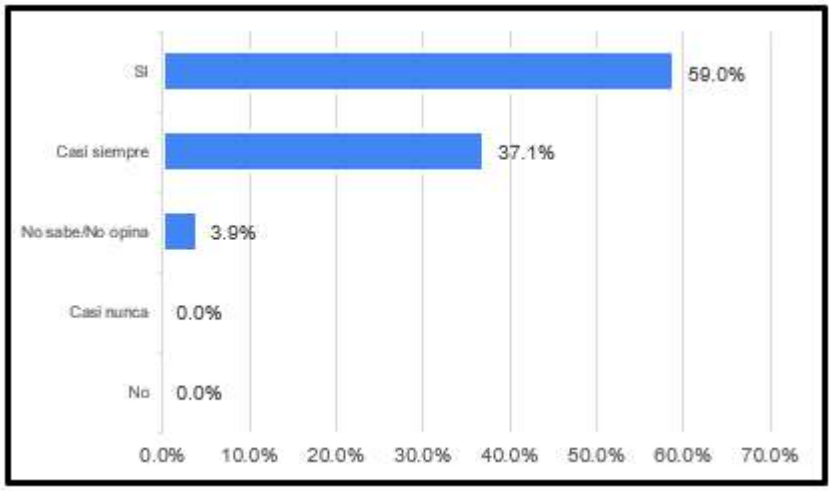


Figura 12. Variable toma de decisiones

4.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

La inteligencia emocional se relaciona significativamente en la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025.

Se propone lo siguiente:

Ho: La inteligencia emocional No se relaciona significativamente en la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025.

Ha: La inteligencia emocional se relaciona significativamente en la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025.

Si el sig. bilateral es menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

Tabla 18. Correlaciones de las variables inteligencia emocional y toma de decisiones

			Inteligencia emocional	Toma de decisiones
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,747**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	178	178
	Toma de decisiones	Coeficiente de correlación	,747**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	178	178

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Hipótesis específica 1

La Autoconciencia de la inteligencia emocional se relaciona significativamente en la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025.

Se propone lo siguiente:

Ho: La Autoconciencia de la inteligencia emocional No se relaciona significativamente en la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025.

Ha: La Autoconciencia de la inteligencia emocional se relaciona significativamente en la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025.

Si el sig. bilateral es menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

Tabla 19. Correlaciones de la dimensión Autoconciencia y la variable toma de decisiones

			Autoconciencia	Toma de decisiones
Rho de Spearman	Autoconciencia	Coeficiente de correlación	1,000	,553**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	178	178
	Toma de decisiones	Coeficiente de correlación	,553**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	178	178

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Hipótesis específica 2

La Autorregulación de la inteligencia emocional se relaciona significativamente en la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025.

Se propone lo siguiente:

Ho: La Autorregulación de la inteligencia emocional No se relaciona significativamente en la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025.

Ha: La Autorregulación de la inteligencia emocional se relaciona significativamente en la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025.

Si el sig. bilateral es menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

Tabla 20. Correlaciones de la dimensión Autorregulación y la variable toma de decisiones

			Autorregulación	Toma de decisiones
Rho de Spearman	Autorregulación	Coeficiente de correlación	1,000	,532**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	178	178
	Toma de decisiones	Coeficiente de correlación	,532**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	178	178

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Hipótesis específica 3

La Motivación de la inteligencia emocional se relaciona significativamente en la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025.

Se propone lo siguiente:

Ho: La Motivación de la inteligencia emocional No se relaciona significativamente en la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025.

Ha: La Motivación de la inteligencia emocional se relaciona significativamente en la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025.

Si el sig. bilateral es menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

Tabla 21. Correlaciones de la dimensión Motivación y la variable toma de decisiones

			Motivación	Toma de decisiones
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,615**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	178	178
	Toma de decisiones	Coeficiente de correlación	,615**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	178	178

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Hipótesis específica 4

La Empatía de la inteligencia emocional se relaciona significativamente en la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025.

Se propone lo siguiente:

Ho: La Empatía de la inteligencia emocional No se relaciona significativamente en la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025.

Ha: La Empatía de la inteligencia emocional se relaciona significativamente en la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025.

Si el sig. bilateral es menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

Tabla 22. Correlaciones de la dimensión Empatía y la variable toma de decisiones

			Empatía	Toma de decisiones
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,498**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	178	178
	Toma de decisiones	Coeficiente de correlación	,498**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	178	178

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Hipótesis específica 5

Las habilidades sociales de la inteligencia emocional se relacionan significativamente en la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025.

Se propone lo siguiente:

Ho: Las habilidades sociales de la inteligencia emocional No se relaciona significativamente en la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025.

Ha: Las habilidades sociales de la inteligencia emocional se relaciona significativamente en la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025.

Si el sig. bilateral es menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

Tabla 23. Correlaciones de la dimensión habilidades sociales y la variable toma de decisiones

			Habilidades sociales	Toma de decisiones
Rho de Spearman	Habilidades sociales	Coeficiente de correlación	1,000	,607**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	178	178
	Toma de decisiones	Coeficiente de correlación	,607**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	178	178

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

CAPITULO V
DISCUSION

5.1. Discusión de Resultados

A partir de lo indagado en los estudios revisados, se reafirma de forma sistemática el hecho de que la inteligencia emocional se encuentra íntimamente relacionada con la toma de decisiones adecuada y los diferentes entornos organizacionales, como es el caso del público. A continuación, se muestran todos aquellos hallazgos realizados por los autores y se cruzan sus conclusiones revalorizando la importancia de la relación.

Donde Biedma (2021), en su revisión sistemática, identifica que la inteligencia emocional impacta de manera significativa en el ámbito de la gestión de recursos humanos, la motivación, el rendimiento y el liderazgo, algo que está de forma directa conectado con la capacidad para tomar decisiones adecuadas. Este hallazgo se correlaciona con la investigación de Garcia (2023), quien demuestra cómo la inteligencia emocional en las jefaturas del hospital Regional de Pucallpa logra también mejorar la toma de decisiones en un entorno de alta presión, tal como es el caso del sector salud, donde la gestión emocional es la clave para la toma de decisiones de forma rápida y efectiva.

De igual manera, Leal (2023) acentúa la relación positiva entre la inteligencia emocional y el compromiso laboral en las Mipymes en Ecuador, sugiriendo que el crecimiento en la inteligencia emocional se relaciona con un apoyo significativo a las obligaciones organizacionales lo que, a su vez, lleva a un impacto indirecto para tomar decisiones. Esta revisión va en consonancia con lo encontrado por Ingar (2021) quien también encontró la relación significativa entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones en la Municipalidad de Huaral; dedicar un esfuerzo a la inteligencia emocional de los niveles de la dirección hace que se favorezca la ejecución de unas

decisiones más eficaces y eficientes en lo que a la gestión pública se refiere.

Por otro lado, Samaniego (2021) plantea que el implementar estrategias en base a la inteligencia emocional puede mejorar el clima institucional, lo que favorece la toma de decisiones de una manera colaborativa; la cual sumándose a la propuesta de Cueva (2024) quienes también encontraron que la inteligencia emocional en una institución educativa mejoraba los procesos de toma de decisiones, de tal manera que podría haber una mejor toma de decisiones si la institución generaba un clima muy saludable y colaborativo.

De forma semejante a estos resultados, Diaz Torres (2025) presenta un análisis detallado sobre los gestores de la municipalidad de La Punta, Callao, observando que entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones se presenta una correlación positiva entre ambas variables. El coeficiente de correlación de 0.747 pone de manifiesto que a mayor inteligencia emocional, mejor toma de decisiones, condición esta que se acopla con las conclusiones que poseen Cueva (2024) e Ingar (2021), quienes encuentran que el reforzar la inteligencia emocional guarda relación positiva con una buena calidad en la toma de decisiones, la cual influye en el rendimiento de la organización.

Por último, se pueden extraer conclusiones, derivadas de las investigaciones realizadas por Biedma (2021), Leal (2023), Samaniego (2021), Garcia (2023), Cueva (2024), Ingar (2021) y Diaz Torres (2025), que determinan que la inteligencia emocional es un elemento fundamental que tiene una relación directa con la toma de decisiones. Desde la gestión de los recursos humanos y el compromiso laboral hasta la posibilidad de resolver problemas complejos en campos como el sector sanitario o educativo, se confirma que aquellos gestores que se alinean a la definición de la inteligencia emocional toman decisiones con mayor acierto y eficacia. Es por esto que se pone de manifiesto la necesidad de potenciar la inteligencia emocional en la figura del gestor, con el fin de mejorar no solo la calidad de la gestión pública, sino también mejorar el desempeño organizacional, así como también contribuir a un tipo de gestión más eficaz y orientada hacia los resultados.

CAPITULO VI
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

a) Hipótesis general

Se concluye que el examen de los resultados de la prueba de correlación de Spearman presentada confirma que la inteligencia emocional está significativamente relacionada con la toma de decisiones de los gerentes del Distrito Municipal de La Punta, Callao - 2025. El coeficiente de correlación de 0,747 muestra una correlación positiva moderada a fuerte entre ambas variables; esto significa que, a medida que los gestores municipales desarrollan habilidades de inteligencia emocional, éstos demuestran habilidades más potentes para la toma de decisiones. Además, la probabilidad de significación bilateral de 0,000 (menor que 0,01) refuerza la relación significativamente estadística de ambas variables. Esto demuestra que la inteligencia emocional no solo impacta los aspectos emocionales y relacionales de los gestores municipales, sino que también influye directamente en su capacidad de tomar decisiones adecuadas y certeras en su quehacer cotidiano. Por ello, se acepta la hipótesis de que la inteligencia emocional está significativamente relacionada con la toma de decisiones, lo que indica que los gestores municipales con un nivel más alto de inteligencia emocional son más competentes en lo que se refiere a la toma de decisiones, lo que, sin lugar a duda, tendrá una incidencia positiva en los resultados del proceso de gestión pública municipal.

b) Hipótesis especifica 1

Los resultados de la evaluación de Spearman muestran que la suma de la autoconciencia emocional continúa siendo una variable que se relaciona con la variable dependiente, que en este caso es el proceso de toma de decisiones de los gerentes municipales de la Municipalidad Distrital de La Punta, Callao, 2025. El coeficiente de 0.553, nos indica que existe una evaluación media y positiva, de tal modo que, a mayor autoconciencia emocional, se da una mejora más pronunciada

en el proceso de toma de decisiones.

El valor de la significancia p = 0.000 es estadísticamente menor a 0.01, lo que nos indica que la relación que se ha venido analizando de manera teórica está de manera positiva y de forma comprobada, es decir, que la autoconciencia no está asociada, está directamente relacionada de manera positiva con la habilidad de los gerentes para hacer decisiones de manera eficiente.

Esto, por supuesto, es una de muchas pruebas que se dan para validar la hipótesis que entre más autoconciencia emocional actúen los gerentes, mayor será la competencia en el proceso de toma de decisiones. Esto ocurre, porque la persona que reconoce en sí mismo, y se da cuenta de cómo la emoción lo puede llevar a actuar de determinada manera a tomar una decisión y provocar un desequilibrio, no actuará de forma desequilibrada, sino que tomará decisiones de manera más informada y equilibrada.

Es así como, se considera que la autoconciencia emocional es una de las barreras que limitan la calidad de las decisiones de los directivos, por lo que evidentemente, este aspecto debe seguirse incorporando a la formación de los gestores municipales para que se traduzca en una mejora en la eficiencia y en la efectividad de la gestión.

c) Hipótesis especifica 2

Como muestran los resultados de las pruebas de cálculo del Rho Spearman, la relación de la autorregulación de la inteligencia emocional con la toma de decisiones de los gestores de la Municipalidad Distrital de La Punta, Callao 2025, es positiva y moderada. Un coeficiente de 0,532 caracteriza esta relación. Sin embargo, es cierto que los líderes que desarrollan la autorregulación emocional aumentan la efectividad de sus decisiones.

Dada una significancia bilateral de 0.000 (menor a 0.01) permite validar estadísticamente que la relación de autorregulación emocional es positiva, es decir, la autorregulación emocional impacta de forma directa y positiva en la calidad y

efectividad de las decisiones.

La autorregulación, que es la capacidad de controlar las emociones y los comportamientos impulsivos, y de ajustarse a las variantes de la situación, ayuda a los directivos a mantener la calma, tomar decisiones de forma racional y abordar la situación en forma efectiva.

Una crítica de las conclusiones revela que el concepto de autorregulación se inscribe dentro de una de las dimensiones de la Inteligencia Emocional, y que la autorregulación emocional es una de las partes que se entrelazan para lograr una toma de decisiones que es total, integral y que se puede considerar como equilibrada y efectiva. Se comenzará con la promoción del desarrollo de esta habilidad con los gerentes de la provincia porque se ha demostrado que este factor es realmente útil para mejorar tanto la gestión pública como la toma de decisiones.

d) Hipótesis especifica 3

Los resultados de la prueba de valoración del Rho Spearman muestran que la motivación de la inteligencia emocional tiene una relación significativa con la toma de decisiones de los gerentes municipales de la Municipalidad Distrital de La Punta, Callao 2025. Un coeficiente de correlación de 0.615 significa que hay una valoración positiva moderada o incluso fuerte, lo que indica que una mayor motivación emocional de los gerentes está relacionada con una mayor eficacia y un enfoque más positivo en los resultados de sus decisiones.

Un nivel de significancia bilateral de 0.000 (menor que 0.01) valida el hecho de que esta relación existe estadísticamente, lo que indica que la motivación emocional no solo está relacionada, sino que tiene implicaciones reales en la capacidad de los gerentes para tomar decisiones en el ejercicio de su función. La motivación es un elemento fundamental en el proceso. Es lo que impulsa a los gerentes a tomar decisiones, a tener un enfoque claro ya trabajar para eliminar los inconvenientes que pueden surgir en el proceso de toma de decisiones. En consecuencia, concluimos que la motivación emocional es clave en el proceso de toma de decisiones en el municipio y recomendamos potenciar la inteligencia

emocional entre los directivos, particularmente en la dimensión motivacional, que contribuye positivamente a la toma de decisiones y mejora la eficiencia y productividad en la administración.

e) Hipótesis especifica 4

La aplicación de la prueba de valoración del Rho de Spearman revela que la empatía como componente de la inteligencia emocional exhibe una relación significativa con la calidad de toma de decisiones de los gestores de la Municipalidad Distrital de La Punta, Callao 2025. La obtención de un coeficiente de correlación es de 0.498 implica que existe una valoración positiva moderada, lo que permite inferir que, en promedios, un incremento en la empatía de los gestores conlleva un incremento en la calidad de decisiones que se afectan. En este sentido, la empatía facilita a los gestores la toma de decisiones, ya que las y los gestores son capaces de comprender las demandas y problemáticas que enfrentan los ciudadanos, adoptando decisiones que son más justas, equilibradas, inclusivas y orientadas a la solución de problemas.

Una significancia bilateral de 0.000 (menor a 0.01) confirma la validez de la relación, señalando que la empatía no está solamente asociada, sino que posee una relación directa y significativa en el estilo de decisiones que los gestores adoptan en su quehacer. La empatía de los gestores facilita que las decisiones que se adoptan sean más equilibradas y verdaderamente se consideren los intereses, deseos y emociones de los que están en el centro de la decisión, de modo que las decisiones adoptadas sean satisfactorias en los niveles más exigentes.

La empatía emocional es uno de los componentes importantes para la toma de decisiones dentro de la administración municipal. Se sugiere incorporar el fortalecimiento de la empatía dentro de los programas de formación en inteligencia emocional, para que los gestores municipales puedan tomar decisiones más reflexivas y, por ende, más efectivas en la administración de los asuntos públicos, así como en la utilización del recurso humano dentro de la municipalidad.

f) Hipótesis especifica 5

Los resultados de la prueba de evaluación del Rho de Spearman indican que las habilidades sociales de la inteligencia emocional tienen un vínculo positivo con la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad Distrital de La Punta, Callao 2025. Un coeficiente de correlación es de 0.607 indica una magnitud positiva de moderada a fuerte, lo que implica que, en la medida que los gerentes incrementan sus habilidades sociales, también lo hacen sus niveles de efectividad en la toma de decisiones.

Un valor de significancia bilateral de 0.000 (menos de 0.01) refuerza el hecho de que esta relación es suficientemente relevante desde el punto de vista estadístico. Esto indica que las habilidades sociales, como una buena capacidad de comunicación, una buena capacidad de resolución de conflictos y una buena capacidad de trabajo en equipo, tienen una relación indirecta con la calidad de la toma de decisiones. Los gestores socialmente hábiles son capaces de colaborar mejor con sus equipos y otros tomadores de decisiones, mejorando la calidad de sus decisiones y la cooperación en el proceso.

Por lo tanto, las habilidades sociales, en un contexto municipal, son fundamentales para la toma de decisiones en este contexto.

Se sugiere que, como parte de la formación en inteligencia emocional, la capacitación para la toma de decisiones que facilite la colaboración y la integración de las habilidades sociales de los gestores sea prioritaria.

6.2. Recomendaciones

a) Se recomienda implementar programas de formación continua para el desarrollo de competencias emocionales como autoconocimiento, autorregulación, empatía y habilidades relacionales. Esto mejorará la calidad de la toma de decisiones, el clima organizacional y la efectividad en la gestión pública municipal.
b) Se recomienda la realización de evaluaciones periódicas sobre el progreso en las competencias básicas de la inteligencia emocional.
c) Se recomienda incluir en la formación de los gestores municipales, módulos de

desarrollo personal y emocional. Estos módulos deben permitir a los gestores identificarse y comprender los distintos estados emocionales a efecto de tomar decisiones objetivas y equilibradas, en concordancia con las metas de la institución.

d) Para que se conviertan en expertos en el manejo de sus emociones y en la toma de decisiones de sus puestos, se les recomienda, en este caso, que desarrollen actividades que, de alguna manera, faciliten la autoevaluación de sus emociones en diferentes circunstancias laborales.
e) Se aconseja a los gestores municipales que desarrollen y apliquen programas de autorregulación emocional, que incluyan ejercicios, relajación, y técnicas de control del estrés y de la emocionalidad, ante situaciones críticas, para que ellos, a su vez, puedan tomar decisiones de manera más objetiva y equilibrada.
f) Se sugiere que se incluyan en el trabajo de los gestores, actividades como mindfulness, coaching emocional, entre otras, que fomenten la autorreflexión, el control emocional, la autoobservación y la atención. De este modo, los directivos podrán tener la tranquilidad, la racionalidad y la eficacia para tomar decisiones, ya su vez, mejorar la eficiencia de la gestión pública.
g) Incorporar módulos de capacitación en motivación emocional es recomendable. Estos módulos podrían contener herramientas para el fortalecimiento de la determinación, el enfoque en objetivos y la superación de obstáculos, lo que se traduce en la toma de decisiones y en la gestión pública en la efectividad y productividad de estas.
h) Motivación por reconocimiento y recompensa: Para lograr un buen desempeño de los gestores municipales, es necesario un reconocimiento y recompensa que promueva la motivación del colaborador de forma interna. Se pretende así mejorar la toma de decisiones y el clima laboral en el ámbito de la gestión pública.
i) Se recomienda que, en los planes de formación de los gestores municipales, se incluyan módulos que desarrollen esta clase de empatía. Esto implica capacitar a los gestores para que puedan identificar, comprender y gestionar las emociones de los demás. Además de contribuir a la mejora de la calidad de las decisiones en el ámbito público, esto colaborará positivamente en la calidad de las relaciones en el ambiente laboral.
j) Deberían implementarse espacios para el diálogo y la retroalimentación para que los/s la/s directivos/as puedan compartir y comprender la diversidad de miradas de

los/as pares y de la comunidad y colaborar para desarticular los problemas de forma más humanizada y equitativa. Se busca generar un mejor vínculo entre el espacio de trabajo y la comunidad para que se traduzca en una gestión pública laboral eficaz y sustentable.

k) Se considera necesario que se refuercen los programas de capacitación en el área de las competencias sociales para los gestores municipales, considerando que el ejercicio de las competencias sociales es parte fundamental de los procesos de toma de decisiones, por lo que las capacitaciones deben enfocarse en el fortalecimiento de la comunicación, la resolución de conflictos y el trabajo en equipo de los gerentes.

l) Se propone implementar un clima laboral que puestas por el trabajo colaborativo, la comunicación y el trabajo en equipo. Para ello, se deben realizar reuniones periódicas de retroalimentación y espacios de trabajo colaborativo, donde se compartan ideas, se escuche, y se aborde la extensión y la comunidad.

CAPITULO VII
REFERENCIAS

7.1. Fuentes documentales

Ahumada, E., & Rumiche, K. (2022). *Inteligencia emocional y resiliencia en estudiantes de psicología de una Universidad Privada De Chiclayo.* Pimentel. https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10026/Ahumada%20Castillo%20Ermy%20%26%20Rumiche%20Isla%20Kiara.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cisneros Sánchez, E. (2024) *Impacto de la inteligencia emocional en la efectividad del liderazgo en la gestión de la Municipalidad de Cieneguilla 2024.* Obtenido de https://repositorio.isil.pe/server/api/core/bitstreams/19724cb7-271d-49bb-9bae-bd1a940dc9d4/content

Corilloclla, Y. (2020). *"Inteligencia emocional en los internos de enfermeria de la Universidad Norbet Wiener 2019".* Lima. https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/a62993ce-8d93-49a9-9ab6-e96ebe16e5ea/content

Cueva, D. (2024). *Inteligencia emocional y toma de decisiones en los colaboradores de la institución educativa pública divino maestro - 2023.* Cajamarca. https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/7248/Tesis%20Denis%20Cueva.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Davila, G. (2020). *La Inteligencia emocional como herramienta de evaluacion para mejorar el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2018.* Cajamarca. https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4464/Tesis%20Guido%20D%C3%A1vila.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Garcia, H. (2023). *Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral UGEL Chiclayo 2022.* Pucallpa.

https://apirepositorio.unu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/78b7f6d9-663f-4816-b7d9-a001f4cfa338/content

Gonzales Jaramillo, M. E., & Trujillo Yupanqui, F. Y. (2025). *Inteligencia emocional y toma de decisiones en una municipalidad provincial de Áncash, 2024*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/170577

Ingar, M. (2021). *Inteligencia emocional y toma de decisiones de los trabajadores de la.* Lima. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81787/Ingar_OMD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Paredes, M. (2019). *Inteligencia emocional en internos de enfermería Universidad Privada San Juan Bautista.* Lima. https://repositorio.upsjb.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/581a741a-3fa2-43d4-bd2c-3537938be152/content

Santos, M. (2021). *Implementación de business intelligence para la optimización de toma de decisiones en la gerencia de operaciones en una empresa de instalación de sistemas contra incendios.* Lima. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/72d15103-599c-4699-bd2c-7f3ccb115579/content

Tarapa, C. (2019). *Nivel de inteligencia emocional de las estudiantes de la escuela profesional de educación inicial de la Universidad Nacional Del Altiplano Puno En El Periodo 2018 – II.* Puno. https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/11624/Tarapa_Mamani_Clady.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Tucto, C. (2019). *La inteligencia emocional y la toma de decisiones en la empresa Incetell Comunicaciones S.A.C., Comas 2019.* Lima. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45600/Tucto_JCL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

7.2. Fuentes bibliográficas

Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. Bantam Books.

Minedu. (09 de Agosto de 2024). *¿Qué es la toma de decisiones?* http://umc.minedu.gob.pe/que-es-la-toma-de-decisiones/

Rodriguez, G., & Cruz, K. (15 de Noviembre de 2014). Percepción del clima emocional, problemas sociales y confianza institucional en tiempos de violencia. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-47242014000100012

Samaniego, A. (2021). *Inteligencia emocional para mejorar el clima institucional de los docentes de la unidad educativa fiscal Eloy Alfaro Guayaquil, Ecuador 2020.* Guayaquil.

Solis Barreto, Y. L., & Solis Barreto, D. J. (2023). *La Inteligencia Emocional y gestión de recursos humanos en la Administración Pública*. *Revista Ciencia Y Líderes*, 2(2), 17–27. https://doi.org/10.47230/revista.ciencia-lideres.v2.n2.2023.17-27

7.3. Fuentes Hemerográficas

Carvajal, W., y Huilcapi, S. (2025). Vulneración de los derechos de los servidores públicos en los nombramientos provisionales en Ecuador. Esprint Investigación, 4(2), 121-132. https://doi.org/10.61347/ei.v4i2.149

Manrique Chávez, Z. R., Manrique Chávez, C. P., Flores Espinoza, A. R., Ecos Espino, A. M., Legua Barrios, M. J., & Moran Quintanilla, Y. (2021). Inteligencia emocional y dirección estratégica Caso: municipalidad provincial de Huancavelica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *5*(5), 7380-7392. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.854

Wong-Pretell, L. E., Becerra-Saguma, L. R., Acosta-Dávila, Ángel M., & Recalde-Gracey, A. E. (2025). La inteligencia emocional una herramienta clave para la gestión pública peruana. *Gestio Et Productio. Revista Electrónica De Ciencias*

Gerenciales, *7*(13), 560-580. https://doi.org/10.35381/gep.v7i13.588

7.4. Fuentes Electrónicas

Ahumada, I. (01 de Noviembre de 2023). *¿Qué son las emociones?* https://concienciasaludable.uchile.cl/2023/11/01/que-son-las-emociones/

Arrimada, M. (02 de Junio de 2022). *Autoconciencia emocional: qué es, para qué sirve, y cómo potenciarla*. https://psicologiaymente.com/psicologia/autoconciencia-emocional

Catillero, O. (23 de Setiembre de 2017). *Autorregulación: ¿qué es y cómo podemos potenciarla?* https://psicologiaymente.com/psicologia/autorregulacion

Equipo Editorial Sanarai. (15 de Abril de 2025). *Qué es la empatía: definición, importancia y cómo desarrollarla*. https://www.sanarai.com/blog/que-es-la-empatia-definicion-importancia-y-como-desarrollarla.

Dube, L., Gagné, M., & Vallerand, R. J. (2022). *The role of emotional intelligence in decision making: A review and a model*. *Journal of Applied Psychology, 107*(5), 774-789. https://doi.org/10.1037/apl0000867

Garcia, S. (08 de Julio de 2021). *¿Qué es la inteligencia emocional y por qué necesitamos enseñarla?* https://observatorio.tec.mx/inteligencia-emocional/

Laoyan, S. (03 de Febrero de 2025). *Toma de decisiones: definición, pasos, tipos y características*. https://asana.com/es/resources/decision-making-process

Leal, M. (2023). Inteligencia emocional y compromiso laboral en las Mipymes de ecuador. *Ciencias Administrativas*. https://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/147987/Versi%C3%B3n_en_PDF.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martins, J. (21 de Febrero de 2025). *La importancia de la inteligencia emocional*. https://asana.com/es/resources/emotional-intelligence-skills

NeuronUP. (27 de Abril de 2022). *Habilidades sociales : definición, tipos, ejercicios y ejemplos*. tps://neuronup.com/actividades-de-

neurorrehabilitacion/actividades-para-habilidades-sociales/habilidades-sociales-definicion-tipos-ejercicios-y-ejemplos/

Randstad.- (10 de Octubre de 2022). *la toma de decisiones en la empresa*. https://www.randstad.es/contenidos360/orientacion-laboral/el-proceso-de-toma-de-decisiones/

Unir. (11 de Julio de 2022). *Toma de decisiones: lo importante del qué, del cuándo, del cómo y del por qué*. https://unirfp.unir.net/revista/empresa/toma-de-decisiones/

World Economic Forum. (Mayo de 2023). *Future of Jobs Report*. https://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_2023.pdf

Zanatta, M. (20 de Octubre de 2021). *Las 8 etapas en el proceso de toma de decisiones de la empresa*. https://www.captio.net/blog/las-ocho-etapas-en-el-proceso-de-toma-de-decisiones-de-la-empresa

ANEXOS

ANEXO N° 01

La inteligencia emocional y la toma de decisiones de los gestores municipales de la municipalidad distrital de la Punta Callao 2025

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema General ¿En qué medida la inteligencia emocional se relaciona con la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025?	**Objetivo General** Demostrar la relación que existe entre la inteligencia emocional en la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025.	**Hipótesis General** La inteligencia emocional se relaciona significativamente en la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025.	**Variable X** **Inteligencia emocional** **a) Autoconciencia** • Nivel de claridad • Reconocimiento de emociones • Impacto de desempeño • Percepción clara **b) Autorregulación** • Control de emociones • Mantener calma • Frecuencia evitar decisiones • Actitud positiva **c) Motivación** • Grado de satisfacción • Nivel del compromiso • Proactividad • Esfuerzo por mejorar **d) Empatía** • Atención activa • Comprender sentimientos • Considerar emociones • Capacidad para percibir emociones **e) Habilidades sociales** • Calidad de relaciones interpersonales • Efectividad y asertividad • Colaborar en equipo • Claridad y respeto	**Tipo de Investigación** Básica **Diseño de Investigación** No experimental de tipo transeccional, correlacional **Técnica** Encuesta **Población** 654 gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao. **Muestra** 178 gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao.
Problemas Específicos	**Objetivos Específicos**	**Hipótesis Específicas**		
a) ¿De qué manera la Autoconciencia de las Inteligencia emocional se relaciona con la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025?	a) Determinar la relación que existe entre la Autoconciencia de la Inteligencia emocional en la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025.	a) La Autoconciencia de las Inteligencia emocional se relaciona significativamente en la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025.		
b) ¿De qué manera la Autorregulación de la Inteligencia emocional se relaciona con la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025?	b) Explicar la relación que existe entre la Autorregulación de la Inteligencia emocional en la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025.	b) Autorregulación de la Inteligencia emocional se relaciona significativamente en la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025.		

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problemas Específicos c) ¿De qué manera la Motivación de la Inteligencia emocional se relaciona con la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025? d) ¿De qué manera la Empatía de la Inteligencia emocional se relaciona con la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025? e) ¿De qué manera las Habilidades sociales de la Inteligencia emocional se relaciona con la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025?	**Objetivos Específicos** c) Demostrar la relación que existe entre la Motivación de la Inteligencia emocional en la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025. d) Determinar la relación que existe entre la Empatía de la Inteligencia emocional en la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025. e) Determinar la relación que existe entre las Habilidades sociales de la Inteligencia emocional en la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025.	**Hipótesis Específicas** c) La Motivación de la Inteligencia emocional se relaciona significativamente en la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025. d) La Empatía de la Inteligencia emocional se relaciona significativamente en la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025. e) Las Habilidades sociales de la Inteligencia emocional se relacionan significativamente en la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025.	**Variable Y** **Toma de decisiones** **a) Identificación del problema** • Capacidad para identificar situaciones • Habilidad para identificar problemas • Analiza entorno • Escucha activa **b) Análisis de alternativa** • Capacidad para solucionar problemas • Habilidad para ponderar • Análisis sobre impactos • Análisis de recursos **c) Elección de la mejor alternativa** • Capacidad para elegir • Nivel para considerar normas • Asumir responsabilidad • Nivel de aceptación **d) Implementación** • Ejecución oportuna • Nivel de colaboración • Flexibilidad en los ajustes • Cumplimiento de plazos **e) Evaluación de resultados** • Compara indicadores • Evaluación de beneficios • Adecua recursos • Reporte de impactos	**Estadístico de prueba** • Alfa de Cronbach • Prueba de normalidad

ANEXO N° 02

ENCUESTA

Estimados colaboradores

La presente encuesta tiene la finalidad de recolectar información sobre Inteligencia emocional y la toma de decisiones de los gestores municipales de la Municipalidad distrital de la Punta Callao 2025**;** le pido se sirva responder con sinceridad la presente, la cual servirá para proponer mejoras a la autoridad competente, gracias por la atención prestada.

I. Inteligencia emocional

Sírvase responder las preguntas marcando con una X el recuadro con la respuesta que crea conveniente:

1 = No 2 = Casi nunca 3= No sabe/ No opina 4= Casi siempre 5= Si

N°	VARIABLE 1: Inteligencia emocional	1	2	3	4	5
	Autoconciencia					
1	Identifico con claridad mis fortalezas y debilidades en los ámbitos emocional y social					
2	Reconozco mis emociones antes de reaccionar ante situaciones estresantes					
3	Soy consciente de cómo mi desempeño familiar y personal afecta mi conducta en el trabajo					
4	Tengo una percepción clara y coherente de quién soy y cómo actúo en los diferentes contextos en los que participo					
	Autorregulación					
5	Controlo mis emociones ante situaciones de alta presión en mi trabajo					
6	Mantengo la calma cuando recibo críticas o comentarios negativos en el entorno laboral					
7	Evito tomar decisiones impulsivas cuando estoy emocionalmente alterado					
8	Me esfuerzo por mantener una actitud positiva incluso en contextos adversos					
	Motivación					
9	Encuentro satisfacción personal en cumplir con eficiencia mis responsabilidades					
10	Me siento comprometido con los objetivos institucionales de la municipalidad.					
11	Tomo la iniciativa para resolver problemas sin esperar indicaciones					
12	Me esfuerzo constantemente por mejorar mi desempeño laboral					
	Empatía					
13	Escucho con atención a los ciudadanos cuando expresan sus necesidades o preocupaciones					
14	Me esfuerzo por comprender los sentimientos de mis compañeros de trabajo en situaciones difíciles					
15	Tengo en cuenta las emociones de los demás antes de tomar decisiones que los afectan					
16	Percibo cuándo un miembro del equipo necesita apoyo emocional					
	Habilidades sociales					
17	Las relaciones interpersonales con mis colegas son positivas					
18	Expreso mis ideas de forma asertiva sin imponerlas a los demás					
19	Puedo trabajar en equipo para alcanzar las metas institucionales					
20	Me comunico de manera clara y respetuosa con mis compañeros					

II. Toma de decisiones

Sírvase responder las preguntas marcando con una X el recuadro con la respuesta que crea conveniente:

1 = No 2 = Casi nunca 3= No sabe/ No opina 4= Casi siempre 5= Si

	VARIABLE 2: Toma de decisiones	1	2	3	4	5
	Identificación del problema					
1	Reconozco con claridad las situaciones que requieren una decisión urgente dentro de mi área					
2	Identifico oportunamente los problemas que afectan el cumplimiento de objetivos institucionales					
3	Evalúo el contexto antes de emitir un juicio sobre una situación problemática					
4	Escucho diferentes puntos de vista para comprender el problema con mayor precisión					
	Análisis de alternativas					
5	Evalúo diversas opciones antes de elegir una solución a un problema institucional					
6	Comparo las ventajas y desventajas de cada alternativa antes de decidir					
7	Tomo en cuenta las consecuencias a corto y largo plazo de cada alternativa					
8	Considero los recursos disponibles al analizar las posibles soluciones.					
	Elección de la mejor alternativa					
9	Selecciono la alternativa que mejor responde a los objetivos institucionales					
10	Considero criterios técnicos y normativos al momento de decidir la mejor opción					
11	Me responsabilizo por la alternativa que elijo ante un problema determinado					
12	Evalúo si la alternativa elegida cuenta con respaldo y aceptación del equipo de trabajo					
	Implementación					
13	Pongo en marcha de forma oportuna las decisiones previamente planificadas					
14	Coordino con las áreas responsables para asegurar la ejecución adecuada de las decisiones					
15	Ajusto el proceso de implementación si surgen imprevistos o dificultades					
16	Cumplo con los plazos establecidos para ejecutar las decisiones tomadas					
	Evaluación de Resultados					
17	Comparo los resultados de la decisión implementada con indicadores de gestión establecidos.					
18	Evalúo los beneficios y limitaciones que se generaron como resultado de la decisión					
19	Analizo si los recursos utilizados fueron adecuados para alcanzar los resultados					
20	Presento informes o reportes que muestran el impacto de las decisiones adoptadas					

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

Dr. Elvis Richar Sánchez García
Asesor

Dr. Guillermo Percy Aliaga López
DNU 489

Dr. Guillermo Percy Aliaga López
Presidente

M(o). Sixto Samanamud Malca
Secretario

M(o). Luis Antonio Salinas Collantes
Vocal