UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA TOMA DE DECISIONES EN LAS JEFATURAS DEL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA – UCAYALI 2021.

Tesis para optar el grado academico de

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

HILMER LLANÉTH, GARCIA YALTA

Pucallpa – Perú

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ANEXO Nº 4

ACTA DE DEFENSA DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS

En la Sala de grados de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las 9:00 horas, del día 21 de ABRIL, ante el **Jurado** de Tesis o trabajo de investigación constituido por :

DR: RUSVELTH PAIMA PAREDES ..... Presidente

DRA: LLESICA SORIA RAMIREZ ..... Secretario

DRA: FREYSI LILIAN LING VILLACREZ ..... Vocal

El aspirante al **GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS** en:

GESTIÓN PÚBLICA

Mención:.....

Don(ña) HILMER LLANÉTH GARCIA YALTA,

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la tesis o trabajo de investigación, titulada:

"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA TOMA DE DECISIONES EN LAS JEFATURAS DEL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA - UCAYALI 2021"

b. Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

a) Presentación personal

b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones
c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente
d) Dicción y dominio de escenario

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis o trabajo de investigación **las observaciones** siguientes:

.....
.....
.....
.....
.....

Obteniendo en consecuencia el Maestrista la **Nota** de....14.....(CATORCE)

Equivalente a ...APROBADO..., por lo que se recomienda .....

(aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las 10:45 horas del 21 de ....ABRIL..... del 2023

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

Nº V/0545-2022

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el Informe final de tesis**, titulado:**

"LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA TOMA DE DECISIONES EN LAS JEFATURAS DEL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA – UCAYALI 2021".

Autor(es)	:	**GARCÍA YALTA, HILMER LLANÉTH**
Escuela	:	POSGRADO
Maestría	:	GESTIÓN PÚBLICA
Asesor(a)	:	Dr. ROCHA GONZÁLES, MANUEL

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 1%.**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se firma y se sella la presente constancia.

FECHA 02/09/2022

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Hilmer Lianeth Garcia Yalta.

Autor de la tesis titulada : La Inteligencia Emocional y la Toma de Decisiones en las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa Ucayali 2021

Sustentada el año 2023

Asesor(a): Manuel Rocha Gonzales

Escuela de Posgrado

Maestría: Gestion Publica.

Mención:

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 27 / 11 / 2023

Email: janny7225@gmail.com Firma:

Teléfono: 945663229 DNI: 00094965

DEDICATORIA

A mis padres y hermanos por ser quienes me han acompañado durante todo mi trayecto profesional y de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Ante que todo agradezco a Dios por permitirme tener y disfrutar a mi familia, gracias a mis padres por apoyarme en cada decisión y proyecto, gracias a la vida porque cada día me demuestra lo hermosa que es la vida y lo justa que puede llegar a ser; gracias a mi familia por enseñarme a luchar en esta vida llena de adversidades, a conquistar las metas que me proponga hasta agotar los recursos que sean necesarios, a estar ahí conmigo cuando he caído y motivarme a seguir adelante, por brindarme su confianza ,la y fortaleza el estímulo necesario para emprender nuevos desafíos profesionales.

Hilmer Llaneth.

ÍNDICE DE CONTENIDO

ACTA DE DEFENSA II
CONSTANCIA ANTIPLAGIO IV
AUTORIZACION DE PUBLICACIÓN V
DEDICATORIA VI
AGRADECIMIENTO VII
ÍNDICE DE CONTENIDO VIII
ÍNDICE DE TABLAS X
ÍNDICE DE FIGURAS XI
ÍNDICE DE ANEXOS XII
RESUMEN XIII
INTRODUCCIÓN XV
CAPÍTULO I 19
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 19
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA 19
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 22
1.2.1. PROBLEMA GENERAL 22
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS 23
1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS 23
1.3.1. OBJETIVO GENERAL 23
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 23
1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS 24
1.4.1. HIPÓTESIS GENERAL 24
1.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS 24
1.5. VARIABLES 25
1.5.1. VARIABLE 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL 25
1.5.2. VARIABLE 2: TOMA DE DECISIONES 25
1.5.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES 27
1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA 28
1.6.1. UTILIDAD METODOLÓGICA 28
1.6.2. IMPLICANCIAS PRÁCTICAS. 28
1.6.3. VALOR TEÓRICO 28
1.6.4. IMPORTANCIA 28
1.7. VIABILIDAD 29
1.8. LIMITACIONES 29
CAPÍTULO II 30

MARCO TEÓRICO 30
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN 30
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES 30
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES 32
2.2. BASES TEÓRICAS 34
2.2.1. VARIABLE 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL 34
2.2.2. VARIABLE 2: TOMA DE DECISIONES 43
2.3. BASES O FUNDAMENTOS FILOSÓFICOS 56
2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS 57
2.5. BASES EPISTÉMICOS 59
CAPÍTULO III 66
MARCO METODOLOGICO 66
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN 66
3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN 66
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA 67
3.3.1. POBLACIÓN 67
3.3.2. MUESTRA 68
3.4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS 68
3.5. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCEDIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS 68
CAPÍTULO IV 71
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN 71
CAPÍTULO V 81
DISCUSION DE LOS RESULTADOS 81
CONCLUSIONES 84
RECOMENDACIONES 85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 87
ANEXOS 92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionabilidad de Variables ……... 23

Tabla 2 Distribución de los trabajadores ……..…..... 62

Tabla 3 Elección técnica instrumento……..… 64

Tabla 4 Resultados de confiabilidad……..… 65

Tabla 5 Comparación de puntajes de las variables ……..66

Tabla 6 Valoración de las dimensiones de inteligencia emocional..……67

Tabla 7 Valoración de las dimensiones de toma de decisiones..……..….. 68

Tabla 8 Normalidad inteligencia emocional…….…….. 69

Tabla 9 Normalidad toma de decisiones..……..….. 70

Tabla 10 Correlación inteligencia emocional y toma de decisiones…….. 72

Tabla 11 Correlación de componente intrapersonal y toma de decisiones..73

Tabla 12 Correlación de componente interpersonal y toma de decisiones 74

Tabla 13 Correlación de componente de adaptabilidad y toma de decisiones…… 75

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 : Comparación de puntajes de la variables 66

Figura 2: Valoración de las dimensiones de inteligencia emocional 67

Figura 3: Valoración delas dimensiones de toma de decisiones 68

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia 88

Anexo 2: Instrumentos 89

Anexo 3: Ficha de validación emitida por los expertos 91

Anexo 4: Formato de confiabilidad 94

Anexo 5: Matriz de validación de las variables de estudio 100

Anexo 6: Solicitud de autorización en la institución 112

Anexo 7: Base de datos 113

Anexo 8: Evidencia fotográfica de la investigación 115

RESUMEN

La presente investigación titulada “La inteligencia emocional y la toma de decisiones en la Jefaturas del Hospital Regional de Pucalloa – Ucayali 2021”, se realizó con el objetivo de determinar en que medida la inteligencia emocional se relaciona con la toma de decisiones en las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa – Ucayali 2021. el estudio es de tipo no experimental, diseño correlacional, con una población de 759 trabajadores y la muestra de 256 trabajadores; siendo la hipótesis general: La inteligencia emocional se relaciona directamente con la toma de decisiones en las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa – Ucayali 2021. Para la selección de los datos se utilizaron instrumentos validados como cuestionarios, todo ello para dar confiabilidad y validez al instrumento elegido, fue de elaboración propia. Para la variable inteligencia emocional consta de 10 ítems, y en relación con la segunda variable toma de decisiones consta de 09 ítems, valorando los instrumentos obtenidos para el presente estudio, el análisis estadístico se hizo aplicando el programa SPSS 23, lo cual arrojó resultados confiables en la investigación. Se logró determinar que existe relación significativa entre la inteligenia emocional y la toma de decisiones en las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa – Ucayali 2021. La conclusión general se llegó a que se acepta la hipótesis alterna porque $r < 0.05$ y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones, con un valor $r = 0.897$ estimado por el coeficiente de correlación de Pearson. Existe relación significativamente positiva alta.

Palabras clave: Inteligencia emocional, toma de decisiones.

ABSTRACT

The present investigation entitled "Emotional intelligence and decision-making in the Headquarters of the Regional Hospital of Pucalloa - Ucayali 2021", was carried out with the objective of determining to what extent emotional intelligence is related to decision-making in the Headquarters of the Hospital Regional de Pucallpa - Ucayali 2021. The study is of a non-experimental type, correlational design, with a population of 759 workers and a sample of 256 workers; being the general hypothesis: Emotional intelligence is directly related to decision making in the Headquarters of the Regional Hospital of Pucallpa - Ucayali 2021. For the selection of the data, validated instruments such as questionnaires were used, all this to give reliability and validity to the instrument. chosen, was self-made. For the emotional intelligence variable it consists of 10 items, and in relation to the second decision-making variable it consists of 09 items, assessing the instruments obtained for the present study, the statistical analysis was carried out by applying the SPSS 23 program, which yielded reliable results. on the research. It was possible to determine that there is a significant relationship between emotional intelligence and decision making in the Headquarters of the Regional Hospital of Pucallpa - Ucayali 2021. The general conclusion was that the alternative hypothesis is accepted because $r < 0.05$ and the null hypothesis is rejected . There is a significant relationship between emotional intelligence and decision making, with a value $r = 0.897$ estimated by the Pearson correlation coefficient. There is a significantly positive high relationship.

Keywords: Emotional intelligence, decision making.

INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

Las organizaciones enfrentan a diario grandes retos, como las exigencias de los clientes, ser competitivas, y la economía global, por esa razón se buscan líderes que contribuyan a mejorar el desempeño laboral para que luego se refleje en los resultados del trabajo. La inteligencia emocional se percibe, desarrolla y manifiesta cuando el colaborador de una organización se siente a gusto en su puesto de trabajo. Un adecuado clima laboral le permite al colaborador estar tranquilo y cómodo para poder ser capaz de tomar decisiones correctas.

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

Por lo tanto, el objetivo principal de esta investigación es determinar la relación de la inteligencia emocional en la toma de decisiones de las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa, que se dedica a la atención hospitalaria de

la ciudadania. Para tener la base que fundamente este estudio, se consultó en investigaciones nacionales e internacionales, y esto forma parte de los antecedentes de las variables de estudio de ésta investigación. Se mencionan algunas investigaciones nacionales e internacionales que se relacionan directamente con el tema de la investigación.

La presente investigación se ha sido desarrollado teniendo en cuenta cinco capítulos:

Capítulo I; menciona el Planteamiento del Problema el cual señala detalladamente la contextualización de la variable, antecedentes del problema que guardan relación con las variables en estudio, objetivo de la investigación, justificación e importancia, hipótesis, variables y Operacionalización de las variables.

Capítulo II; el Marco Teórico basado en teorías de las variables y la definición de términos básicos.

Capítulo III; Se precisa la Metodología de la investigación, donde se considera el método, tipo, diseño de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos, el procedimiento de recolección de datos, tratamientos de datos y los principios éticos de la investigación.

Capítulo IV; Resultados, la prueba de hipótesis y discusión el cual hace referencia al análisis sobre los resultados, los antecedentes y la teoría.

Capítulo V; Discusión de los resultados, contiene la constrastacion de los resultados del trabajo de campo con los referentes bibliográficos de las bases teóricas, constratacion de hipótesis.

Además se presentan las conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y los respectivos anexos respectivos de la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del Problema

Internacionalmente la inteligencia emocional es la habilidad de lograr grandes avances que nos permite desarrollarnos de manera eficaz, buscando las mejores opciones de solución en toda la etapa del ser humano. El argumento de Inteligencia Emocional causo expansión, siendo conocido por Goleman (1995), siendo luego investigado Bar-On (1997).

En Estados Unidos, Bradberry (2016), un investigador abocado al tema de Inteligencia Emocional, argumenta que se enfocó en el estudio a identificar el motivo o las circunstancias que llevarían a los mejores trabajadores a renunciar a su área de responsabilidad o campo funcional que desempeñan, desistiendo continuar con sus tareas encomendadas, asimismo encontrar que relación o consecuencia traería esta decisión al buen desempeño, hecho que a su vez perjudicaría o beneficiaria a la organización.

En España, García (2016), se presentó ciertas dificultades en el ámbito laboral al momento de seleccionar y/o contratar al personal, esto conllevó a una gran crisis entre los perfiles que solicitaba la demanda y a la personalidad real. Teniendo un claro ejemplo que es el caso de España en el año 2015 que concluyo el periodo con el índice de 20.9 % en el porcentaje de paros laborales. La principal razón de los conflictos estuvo ligados al tema de formación del País, siendo claros que la tradicional educación no es suficiente

para respaldar las permanentes destrezas profesionales que cada una de las organizaciones propone a los postulantes. En vista a estas dificultades, las organizaciones de España han elaborado un perfil detallando las habilidades, capacidades y posturas que tienen que poseer cada postulante a las áreas requeridas.

En Latinoamérica, como en los grandes países cuentan con personas que se preocupan por realizar una investigación acerca de las dificultades relacionadas con el ámbito laboral los investigadores Enríquez, Martínez, y Guevara (2015), confeccionaron una minuciosa investigación en Cali, Colombia, llegando a demostrar que independientemente del sexo masculino o femenino las emociones son posibles de interferir de manera negativa o positiva en el buen desempeño del trabajador, dentro de su área de responsabilidad. Concluyendo que implica mucho el tipo o la calidad de problema que exista en ese momento, lo cual es de mucha aportación en la aplicación de los temas de investigación.

En el Perú, dentro de las organizaciones ya se encuentran realizando charlas, técnicas y eventos de conocimiento en el buen manejo de las emociones frente al ámbito interno como externo de las empresas, con la finalidad de desarrollar habilidades capacidades eficientes en el personal de las diferentes áreas, ya que es de gran preocupación las malas decisiones tomadas por los trabajadores, al encontrarse en una situación decisiva con los clientes y proveedores, los mismos que son fuentes importantes de movimiento en la organización.

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

La vida y el entorno emocional es lo que dirige a las personas en su quehacer diario, las emociones están unidas a la inteligencia emocional, por eso es importante que las personas desde corta edad desarrollen su inteligencia y estabilidad emocional, adoptando actitudes que sean correctas para poder afrontar problemas y retos.

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

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

Según Velásquez (S.F) “El impacto de las emociones en los seres humanos no es consecuencia, como muchas veces se entiende, del carácter positivo o negativo de la emoción. Es decir que por definición no existen emociones positivas o negativas en las personas. Las emociones por sí mismas no tienen esa distinción. Es lo que se hace o cómo los seres humanos

son afectados por las emociones lo que en todo caso le dará un contenido positivo o negativo".

La importancia de la estabilidad emocional, el uso y desarrollo de habilidades y estrategias emocionales es un factor altamente importante para que los colaboradores de una institución en cargos jerárquicos puedan desempeñar con eficiencia su trabajo y puedan tomar decisiones acertadas a cada situación.

En el Hospital Regional de Pucallpa, existen diversas dificultades en el personal de trato directo con los usuarios, los mismos que no cuenta con un buen manejo de sus emociones ya que en varias oportunidades la institución se ha visto perjudicada al ser llamado de atención por parte de la falta de cortesía y de profesionalismo de los colaboradores al dejarse llevar por una reacción inadecuada, no dando prioridad al buen manejo de la negociación y compromiso con los usuarios directos, causando daños administrativos y demora en las atenciones a la comunidad.

1.2. Formulación Del Problema

1.2.1. Problema general

¿En qué medida la inteligencia emocional se relaciona con la toma de decisiones en las jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa – Ucayali 2021?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿En qué medida el componente intrapersonal se relaciona con la toma de decisiones en las jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa – Ucayali 2021?
- ¿En qué medida el componente interpersonal se relaciona con la toma de decisiones en las jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa – Ucayali 2021?
- ¿En qué medida el componente adaptabilidad se relaciona con la toma de decisiones en las jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa – Ucayali 2021?

1.3. Objetivo general y objetivos específicos

1.3.1. Objetivo General

Determinar en qué medida la inteligencia emocional se relaciona con la toma de decisiones en las jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa – Ucayali 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar en qué medida el componente intrapersonal se relaciona con la toma de decisiones en las jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa – Ucayali 2021.
- Determinar en qué medida el componente interpersonal se relaciona con la toma de decisiones en las jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa – Ucayali 2021.

- Determinar En qué medida el componente adaptabilidad se relaciona con la toma de decisiones en las jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa – Ucayali 2021.

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

La inteligencia emocional se relaciona directamente con la toma de decisiones en las jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa – Ucayali 2021.

1.4.2. Hipótesis específicas

- El componente intrapersonal se relaciona directamente con la toma de decisiones en las jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa – Ucayali 2021.

- El componente interpersonal se relaciona directamente con la toma de decisiones en las jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa – Ucayali 2021.

- El componente de adaptabilidad se relaciona directamente con la toma de decisiones en las jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa – Ucayali 2021.

1.5. Variables

1.5.1. Variable 1: Inteligencia emocional

Definición conceptual

En la obra de Hendrie Weisinger: La inteligencia emocional en el trabajo, se halla la siguiente definición “La inteligencia emocional es, en pocas palabras, el uso inteligente de las emociones: de forma intencional, hacemos que nuestras emociones trabajen para nosotros, utilizándolas con el fin de que nos ayuden a guiar nuestro comportamiento y a pensar de manera que mejoren nuestros resultados. La inteligencia emocional se utiliza de forma intrapersonal (cómo desarrollarla y utilizarla en relación con uno mismo) e interpersonal (cómo ser más efectivos en nuestras relaciones con los demás).” (Weisinger, 2001)

Definición operacional

Dimensiones

- Componente intrapersonal
- Componente Interpersonal
- Componente adaptabilidad

1.5.2. Variable 2: Toma de decisiones

Definición conceptual

Damasio (2000) Tomar decisiones es una actividad continua del ser humano en todos los órdenes de la vida. Elegir entre varias opciones puede ser una tarea muy simple, pero a veces resulta tan complejo que se

convierte en una preocupación importante. “La toma de decisiones pone en juego numerosos procesos cognitivos, entre ellos el procesamiento de los estímulos presentes en la tarea, el recuerdo de experiencias anteriores y la estimación de las posibles consecuencias de las diferentes opciones”. Todos estos procesos requieren la implicación de la memoria de trabajo y, en conjunto, de las denominadas funciones ejecutivas.

Definición operacional

Dimensiones

- Decisiones tácticas
- Decisiones estratégicas
- Decisiones operativas

1.5.3. Operacionalización de variables

Tabla 1:Operacionalización de variables

VARIABLE	Definición Conceptual	Definición Operacional	DIMENSIÓN	INDICADORES	Ítems	ESCALA
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Mayer (2014) Inteligencia emocional como la habilidad que permite percibir, evaluar y expresar las emociones adecuadamente, para entender las emociones propias y las de otros, para generar sentimientos o acceder a ellos, para facilitar las actividades cognoscitivas asociadas; y finalmente, para regular las emociones propias y las de otros.	Para medir el Instrumentos de inteligencia emocional en donde se Consideran lo siguiente: 3 Dimensiones, 9 Indicadores, y 10 Ítems	Componente Intrapersonal	*Misión/Visión *Coordinación de acciones *Estratégicas objetivos	1 al 03	ORDINAL Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Componente Interpersonal	*Socialización *Funciones *Atención al usuario	04 al 06	
			Componente de Adaptabilidad	*Motivación *Comunicación *Trabajo en equipo	07 al 10	
TOMA DE DECISIONES	Kast (2000) la toma de decisiones tiene suma importancia en las organizaciones. Esto se suministra mediante la coherencia en los sistemas y los recursos para el control (p. 29).	Para medir el Instrumento de toma de decisiones en donde se Consideran lo siguiente: 3 Dimensiones, 9 Indicadores, y 9 Ítems	Decisiones tácticas	*Riesgo *Establecimiento de metas *Beneficios	1 al 3	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Decisiones estratégicas	*Tiempo de ejecución *Trascendencia *Objetivos	4 al 6	
			Decisiones operativas	*Efecto en la gestión. *Aceptación *Rechazo	7 al 9	

Fuente: Elaboración propia

1.6. Justificación e importancia

1.6.1. Utilidad metodológica

Justificación metodológica por medio de los instrumentos, procedimientos, métodos y técnicas, se podrán utilizar en investigaciones posteriores que desarrollen la misma temática. Igualmente, será de mucho aporte para los investigadores que realicen proyectos que contengan un objetivo de mejorar la inteligencia emocional en cualquier organización.

1.6.2. Implicancias prácticas.

Justificación práctica, puesto que se obtendrá un resultado que nos permita identificar la relación existente entre la inteligencia emocional en la toma de decisiones de las jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa; podremos también presentar soluciones orientadas al entrenamiento y desarrollo de la inteligencia emocional en la toma de decisiones en la gestión institucional.

1.6.3. Valor teórico

Esta investigación se justifica a nivel teóricamente por Goleman (2002) y Lewis (1986), los cuales aportarán bases teóricas para encontrar explicaciones a situaciones internas del Hospital Regional de Pucallpa – Ucayali.

1.6.4. Importancia

En la actualidad el estudio de la inteligencia emocional dentro de las instituciones es de gran importancia, esto con el objetivo principal de formar

personal con mejores habilidades y capacidades. Es así como el estudio de esta temática en el ámbito local es de gran importancia.

Algo importante dentro de la investigación es la toma de decisiones de mando que se basa en la selección de una opción entre dos o más alternativas para la resolución de un problema, se le da bastante importancia a esta variable debido a que los jefes en las instituciones toman decisiones jerárquicas que afectan positiva o negativamente en todo el sistema organizacional tales como: productividad laboral, la atención a usuarios, la relación entre trabajadores y el crecimiento y desarrollo de la institución como un todo.

1.7. Viabilidad

El presente estudio es viable, por la disposición de los recursos teóricos, financieros, humanos, materiales necesarios para su ejecución, se contó con las técnicas, instrumentos, herramientas, métodos, procedimientos, metodología y asesoría de expertos.

1.8. Limitaciones

La presente investigación se realizará con toda normalidad, por lo que no se presentaron ninguna dificultad para su desarrollo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Ralda (2015) realizo la investigación “Relación de la inteligencia emocional en la toma de decisiones en los mandos medios de una Empresa Camaronera del Municipio de Champerico del Departamento de Retalhuleu”. concluyó que El grado de relación entre Auto-Conocimiento y Padre Crítico (PC) es negativa baja, con una significación de -0.2%. El grado de relación entre Auto-Conocimiento y Padre Nutritivo (PN) es negativa muy baja, con una significación de -0.05%. El grado de relación entre Auto-Conocimiento y Adulto (A) es positiva baja, con una significación de 0.23%.

Maya (2015) realizo la investigación *“La gestión emocional en el proceso de toma de decisiones gerenciales”.* concluyó que la gestión emocional es vista por los gerentes, como el manejo, dosificación, control o administración de sus emociones y es algo que recurrentemente con un nivel medio de consciencia pretenden hacer cuando toman una decisión gerencial. Es por esto que manifiestan constantemente que antes de decidir necesitan tomarse un tiempo para pensar, para respirar antes de actuar. Argumentan que no es un proceso que les resulta fácil, pues consideran que a veces la emoción gana, que a veces es cuestión de azar tomar la decisión o la actitud adecuada, como si fuese para ellos un momento poco determinado pues depende de muchas

variables. También piensan que de estar bien manejada la emoción la decisión debería ser la correcta.

Escobedo (2015), “La inteligencia emocional y rendimiento académico de los alumnos del nivel básico”. concluye que su muestra fue de 53 participantes, entre hombres y mujeres, de aproximadamente 14 entre 16 años, aplicando la prueba TMSS, prueba que desarrolló Salovey y Mayer (Trait Meta Mood Scale), a fin de estimar el resultado de la inteligencia emocional y el rendimiento académico fue evaluado por el promedio final, del cual se consideró la hipótesis alterna donde menciona que existe una correlación estadísticamente significativa rs= 0,720 en un nivel de confianza de 0.05 entre el rendimiento académico y la estrategias para regular las emociones.

Trigoso (2015), “La inteligencia emocional y rendimiento académico en alumnos universitarios”. Concluye: que encontrándose un vínculo significativo (rs = 0, 778, p< 0. 05) entre Inteligencia Emocional en Jóvenes y rendimiento académico en adolescentes españoles y peruanos, Universidad de León, así se concluye que los alumnos dependerán su rendimiento académico del buen uso y conocimiento de la Inteligencia Emocional.

Campos (2014), realizo la investigación: “La Inteligencia emocional en la toma de decisiones y su influencia en los lideres organizacionales”. se llega a la conclusión que el 100% de los entrevistados consideran que las emociones tienen algún tipo de influencia sobre la toma de decisiones, y de éstos el 80% considera que el mismo es muy alto. El 100% de los entrevistados considera que las emociones en alguna medida inciden sobre su desempeño como

líderes dentro de sus organizaciones y el 80% considera que los afectan mucho. Basándonos en la prueba realizado, se puede observar que las personas encuestadas, a partir de su rol de líderes o cabezas de equipo, comprenden y manejan en un 80% en promedio las habilidades que conforman la inteligencia emocional.

Alban (2013) “Influencia de las emociones en la toma de decisiones organizacionales”. Concluye que el cerebro emocional trabaja a través del sistema nervioso, en donde todo proceso del ser humano se ve influencio por las emociones desde la recepción del estímulo hasta la generación de la respuesta, denominadas en el capítulo uno como *capacidades mentales*. Los instintos, las emociones, las intuiciones, los razonamientos y la planificación son capacidades mentales que permiten expresar el sentir del ser humano, siendo la primera reacción mucho más sensorial y la última con mayor raciocinio, pero sin relegar a las emociones. Las emociones contienen una serie de datos sobre el sujeto y el mundo que lo rodea, estas no son aleatorias ni sucesos caóticos que interfieren en el pensamiento; por lo que es primordial conocerlas y administrarlas para fructificar sus dones.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Berrocal y Farfán (2021). En su tesis “Inteligencia emocional y estrés laboral en docentes de la I.E.P. Sir Alexander Fleming Arequipa – 2021”. Concluye, que existe una relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral en docentes de la I.E.P Sir Alexander Fleming Arequipa; confirmándose

la hipótesis de investigación, según el estadístico Rho de Spearman con un nivel de significancia de 0,003 y un coeficiente de correlación de – 0,528.

Aliana (2020) en su tesis “Inteligencia emocional y clima del aula en estudiantes del sexto ciclo de una institución educativa pública del distrito de Chorrillos”. Concluye que para la hipótesis general relación entre la inteligencia emocional y clima del aula de los estudiantes del sexto ciclo de una institución pública del distrito de Chorrillos se comprobó que existe una relación directa, alta y significativa al obtener un valor de 0.712 determinado por Pearson, es decir a mayor inteligencia emocional mejor clima del aula.

Tucto (2019). En su tesis “La inteligencia emocional y la toma de decisiones en la empresa Incetell Comunicaciones S.A.C. Comas 2019”. Concluye, siendo el objetivo general. Determinar la correlación entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones en Incetell Comunicaciones S.A.C., Comas 2019, Se ha determinado que existe una correlación positiva y significativa entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones.

Tovar (2019) en su tesis “Relación entre la inteligencia y el rendimiento académico de los estudiantes del segundo año de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú”. Concluye: Existe relación significativa entre el Rendimiento Académico y la inteligencia emocional en los estudiantes del segundo año de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú – 2017, ya que se comprobó mediante p valor al ser menor que 0.05. La relación

significativa se demuestra en el coeficiente de correlación, el cual es 0,922, lo que representa una correlación de 92,2%.

Prado y Artica (2019) en su tesis “Comunicación y toma de decisiones en la Empresa Thermal Engineering S.A.C. Bellavista – Callao, 2018”. Concluye: que los colaboradores de la Empresa Thermal Engineering S.A.C., a través de sus actitudes y opiniones consideran que la comunicación interna no influye significativamente en la participación para en la Toma de Decisiones. (se validó la Ho). 2. Las evidencias han corroborado que la comunicación interna en la Empresa no es bidireccional o de “doble vía”, dificultando la comunicación participativa, y que, por ende, si influye en la Toma de Decisiones. (se validó la Ho)

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Variable 1: Inteligencia emocional

Díaz (2020) La inteligencia emocional es un proceso que toma diferentes habilidades y características de la personalidad para ser utilizadas en generar pensamientos y respuestas adecuadas a nivel fisiológico, mental y conductual, como respuesta ante las situaciones psicosociales, esta circunstancia brinda información eficaz, veraz y detallada para el entendimiento mutuo, aceptando las diferencias individuales creándose así la autonomía emocional que es importante identificar y construir.

Real Academia Española (2020) que menciona que la inteligencia emocional es aquella facultad de conocer, interpretar y manejar los sentimientos, es decir que provee la capacidad de entender mejor a las personas de su entorno, propiciando las relaciones interpersonales saludables.

Ander (2016) considera que su desarrollo eficaz ayuda a afrontar situaciones de conflicto ya que provoca un razonamiento adecuado de emociones valiéndose de las habilidades sociales aprendidas a lo largo de la vida, este proceso permite interactuar apropiadamente a nivel afectivo con el entorno, al reconocer las necesidades propias y de las demás personas generando motivación en ambas direcciones.

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

La inteligencia emocional es la capacidad o habilidad para controlar los impulsos emotivos ayudándonos a resolver los problemas de manera pacífica y proporcionándonos bienestar (Rodríguez, 2000).

La capacidad para controlar los impulsos es la inteligencia emocional ayudándonos a resolver los problemas de manera pacífica y proporcionándonos bienestar (Rodríguez, 2000). La inteligencia emocional se empleó para describir las cualidades emocionales que parecen tener importancia para el éxito. Estas pueden incluir:

- La empatía.
- La expresión y comprensión de los sentimientos.
- El control de nuestro genio.
- La independencia.
- La capacidad de adaptación.
- La simpatía.
- La capacidad de resolver los problemas en forma interpersonal.
- La persistencia.
- La cordialidad.
- La amabilidad.
- El respeto (Shapiro y Lawrence, 1997).

Perfil de las personas con adecuada inteligencia emocional

Goleman (1985), en general se puede describir a las personas que presentan un nivel adecuado de inteligencia emocional, como aquellas que cuentan con ciertas características que les permiten destacar en la sociedad, características como la motivación personal, firmeza y constancia que además promueven a la sensación de autorrealización haciendo notar la habilidad de

dejar de lado las dificultades o frustraciones que se presentan continuamente, esta se da gracias a la capacidad de manejar y controlar los impulsos y emociones, que se reflejan en los estados de ánimo. Otra característica propia es la empatía que pone a prueba la capacidad de entendimiento de emociones, siendo una habilidad necesaria para lograr una comunicación efectiva, pero a pesar de ello esta característica no es muy utilizada por las personas.

Existe cierta diferencia entre hombres y mujeres que muestran un nivel alto y medio de inteligencia emocional, por ejemplo al momento de expresar las emociones los varones se muestran equilibrados y las mujeres lo hacen de manera enérgica, también se adquieren características que normalmente el género no lo posee, por ejemplo las mujeres alcanzan una perspectiva más positiva de ellas mismas, se sienten más cómodas con temas sensuales ya que pueden expresarse más libremente, por otro lado los varones adquieren un mayor sentido de compromiso y responsabilidad. Ambos géneros logran tener un control de emociones manejando adecuadamente los impulsos y la tensión provocada en la vida cotidiana. La inteligencia emocional ayuda a desarrollar relaciones sociales saludables ya que se muestran más afables, alegres, cariñosos, extrovertidos y espontáneos, demostrando calidad emocional por ende se generan más lazos y amistades. (Goleman 1985).

Inteligencia emocional en el área laboral

Ciarrochi, Deane y Anderson (2000) mencionan que la inteligencia emocional proporciona un rendimiento adecuado a nivel laboral, ya que

involucra capacidades como la de determinar y manejar las emociones, en su forma eficaz ayuda a afrontar situaciones de estrés que se presenten durante su jornada de trabajo o producto de este; también la adaptabilidad, que le ayuda a adecuarse rápidamente a los cambios valiéndose de la flexibilidad para reducir los episodios de frustración, mejorando la calidad de vida.

En diferentes estudios sobre el ámbito laboral determinaron que la estabilidad y prosperidad de los negocios o empresas está ligado directamente con la alta inteligencia emocional, mejorando las capacidades de los trabajadores y disminuyendo la pérdida de talento, involucrando la habilidad de resolver adecuadamente los conflictos fortaleciendo el ambiente laboral lo que a su vez aporta de manera positiva a la cultura organizacional. (Vakola, Tsaousis y Nikolaou (2004) citados en Gabel, Peralta, Paiva y Aguirre 2012)

Goleman (2005) reafirma la existencia de competencias propias de la inteligencia emocional las cuales contribuyen a un rendimiento laboral alto apuntando siempre hacia la superioridad contribuyendo en las distintas áreas laborales, como el proceso de contratación, calidad de servicios, respaldo en la salud de los trabajadores, producción, entre otros, pretendiendo la eficacia organizativa.

Características de la persona emocionalmente inteligente:

Actitud positiva: Enfatizando los aspectos positivos sobre los negativos; valora el éxito sobre los errores, la calidad sobre los defectos, los logros sobre las deficiencias y el esfuerzo sobre los resultados, y busca equilibrar la tolerancia y la demanda

Reconoce los propios sentimientos y emociones. Tiene la capacidad de expresar emociones y sentimientos: lo que se considera positivo y lo que se considera negativo, ambos deben transmitirse a través de alguna forma de expresión.

Las personas inteligentes saben cómo identificar el canal más adecuado y el momento adecuado. Puede controlar los sentimientos y las emociones: sabe cómo encontrar un equilibrio entre expresión y control. Sepa cómo esperar, soportar los contratiempos y poder retrasar la gratificación.

Es empática: Se coloca con facilidad en la piel del otro, capta sus emociones, aunque no las exprese en palabras, sino a través de la comunicación no-verbal.

Es capaz de tomar decisiones adecuadas: El proceso de toma de decisiones combina razón y emoción. Las emociones a veces dificultan la toma de decisiones. Es importante tener en cuenta los factores emocionales presentes en cada decisión para hacerla apropiada.

Tiene motivación ilusión e interés:

Por el contrario, pasivo, aburrido o perezoso. Esta persona tiene la capacidad de motivarse a sí mismo, estar entusiasmado con el logro de sus objetivos y estar interesado en las personas y las cosas que lo rodean.

Autoestima adecuada: Confianza en sus sentimientos positivos y su capacidad para enfrentar desafíos en la vida. Sabe dar y aceptar, y tiene valores que le dan sentido a la vida. Pudo superar dificultades y frustraciones,

incluso si eran muy negativas. Tiene la capacidad de integrar la polaridad: cognición y emoción, hemisferio izquierdo y derecho, soledad y compañía, tolerancia y necesidad, derechos y obligaciones (Ibarrola, 2012).

Componentes de la inteligencia emocional:

Autoconocimiento emocional:

Se refiere al conocimiento de las propias emociones y cómo afectan. Es muy importante conocer el modo en el que el estado de ánimo influye en el comportamiento, cuáles son las propias virtudes y los propios puntos débiles. Sería sorprendente saber que poco se sabe de uno mismo (Ibarrola, 2012).

Autocontrol emocional:

El autocontrol consiste en manejarse correctamente en la dimensión, cuidándose, dominándose y organizándose bien en la vida. Esto implica, la capacidad de ordenarse en forma adecuada y ejercer el tipo de dominio propio que fomenta el bienestar del individuo y de manera complementaria, del grupo al que se pertenece (De Mezerville, 2004).

Automotivación:

Dentro del desarrollo en el niño, la automotivación es esencial para reforzar el comportamiento y dirigirse hacia los objetivos planteados que se tengan. Dirigir las emociones hacia un objetivo permite mantener la motivación y fijar la atención en las metas en lugar de los obstáculos. En esto es necesaria cierta

dosis de optimismo e iniciativa, de forma que se logre ser emprendedor y se actué de forma positiva ante los contratiempos (Ibarrola, 2012).

Relaciones interpersonales:

Cualquiera puede darse cuenta de que una buena relación con los demás es una de las cosas más importantes para la vida y para el trabajo. Y no sólo tratar a los que nos parecen simpáticos, a nuestros amigos, a nuestra familia (Ibarrola, 2012).

Dimensiones de la Inteligencia Emocional

Componente Intrapersonal

Brito, Santana y Pirela (2019), dentro de este componente existen cinco habilidades que son: la comprensión emocional de sí mismo que se refiere a poder darse cuenta o ser conscientes de los sentimientos y emociones que aparecen continuamente, además de saber comprenderlos y reconocer su origen; la asertividad que viene a ser la autoexpresión emocional, es la capacidad de poder expresar los sentimientos, pensamientos y emociones de forma efectiva y sin vulnerar a otras personas, teniendo la capacidad de defender su postura de forma pacífica y sin problemas; el autoconcepto es la habilidad que permite conocerse, aceptar capacidades y limitaciones así como aspectos tanto positivos como negativos y respetarlas; la autorrealización que refiere la habilidad para poder fijar y cumplir objetivos o metas individuales, donde la gratificación de culminar eleva el potencial propio ya que se basa en la motivación intrínseca; la independencia es la habilidad de poder lograr una

autosuficiencia, siendo dirigidos por pensamientos propios, utilizando la fortaleza para desarrollar habilidades y destrezas.

Componente interpersonal

Brito et al. (2019), dentro de este componente existen tres habilidades: la empatía que viene a ser la destreza de ponerse en el lugar de la otra persona e identificar y comprender su sentir junto con sus necesidades, también llamada conciencia social; las relaciones interpersonales son la habilidad para poder entablar relaciones sociales afectivas de forma satisfactorias y saludables, sentirse a gusto con la interacción social generando acercamiento a nivel emocional, amical e intimidad; la responsabilidad social es la conciencia social que poseemos, para actuar de forma constructiva en la sociedad, asumiendo responsabilidades y siguiendo normas sociales de su grupo.

Componente de Adaptabilidad

Brito et al. (2019), dentro de este componente están tres habilidades: la primera es la capacidad de saber reconocer e identificar los conflictos, evaluar e investigar las causas del problema para darle solución oportuna y adecuada; la prueba de la realidad es la habilidad para saber diferenciar las situaciones o emociones subjetivas de las reales, utilizando evidencia objetiva para confirmar ciertas emociones; flexibilidad esta habilidad permite adecuar los sentimientos, pensamientos y emociones ante cambios impredecibles y nuevas circunstancias.

2.2.2. Variable 2: Toma de decisiones

La toma de decisiones es la condición que permite definir los problemas, recopilarlos, establecer alterativas y escoger la óptima. (Hellriegel, 2004). Es decir, quien está a cargo de decidir por alguna acción a ejecutar debe visualizar cuales son los efectos que causara, previendo el pro y contras sobre la decisión que ha tomado.

Es el ciclo que genera la elección de opciones u objetivos, ya sea este proceso programado a largo o corto periodo, suele definirse sencillamente como el ciclo de elección de uno o varios recursos de accionar. (Roux, 2009) Muchas veces, para que se tome una decisión, un grupo de individuos presenta una variedad de opciones a las cuáles se les ha hecho sus estudios, y las directrices elegirán la que le parezca más pertinente para el caso tratado.

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

Asimismo, Robbins (2004), quién indica que la toma de decisiones trata de las elecciones hechas entre una serie de alternativas. Es una reacción a un problema, para el que se requiere de la interpretación y evaluación de información, es decir, datos que provienen de muchas fuentes. Por lo cual, la toma de decisiones se centra en la resolución de la discrepancia entre el estado actual y estado deseado, tomando en cuenta una diversidad de

alternativas, de forma en que se tendrán que considerar todos los escenarios posibles. Coincidiendo con lo descrito por Koontz y Weirich (2004) que determinan que la toma de decisiones es la selección de un curso de acción entre varias alternativas. Otra definición, utilizado por Gómez-Mejía y Balkin (2003), establece que el proceso de toma de decisiones identifica los problemas y las oportunidades para resolverlos.

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

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

Condiciones de la Toma de Decisiones:

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

Riesgo

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

Certeza

Situación en la que el gerente puede tomar decisiones correctas porque conoce los resultados de todas las alternativas. Las decisiones que los líderes tomen en una organización son un reflejo de lo que sucede en su entorno, las cuales no se pueden controlar totalmente, pero pueden llegar a influir en un futuro para el resultado de sus decisiones. Es importante que los líderes basen frecuentemente sus disposiciones en información limitada, es por esto la importancia de la habilidad de los líderes ya que es crucial al momento de tomar una decisión.

Se menciona a Castillo (2009) quien establece que, en el momento de tomar decisiones, todos los administradores deben de ponderar alternativas, muchas de las cuales implican sucesos futuros que resultan difíciles de prever, es por esta razón, las situaciones de toma de decisiones se consideran dentro de una línea continua que va de la certeza (altamente previsible) a la turbulencia (altamente imprevisible).

Certeza:

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

Incertidumbre:

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

Riesgo:

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

Turbulencia:

Bajo condiciones de certeza, incertidumbre y riesgo, el objetivo final está siempre claro, pero bajo condiciones de turbulencia incluso el objetivo puede ser poco claro. La turbulencia también tiene lugar cuando el ambiente mismo cambia con velocidad o es de hecho incierto. En Análisis de Riesgo prácticamente cada decisión se basa en la interacción de variables importantes, muchas de las cuales tienen un elemento de incertidumbre, pero quizás un grado bastante alto de probabilidad. Por lo tanto, la sensatez de lanzar un nuevo producto podría desprender de varias variables críticas: el costo de producto, la inversión del capital, el precio que se puede fijar, el tamaño del mercado potencial y la participación del mercado total. Ejemplo: Los gerentes pueden comprender la verdadera probabilidad de una decisión que conduzca a los resultados deseados.

Habilidades para la toma de decisiones:

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

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

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

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

Estilo de toma de decisiones

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

Estilo directivo

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

Estilo analítico

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

Estilo conceptual

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

Estilo conductual

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

La persona como tomadora de decisiones

Moody (1991) Es importante saber que las decisiones se presentan en todos los niveles de la sociedad, sean de mayor o menor incidencia; pero estas implican una acción que conlleva a un determinado fin u objetivo propuesto. Para lograr una efectiva toma de decisiones se requiere de una selección racional, para lo que primero se debe aclarar el objetivo que se quiere alcanzar; eso sí, se deben tener en cuenta varias alternativas, evaluando cada

una de sus ventajas, limitaciones y adoptando la que se considere más apropiada para conseguir el objetivo propuesto.

“Quien toma decisiones está inmerso en una situación, pretende alcanzar objetivos, tiene preferencias personales y determina estrategias para obtener resultados”. La preferencia de un individuo para asumir un riesgo es inversamente proporcional a la magnitud del compromiso que involucra la decisión.

El líder es una persona que habitualmente toma decisiones para sí o para otros; es uno de los aspectos fundamentales de su liderazgo, Nada suplirá esta capacidad ni la habilidad en las relaciones humanas, ni el encanto personal. Los estilos en la toma de decisiones están muy relacionados con características de la personalidad propia.

La ética en la toma de decisiones

Un individuo puede aplicar 3 criterios en la toma de decisiones éticas:

El utilitarismo: busca proporcionar el mayor bien para la mayoría, en el cual las decisiones son tomadas solamente con base en sus resultados. Esta posición tiende a dominar las decisiones en los negocios, pues es consistente con las metas como la eficiencia, la productividad y las grandes ganancias.

Los derechos: esto hace que los individuos tomen decisiones consistentes con las libertades fundamentales y los privilegios manifiestos en documentos como la ley de derechos. El derecho en la toma de decisiones significa

respetar y proteger los derechos básicos de los individuos, como lo son la intimidad, la libertad de la palabra un proceso legal.

• **La justicia:** esto requiere que los individuos impongan y cumplan las reglas justa e imparcialmente para que exista una distribución equitativa de los beneficios y los costos.

Cada uno de estos dos criterios tiene sus ventajas y desventajas. Un enfoque en el utilitarismo promueve la eficiencia y la productividad, pero puede ignorar los derechos de algunos individuos en particular, de aquellos con representación minoritaria en la organización. El uso de los derechos como criterio protege a los individuos del perjuicio y es consistente con la libertad y la intimidad, pero puede crear un ambiente.

Etapas en el proceso de toma de decisiones

Por lo general hemos definido la toma de decisiones como la “selección entre alternativas. Esta manera de considerar la toma de decisiones es bastante simplista, porque la toma de decisiones es un proceso en lugar de un simple acto de escoger entre diferentes alternativas. El proceso de toma de decisiones se puede considerar como una serie de cinco etapas que comienza con:

Etapa 1.- La identificación y definición de un problema

El proceso de toma de decisiones comienza con un problema, es decir, la discrepancia entre un estado actual de cosas y un estado que se desea. Ahora bien, para iniciar el proceso de decisión, el problema debe ejercer algún tipo de

presión sobre el sujeto para que éste actúe. Esta presión puede incluir políticas de la organización, fechas límites, crisis, una próxima evaluación del desempeño etc.

Etapa 2.- Análisis de las alternativas.

Una vez que se han desarrollado las alternativas el tomador de decisiones debe analizarlas cuidadosamente. Las fortalezas y debilidades se vuelven evidentes según se les compare, se evalúa cada alternativa. Algunas valoraciones pueden lograrse en una forma relativamente objetiva, pero, sin embargo, suele existir algo de subjetividad, por lo que la mayoría de las decisiones suelen contener juicios. (Simón, 1982)

Etapa 3.- Selección de una alternativa.

Este paso consiste en seleccionar la mejor alternativa de todas las valoradas.

Etapa 4.- La implantación de la alternativa.

Mientras que el proceso de selección queda completado con el paso anterior, sin embargo, la decisión puede fallar si no se lleva a cabo correctamente. Este paso intenta que la decisión se lleve a cabo, e incluye dar a conocer la decisión a las personas afectadas y lograr que se comprometan con la misma. Si las personas que tienen que ejecutar una decisión participan en el proceso, es más fácil que apoyen con entusiasmo la misma.

Estas decisiones se llevan a cabo por medio de una planificación, organización y dirección efectivas.

Etapa 5.- La evaluación de la efectividad de la decisión

Este último paso juzga el proceso el resultado de la toma de decisiones para verse se ha corregido el problema. Si como resultado de esta evaluación se encuentra que todavía existe el problema tendrá que hacer el estudio de lo que se hizo mal. Las respuestas a estas preguntas nos pueden llevar de regreso a uno de los primeros pasos e inclusive al primer paso.

Estrategias para la toma de decisiones

De acuerdo con Simón, el tomador de decisiones cuenta con un repertorio de estrategias que le permiten resolver problemas y tomar decisiones, las principales estrategias son:

• **Aprendizaje**

El aprendizaje es una de las vías más representativas para entender una fracción considerable de la ontología del tomador de decisiones, pues Simón expresa que “el aprendizaje es todo cambio en un sistema que produce un cambio más o menos permanente en su capacidad para adaptarse a su entorno” Simón concibe al individuo como un ser inteligente, pero también indica que es difícil acceder a la estructura cognitiva interna inteligencia que influye y máquina las estrategias de adaptación del individuo. Sin embargo, considera que el elemento de estudio que interesa del individuo es la artificialidad del comportamiento humano, es decir, aquel relacionado con el pensamiento, la toma de decisiones y la resolución de problemas. Y también considera que estos procesos son aprendidos, perfectibles y almacenados en

memoria. Y es en la capacidad de aprendizaje y renovación, que radica la artificialidad del comportamiento humano.

• **Hábitos**

Los hábitos son patrones de comportamiento que permiten economizar los esfuerzos mentales de búsqueda de soluciones y decisiones, retirando del plano consciente del pensamiento aquellos aspectos que son repetitivos entre una situación y otra.

Los hábitos desempeñan una tarea relevante en la intencionalidad del individuo en el proceso de decisión, pues permiten que tareas similares a otras se atiendan con respuestas probadas por la experiencia del individuo. Los hábitos refuerzan la idea de selectividad de atención, pues al tener en memoria un conjunto de acciones estandarizadas, el individuo puede dirigir su atención situaciones nuevas de modo que economice los recursos deliberativos, evitando gastarlos.

• **Aprender haciendo**

La capacidad del individuo para adquirir, manejar y generar conocimiento está relacionada con la capacidad y necesidad de aprendizaje que posee el individuo. Y sumado a los criterios anteriores, se tiene que el aprendizaje es un proceso adaptativo. El aprendizaje es un proceso gradual que permite mejorar el desempeño del individuo de acuerdo con el refinamiento y actualización de la información que influye en el proceso de representación, búsqueda y generación de estrategias apropiadas para la adaptación.

• **Docilidad e imitación**

Otra de las estrategias que ayudan al individuo a tomar decisiones, es la docilidad y la imitación. Simón presenta que el agente es capaz de modificar su comportamiento e incluso influir en su entorno. Y para ello atribuye una característica de susceptibilidad de programación de comportamientos en el individuo.

• **Planeación-predicción**

La planeación como proceso mental, consiste en diseñar y particularizar los aspectos de un problema o actividad, organizarlos, establecer relaciones entre cada uno de los elementos, así como las relaciones causales entre ellos.

• **Intuición**

Otro de los elementos distintivos del agente, es la capacidad de intuición que le permite salir de problemas de manera rápida y satisfactoria al menos una considerable proporción del total de situaciones. La intuición es la expresión del aprendizaje, del reconocimiento de patrones, de analogías, de la memoria y de la atención selectiva.

• **Altruismo**

Todo individuo dispone de lograr a través de las acciones que ejecuta y de las decisiones que toma, dos niveles de objetivos; un nivel interno relacionado con beneficios individuales, y un nivel externo relacionado con los vínculos sociales que le rodean, y cuyos objetivos externos objetivos de grupo, que el individuo

sobrepone sobre el sacrificio de los objetivos personales representan un beneficio indirecto.”

• **Satisfacción**

El individuo no puede tomar decisiones óptimas, y en lugar de ello propone, que el proceso de elección se evalúa en función del nivel de aspiración de cada individuo. Las personas se satisfacen, es decir, seleccionan la primera alternativa disponible que se mueve hacia su meta. Las personas evitan alternativas nuevas e inciertas y en vez de esto, confían en reglas ciertas y probadas.

Dimensiones de la Toma de decisiones

Decisiones tácticas.

Gutiérrez (2014) decisiones tácticas, cada recurso debe distribuirse eficientemente. Son realizadas por administrativos intermedios. Por ende, cada decisión es cíclica empleándose en un corto plazo para la subsanación de alguna problemática evitando la acumulación. Estas decisiones que toman las directrices lo hacen porque han hecho un estudio minucioso, tratando que los resultados sean rápidos, y en caso de presentarse una situación, tienen en su poder la manera de solucionarlo.

Decisiones estratégicas.

Así mismo, Gutiérrez (2014); decisiones estratégicas, dentro de cada decisión, solo el alto directivo es indicado para determinar cuál será la adecuada. Tomando en cuenta cada factor externo que pudiese afectar. Cada decisión

tiene gran relevancia ya que puede repercutir de manera desfavorable en la organización, afectando cada objetivo a largo plazo. Cada falla puede repercutir la reputación de la organización, por ello, el gerente deberá tener el criterio adecuado y experiencia necesaria para actuar adecuadamente.

Decisiones operativas.

De igual manera, Gutiérrez (2014) estableció como tercera dimensión, decisiones operativas, cada decisión está vinculada con jerarquías de menor grado de la organización donde cada procedimiento es automatizado y la solución también, debido a que cada dato es necesario y están al alcance para concretarlo, por ello, cada dificultad es inexistente y si ocurriera alguna deficiencia la sanción sería mínima.

2.3. Bases o fundamentos filosóficos

Cabe mencionar que se tiende a considerar que el éxito está completamente relacionado al nivel de inteligencia visto definido por Terman citado por Ardila (2011), en el que considera que la inteligencia como la electricidad, se puede ser medida de forma adecuada, incluso antes de definirla, es decir que existe la capacidad de asimilar, guardar, elaborar información y utilizarla para resolver problemas, y que estos a su vez pueden ser obtenido a través de los diferentes test de Coeficiencia Intelectual (CI); sin embargo con el transcurrir del tiempo, se ha superado la forma de ver a la inteligencia y se ha puesto como rasgo trascendental e importante lo que actualmente se denomina “inteligencia emocional”, esto se ha dado a tal punto que ningún ámbito social, ya sea empresarial o educativo es ajeno a este tipo

de inteligencia, sino que por el contrario, sino en el mundo fáctico se ha logrado demostrar que son otras y más las capacidades necesarias para alcanzar el éxito y no necesariamente la inteligencia vista como la electricidad o algo netamente medible, esto se puede observar desde que los alumnos se encuentra en pre grado hasta lograr grados de distinta índole y perfiles que de igual forma precisan caracteres específicos de acuerdo a las diferentes especialidades.

El diccionario de la Real Academia define la decisión: “determinación, resolución que se toma o que se da en una cosa dudosa”. El diccionario de Psicología de H.C. Warren la define como: “enunciación de un curso de acción con el firme propósito de llevarlo a cabo” El Webster. “una determinación a la que se llega después de deliberar”, “prontitud y firmeza de decidir determinación”.

2.4. Definición de términos básicos

Comunicación estratégica: propone como una nueva teoría de la comunicación estratégica que plantea abordar a la comunicación como fenómeno histórico, complejo. (Brito, 2019)

Comunicación bidireccional: ésta se crea a partir del intercambio de información entre un emisor y un receptor. (Ander. 2016)

Habilidades gerenciales: coordinación en el rol de gerente o líder de un grupo de trabajo u organización. (Gabel, 2012)

Gestión comunicacional: conocimientos susceptibles de aprendizaje mediante el estudio, conformada por principios, conceptos y teorías. (Céspedes, 2009)

Comunicación interna: es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. (Mendoza, 2006)

Validez de la prueba: un instrumento de medida es válido en la medida en que las evidencias empíricas legitiman la interpretación de las puntuaciones arrojadas por el test. (Ardila, 2011)

Confiabilidad de la prueba: se refiere a la consistencia de las calificaciones obtenidas por las mismas personas en ocasiones diferentes o con diferentes conjuntos de reactivos equivalentes. (Rodríguez, 2000)

Toma de decisiones: La toma de decisiones consiste, en elegir una opción entre las disponibles, a los efectos de resolver un problema actual o potencial. (García, 2016)

Sistema de gestión: es una herramienta que te permitirá optimizar recursos, reducir costes y mejorar la productividad en tu empresa. (Luciano, 2016)

Cultura corporativa: constituye el conjunto de normas, valores y pautas de conducta que comparten los integrantes de la empresa, que se ve reflejado en sus comportamientos. (Castillo, 2009).

2.5. Bases Epistémicos

Variable 1: Inteligencia emocional

Las teorías que se tomaron en cuenta en la presente investigación fueron las siguientes:

Modelo de Daniel Goleman

Este autor popularizó el término en sus libros de Inteligencia Emocional, ya que su manera de relatarlo era legible para el público en general, ayudándose de ejemplos de la vida cotidiana para su mejor comprensión, Goleman (1985) desarrolla la importancia de aprender a identificar el momento del nacimiento de las emociones para así manejarlas de manera óptima, cuestión que involucra varias habilidades como conciencia emocional, asertividad, regulación del humor, responsabilidad social, tolerancia al estrés, control de impulsos, entre otros, creándose una conexión entre sentimientos, carácter e impulsos morales. Además habla sobre las diferencias entre inteligencia emocional y coeficiente intelectual, haciendo notar que el manejo adecuado de las emociones influye en el éxito y logro de objetivos trazados, postura parcialmente aceptada en la actualidad, ya que el sistema educativo tradicional se basa en una carrera intelectual dejando de lado el bienestar emocional no solo de los estudiantes sino también de los docentes, por constantes competencias educativas, donde se prioriza el nivel intelectual y el avance de contenidos.

Fragoso (2015) indica que al igual que otros modelos se ha ido transformando con los años, resultando actualmente en 4 dimensiones, las cuales están conformadas por:

• El conocimiento de uno mismo: su competencia viene a ser el autoconocimiento emocional que es la habilidad de entender los sentimientos individuales, analizarlos, ponerlos en práctica y poderlos expresar abiertamente, para que puedan ser utilizados en situaciones que lo requieran.

• La autorregulación: sus competencias son el autocontrol, adaptabilidad, optimismo, entre otros, es la capacidad de la de dominar las emociones y favorecer a la adaptación adecuada del medio social, resultando tanto la persona como su entorno.

• La conciencia social: los componentes que destacan en esta dimensión son la empatía y la conciencia organizacional, esta habilidad es importante ya que permite entender a las personas que forman parte del entorno social y si se realiza de manera adecuada podremos establecer relaciones interpersonales estables y saludables.

• La regulación de relaciones interpersonales: sus competencias son el manejo de conflictos, liderazgo, colaboración, entre otros, esta dimensión está básicamente centrada en aquellos aspectos de influencia y persuasión que la persona ejerza sobre su entorno.

Modelo de Reuven Bar-On

Bar-On citado por Ugarriza (2003) ordenó a la inteligencia emocional en dos estructuras, una topográfica y otra sistémica. La primera está dividida en cinco factores centrales, siendo tres de mayor importancia, el primero es la comprensión de sí mismo, es la capacidad de poder distinguir y entender la emociones, estados de ánimo y sentimientos de uno mismo, el segundo, la asertividad, que es directamente la habilidad para una expresión adecuada de emociones, deseos o sentimientos dejándose entender sin vulnerar a los demás, y el tercero, la empatía que es la capacidad para comprender y reconocer los sentimientos de las demás personas; los otros factores son la prueba de realidad y el control de impulsos. De la interacción de estos cinco, se originan diferentes componentes como la solución de problemas, las relaciones interpersonales y la autorrealización, que aportan a la sensación de felicidad y a la capacidad de sentirse satisfecho, todos necesitan a los factores de soporte que son el autoconcepto, auto respeto y la independencia.

Ugarriza (2003), la segunda estructura es la sistémica, donde también se encuentran cinco componentes principales, pero en esta ocasión cada uno tiene subelementos con los que guardan una relación estrecha, en total son 15 subcomponentes o habilidades plasmados además en el Inventario Emocional de Bar-On Ice, que está diseñado para analizar la inteligencia emocional de manera general y además identificar la situación de cada subcomponente en la persona que estamos evaluando. Las dimensiones específicas son la intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de

ánimo, además de una escala de inconsistencias utilizada para validar la sinceridad del inventario.

Variable 2: Toma de decisiones

Por otra parte, apoya teóricamente a la variable de la toma de decisiones los siguientes autores:

Teoría de Lewis (1986) fundamenta que para una adecuada toma de decisiones se debe tener como objetivo analizar y examinar, formando parte de un tipo de análisis aplicable a la disciplina, el cual posee como primer propósito analizar una posición establecida de tal manera que la acción más razonable sea el resultado esperado. Un de las dificultades es que arroja alguna equivocidad en la terminación racional. Asimismo, hay algunos elementos significativos que forman parte de la teoría de decisión que deben ser considerados para entre la estructura de aquellos modelos. El elemento fundamental en una decisión es la decisión del sujeto el mismo que decidirá ser denominado agente desde la actualidad hasta lo progresivo. Posteriormente el grado de creencia y el valor esperado tienen que integrar un análisis de decisión a fin de que pueda ser considerada como completa. (Citado por Céspedes, 2009).

También tenemos a O'Connors (1995) que creo un **modelo teórico de la Toma de Decisiones en Salud de Ottawa**, basado en ofrecer ayuda a las personas que se vieran enfrentadas a múltiples situaciones que les produjera un conflicto con sus decisiones, que consiste en: a) proveer apoyo a la toma de decisiones; b) evaluar el procedimiento de la toma de decisión y los resultados;

c) valorar las necesidades o determinantes de las decisiones. Aquel tipo de modelo es favorable y se podría aplicar en muchas personas estarían comprometidos en procedimientos, al mismo individuo, familias y parejas. (citado por Mendoza, Jofré y Valenzuela, 2006).

La Teoria de Carlylev (1910), teoría del gran hombre nos aporta a analizar los rasgos correspondientes al liderazgo que vienen a ser una de las teorías más antiguas. El rasgo es una característica o condición diferente a la personalidad. Cada uno de los autores especifican algunos rasgos característicos de las personalidades de un líder, como: a) Rasgos relacionados con el trabajo: persistencia, iniciativa e interés en la realización b) rasgos físicos: apariencia personal, peso energía y estatura c) rasgos intelectuales: entusiasmo, combatividad, adaptabilidad y autoestima. d) rasgos sociales: habilidades interpersonales, habilidad administrativa y cooperación (Citado por Chiavenato, 2006, p. 105).

Teoría moderna de la emoción

La evolución histórica del estudio de las emociones condujo al establecimiento de la teoría moderna que afirma que La emoción es el resultado de cambios fisiológicos, que según Díaz (2010), fue propuesta por James y Lange de forma independiente, casi al mismo tiempo, y ambos proponen la primera teoría moderna de la emoción. Esta, se inicia al preguntarse si los sentimientos provocan emociones o si las respuestas provocan los sentimientos. A partir de allí, ambos autores concluyen su investigación con la siguiente estipulación; las emociones son el resultado de

cambios fisiológicos producidos por la presencia de un estímulo. Es decir, estímulo: engaño, cambio fisiológico: llorar, emoción: tristeza. Propone que la corteza cerebral recibe e interpreta los estímulos, que provocan emoción, produciendo variaciones en los órganos a través del sistema nervioso autónomo (tensión muscular, lagrimeo, aceleración cardiorrespiratoria, etc.), y en los músculos del esqueleto a través del sistema nervioso somático.

Al respecto, Díaz (2010), señala que la teoría moderna fue complementada con el concepto de “reacción de emergencia”, como respuesta fisiológica. Argumentaron que los estímulos externos eran procesados por el tálamo se dirigen a la corteza cerebral y el hipotálamo y cada uno de éstos producía simultáneamente una respuesta independiente. El hipotálamo, envía información a los músculos, órganos y nueva información a la corteza, provocando la expresión de la emoción en los sistemas nerviosos autónomo y somático. Mientras que la corteza al recibir la información del estímulo y a su vez la información emitida por el hipotálamo (su significado emocional), conduce a la experiencia consciente de la emoción. Es decir, refieren que la emoción es una interacción entre los mecanismos participantes y por lo tanto las respuestas emocionales y emociones se producen simultáneamente.

El mismo autor señala que la emoción es producida por evaluación cognitiva; incluye el factor cognición ya que establece que la emoción es producida por la evaluación cognitiva que hace la persona de la acción conjunta del acontecimiento (lo que definirá la intensidad y tipo de la emoción) y de la respuesta fisiológica producida por el organismo. El individuo intenta

detectar la causa de la activación de la respuesta (cognición) y es en ese proceso de descubrimiento en el que se origina la emoción.

La teoría de Valins o teoría del feedback falso

Según Apuntez y Saiz (2011), la Teoría de Valins o teoría del feedback falso proviene de una serie de experimentos para aclarar la naturaleza de la acción entre la cognición, la activación y la emoción. En esta teoría del feedback falso, se inicia su postura afirmando que la activación fisiológica es sólo una fuente de información que influye en la intensidad de la respuesta emocional, cuestionando así la teoría de Schachter.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLOGICO

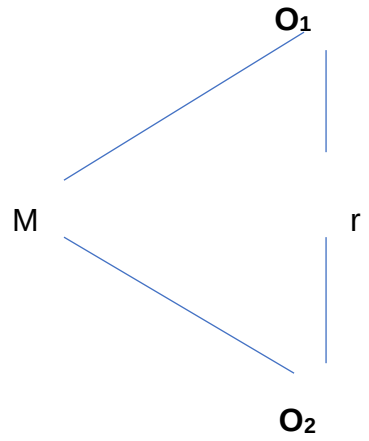
3.1. Tipo de investigación

Al respecto Hernández et al. (2016), definieron No experimental como emplear indagaciones sin que las variables sean adulteradas. Por ello, se visualiza el contenido sin llegar a manipularlo.

3.2. Diseño y esquema de la investigación

Correlacional, por cuanto Hernández et al. (2016), indicaron que este nivel aporta en los fenómenos estudiado ya que se obtiene la correlación causal y directa de cada variable. (p.131)..

El esquema a utilizar es la siguiente:



Dónde:

M: Trabajadores del Hospital Regional de Pucallpa.

O_1: Variable inteligencia emocional

O_2: Variable toma de decisiones.

r: Relación

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Hernández y Mendoza (2018) la población de un estudio corresponde al universo total de los sujetos que lo componen.

La población se encuentra compuesta por 27 trabajadores de las jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa.

Tabla 2

Distribución de la población

Órganos o Unidades orgánicas	Total
Dirección Ejecutiva	1
Órgano de Control Interno	1
Dpto. Medicina	1
Dpto. Cirugía	1
Dpto. Pediatría	1
Dpto. Gineco obstetricia	1
Dpto. Odonto - Estomatología	1
Dpto. Enfermería	1
Dpto. Emergencia y Cuidados críticos	1
Dpto. Anestesiología y Centro Quirúrgico	1
Dpto. Patología clínica y Anatomía Patológica	1
Dpto. Diagnóstico por Imágenes	1
Dpto. Apoyo al Tratamiento	1
Dpto. Farmacia	1
Oficina de Administración	1
Unidad de Economía	1
Unidad de Planeamiento estratégico	1
Unidad de Epidemiología y Salud Ambiental	1
Unidad de Logística	1
Unidad de Recursos Humanos	1
Unidad de Servicios Generales y Mantenimiento	1
Unidad de Estadística e Informática	1
Unidad de Asesoría Legal	1
Unidad de Gestión de Calidad	1
Unidad de Gestión de riesgos y desastres	1
Unidad de Seguros	1
Unidad de Patrimonio	1
TOTAL	**27**

Fuente: Oficina de Recursos Humanos del Hospital Regional de Pucallpa.

3.3.2. Muestra

Rodríguez (2005) comenta la muestra posee un término representativo, reflejando sus características que definen la posibilidad de extraer información deseada de la población, teniendo una generalización exacta a la población, obteniendo un estudio exhaustivo con más rapidez, así como la validez dependerá del tamaño de la muestra y de la generalización. (p. 82). La muestra será el total de la población por ser pequeña de 27 trabajadores de las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa.

3.4. Instrumento de recolección de datos

Para la recopilación de la información se utilizará como instrumento el Cuestionario Escrito, que consta de 10 ítems para la variable inteligencia emocional y 9 ítem para la variable toma de decisiones.

3.5. Técnicas de recojo, procedimiento y presentación de datos

Técnica.

En esta investigación se realizará una encuesta. La encuesta es utilizada como técnica para reunir y obtener datos específicos de varios seres humanos, de las cuales sus opiniones son de gran interés para el investigador (Gaudy, 2007)

Instrumento.

En esta investigación se empleará un cuestionario como medio de instrumento. El objetivo de la encuesta es obtener por intermedio de las preguntas formuladas, las respuestas que recauden datos específicos que

solicita la presente investigación. Por ello el investigador tiene que conocer estrictamente el problema que se investiga, las variables, indicadores, así como los objetivos propuestos.

Tabla 3
Elección de Técnica e Instrumento

Variable	Técnica	Instrumento
Variable 1: Inteligencia emocional	Encuesta	Cuestionario 1
Variable 2: Toma de decisiones	Encuesta	Cuestionario 2

Fuente: *Elaboración propia*

Validez

La validación se efectuará por intermedio de los expertos, los cuales tres (03) expertos, del grado de Magister o Doctor, los mismos que poseen conocimiento en el tema y gran destreza en el desarrollo de instrumentos de medición. Asimismo, cada experto evaluara nuestro cuestionario por cada variable, así como otros formatos que soliciten sus juicios, para la respectiva validación.

Confiabilidad

Según Ruiz (1998) afirma que “la prueba más utilizada es el coeficiente Alfa de Cronbach, la cual se pronuncia como fiabilidad en una escala. Se encarga de medir en un tiempo sin la necesidad de repetir, obteniendo la correlación de la escala actual y una diferente alternativa”. (p. 244).

Tabla 4
Resultados de la confiabilidad del Coeficiente de Alfa de Cronbach

Instrumento	Nº ítems	Alfa de Cronbach
Inteligencia emocional	10	0.886
Toma de decisiones	09	0,889

"Inteligencia emocional" de a=0,886 (altamente confiable) y para el instrumento: "Toma de decisiones" de a=0,889 (altamente confiable).

Fuente: Elaboración propia

Procesamiento de los datos

Para el análisis de los datos obtenidos se han aplicado métodos estadísticos, utilizado el software estadístico SPSS – 23 y la hoja de cálculo EXCEL, sistema que ha permitido, definir una base de datos, determinar el promedio, desviación típica, varianza y coeficiente de variación. Asimismo, con la estadística descriptiva se ha podido determinar la contrastación de la hipótesis, utilizado el software estadístico SPSS v 23 correlación de coeficiente de Pearson.

Presentación de datos

Para la presentación de los datos obtenidos se emplearán los Gráficos, que son formas visibles de presentar los datos. Permiten que en forma simple y rápida se observen las características de los datos o las variables.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Tablas y figuras del nivel de la variable y dimensiones.

Los resultados obtenidos, se analizaron tomando en cuenta los objetivos planteados en la presente investigación.

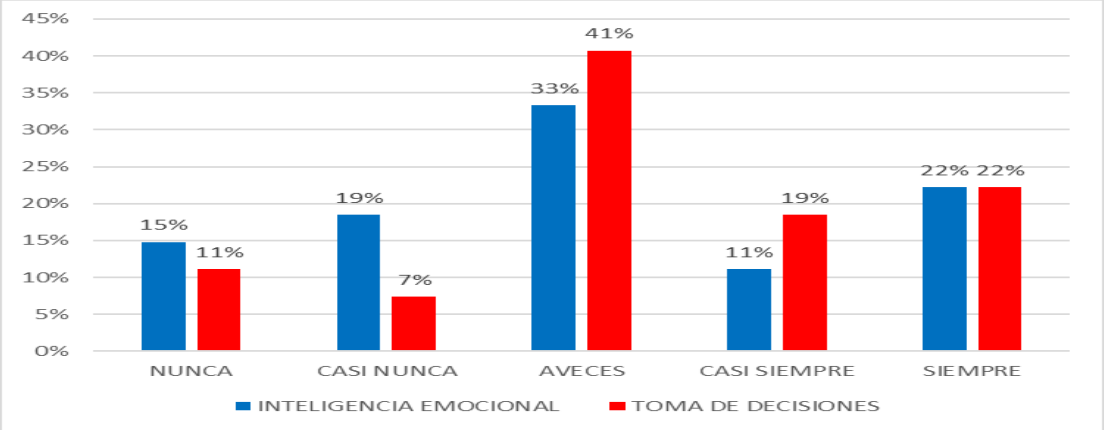
Tabla 5

Comparación de puntajes de las variables inteligencia emocional y toma de decisiones en las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa

NIVEL	INTELIGENCIA EMOCIONAL		TOMA DE DECISIONES	
	f	%	f	%
NUNCA	4	15%	3	11%
CASI NUNCA	5	19%	2	7%
AVECES	9	33%	11	41%
CASI SIEMPRE	3	11%	5	19%
SIEMPRE	6	22%	6	22%
TOTALES	27	100%	27	100%

Fuente: Instrumentos aplicados a los funcionarios del HRP

Figura 1: Nivel de percepción de inteligencia emocional y toma de decisiones



Interpretación: en la tabla 5 y figura 1 la variable inteligencia emocional se observa que sobresale el nivel a veces con un 33%, seguido de un nivel siempre con un 22%, seguido de casi nunca con 19%, nunca 15% y casi siempre 11%. Situación similar que se presenta la variable toma de decisiones un nivel a veces con un 41%, seguido de un nivel siempre con 22%, nivel casi siempre con 19%, nunca con 11% y casi nunca con 7%.

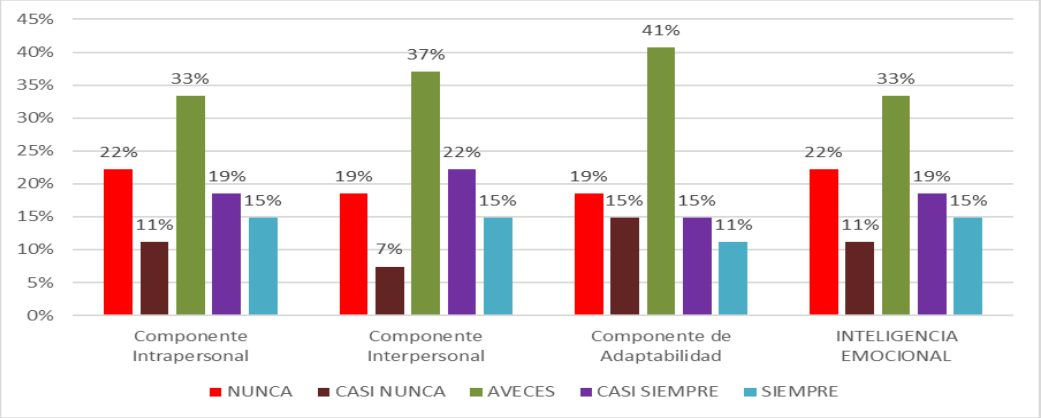
Tabla 6

Valoración de los niveles obtenidos de las dimensiones de la variable inteligencia emocional en las jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa.

NIVEL	Componente Intrapersonal		Componente Interpersonal		Componente de Adaptabilidad		INTELIGENCIA EMOCIONAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
NUNCA	6	22%	5	19%	5	19%	6	22%
CASI NUNCA	3	11%	2	7%	4	15%	3	11%
AVECES	9	33%	10	37%	11	41%	9	33%
CASI SIEMPRE	5	19%	6	22%	4	15%	5	19%
SIEMPRE	4	15%	4	15%	3	11%	4	15%
TOTALES	27	100%	27	100%	27	100%	27	100%

Fuente: Instrumentos aplicados a los funcionarios del HRP.

Figura 2: Nivel de percepción obtenida de las dimensiones de la variable inteligencia emocional.



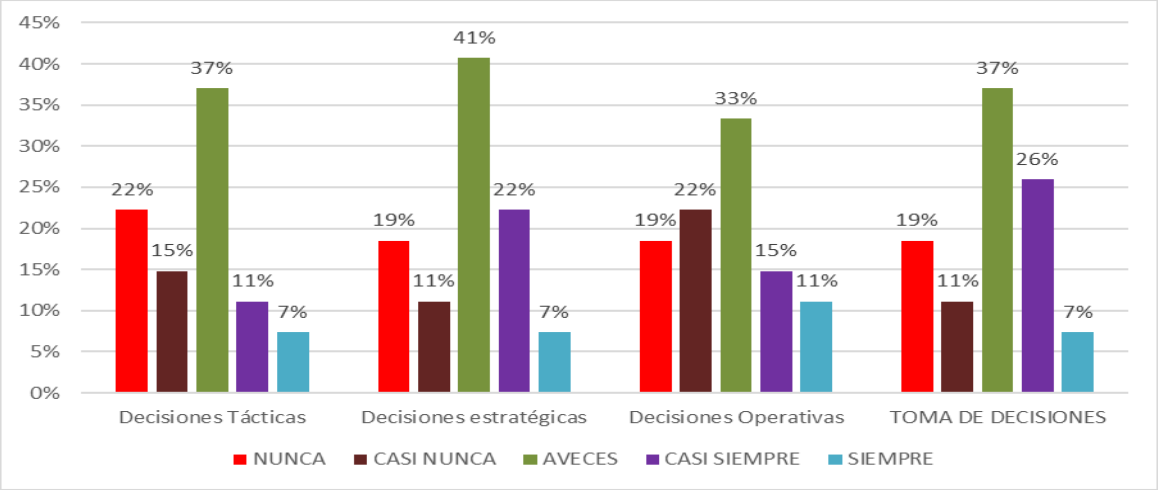
Interpretación: en la tabla 6, de las dimensiones de la variable inteligencia emocional se evidencia que el mayor porcentaje está dado en el nivel a veces con porcentajes que van desde 41% a 33% en componente de adaptabilidad y componente intrapersonal respectivamente, seguido del nivel casi siempre que resalta en la dimensión de componente interpersonal con un 22% y en la dimensión componente de adaptabilidad y componente interpersonal con un 19% de nunca.

Tabla 7. *Valoración de los niveles obtenidos de las dimensiones de la variable toma de decisiones en las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa.*

NIVEL	Decisiones Tácticas		Decisiones estratégicas		Decisiones Operativas		TOMA DE DECISIONES	
	f	%	f	%	f	%	f	%
NUNCA	6	22%	5	19%	5	19%	5	19%
CASI NUNCA	4	15%	3	11%	6	22%	3	11%
AVECES	10	37%	11	41%	9	33%	10	37%
CASI SIEMPRE	3	11%	6	22%	4	15%	7	26%
SIEMPRE	2	7%	2	7%	3	11%	2	7%
TOTALES	25	93%	27	100%	27	100%	27	100%

Fuente: Instrumentos aplicados a los funcionarios del HRP

Figura 3: Nivel de percepción obtenida de las dimensiones de la variable toma de decisiones



Interpretación: en la tabla 7, en las dimensiones de la variable toma de decisiones se evidencia que el mayor porcentaje está dado en el nivel a veces con porcentajes que van desde 41% a 33% en decisiones estratégicas y decisiones operativas respectivamente, seguido del nivel nunca, casi siempre y casi nunca que resalta en la dimensión decisiones tácticas, decisiones estratégicas, decisiones operativas con un 22% y en la dimensión decisiones tácticas con un 15% de casi nunca.

Prueba de normalidad

La prueba de Kolmogorov – Smirnov, tiene como objetivo indicar si un conjunto de datos tiene una distribución teórica específica. En el presente caso, interesa conocer si la distribución de los datos obtenidos en el pre test es normal o no. Cuando el nivel de significancia es mayor a 0,05 se considerar a la distribución como normal.

Tabla 8. *Prueba de Kolmogorov - Smirnov de los puntajes sobre la inteligencia emocional con respecto a sus dimensiones*

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Componente intrapersonal	Componente interpersonal	Componente de adaptabilidad	INTELIGENCIA EMOCIONAL
N		27	27	27	27
Parámetros normales[a,b]	Media	31,36	39,45	34,82	105,63
	Desviación típica	8,994	8,399	9,366	23,502
Diferencias más extremas	Absoluta	,099	,115	,064	,080
	Positiva	,099	,115	,059	,080
	Negativa	-,064	-,099	-,064	-,065
Z de Kolmogorov-Smirnov		,743	,857	,479	,600
Sig. asintót. (bilateral)		,639	,454	,976	,864

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Interpretación: se evidencia que el resultado de la prueba de normalidad *Kolmogorov – Smirnov*, la variable inteligencia emocional tiene una significancia normal de 0.864, por lo tanto, la distribución de los datos no corresponde a una curva normal.

Tabla 9. *Prueba de Kolmogorov - Smirnov de los puntajes sobre la toma de decisiones con sus dimensiones,*

		Decisiones tácticas	Decisiones estrátegicas	Decisiones operativas	TOMA DE DECISIONES
N		27	27	27	27
Parámetros normales[a,b]	Media	24,41	29,20	15,04	84,73
	Desviación típica	4,439	5,168	2,847	9,492
Diferencias más extremas	Absoluta	,100	,063	,124	,059
	Positiva	,100	,063	,124	,044
	Negativa	-,086	-,046	-,077	-,059
Z de Kolmogorov-Smirnov		,751	,473	,929	,442
Sig. asintót. (bilateral)		,626	,979	,354	,990

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Interpretación: se evidencia que el resultado de la prueba de normalidad *Kolmogorov – Smirnov*, la variable toma de decisiones tiene una significancia normal de 0.990, por lo tanto, la distribución de los datos no corresponde a una curva normal.

Prueba de Hipótesis General

A continuación se muestra el nivel de significancia aceptado para este tipo de estudios por cada variable:

Nivel de Significancia: Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05 se acepta la H_i, y se rechaza la H_o.

Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05 se acepta la H_o y se rechaza la H_i.

Hipótesis general

La inteligencia emocional se relaciona directamente con la toma de decisiones en las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa - Ucayali - 2021.

Hipótesis estadística:

Ha : α< Sig. (Bilateral)

La inteligencia emocional se relaciona directamente con la toma de decisiones en las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa - Ucayali - 2021.

H_0: La inteligencia emocional no se relaciona directamente con la toma de decisiones en las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa - Ucayali - 2021.

Tabla 10.

Correlación de Pearson de las variables inteligencia emocional y toma de decisiones.

Correlaciones

		INTELIGENCIA EMOCIONAL	TOMA DE DECISIONES
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Correlación de Pearson	1	,897**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	27	27
TOMA DE DECISIONES	Correlación de Pearson	,897**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	27	27

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

Interpretación: Se acepta la hipótesis alterna porque r < 0.05 y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación signficativa entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones en las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa, con un valor r = 0.897 estimado por el coeficiente de correlación de Pearson. Existe relación significativamente positiva alta.

Prueba de hipótesis especificas

HE1. El componente intrapersonal se relaciona directamente con la toma de decisiones en las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa - Ucayali - 2021.

Tabla 11.

Correlación de Pearson de componente intrapersonal y toma de decisiones

Correlaciones

		COMPONENTE INTRAPERSONAL	TOMA DE DECISIONES
COMPONENTE INTRAPERSONAL	Correlación de Pearson	1	,887**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	27	27
TOMA DE DECISIONES	Correlación de Pearson	,887**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	27	27

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

Interpretación: Se acepta la hipótesis alterna porque r < 0.05 y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación signficativa entre el componente intrapersonal y la toma de decisiones en las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa, con un valor r = 0.887 estimado por el coeficiente de correlación de Pearson. Existe relación significativamente positiva alta.

HE2. El componente interpersonal se relaciona directamente con la toma de decisiones en las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa - Ucayali - 2021.

Tabla 12.

Correlación de Pearson de componente interpersonal y toma de decisiones

Correlaciones

		COMPONENTE INTERPERSONAL	TOMA DE DECISIONES
COMPONENTE INTERPERSONAL	Correlación de Pearson	1	,883**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	27	27
TOMA DE DECISIONES	Correlación de Pearson	,883**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	27	27

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

Interpretación: Se acepta la hipótesis alterna porque r < 0.05 y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación signficativa entre el componente interpersonal y la toma de decisiones en las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa, con un valor r = 0.883 estimado por el coeficiente de correlación de Pearson. Existe relación significativamente positiva alta.

HE3. El componente de adaptabilidad se relaciona directamente con la toma de decisiones en las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa - Ucayali - 2021.

Tabla 13.

Correlación de Pearson de componente de adaptabilidad y toma de decisiones

Correlaciones

		COMPONENTE DE ADAPTABILIDAD	TOMA DE DECISIONES
COMPONENTE DE ADAPTABILIDAD	Correlación de Pearson	1	,876**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	27	27
TOMA DE DECISIONES	Correlación de Pearson	,876**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	27	27

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

Interpretación: Se acepta la hipótesis alterna porque r < 0.05 y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación signficativa entre el componente de adaptabilidad y la toma de decisiones en las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa, con un valor r = 0.876 estimado por el coeficiente de correlación de Pearson. Existe relación significativamente positiva alta.

CAPÍTULO V

DISCUSION DE RESULTADOS

5.1. Contrastación de los resultados

El presente trabajo de investigación titulada “La inteligencia emcional y la toma de decisiones en las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa – Ucayali 2021”, que de acuerdo con los resultados obtenidos de la investigación se observó que el objetivo general, fue determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones en las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa – Ucayali 2021. El valor de la correlación fue de 0.897 (correlación positiva alta). De igual manera se determinó que la la variable inteligencia emocional se observa que sobresale el nivel a veces con un 33%, seguido de un nivel siempre con un 22%, seguido de casi nunca con 19%, nunca 15% y casi siempre 11%. Situación similar que se presenta la variable toma de decisiones un nivel a veces con un 41%, seguido de un nivel siempre con 22%, nivel casi siempre con 19%, nunca con 11% y casi nunca con 7%.

Estos resultados de la variable inteligencia emocional se encuentra sustentado en la investigación realizada por Berrocal y Farfán (2021). En su tesis “Inteligencia emocional y estrés laboral en docentes de la I.E.P. Sir Alexander Fleming Arequipa – 2021”. Concluye, que existe una relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral en docentes de la I.E.P Sir Alexander Fleming Arequipa; confirmándose la hipótesis de investigación, según el estadístico Rho de Spearman con un nivel de significancia de 0,003 y un coeficiente de correlación de – 0,528.

En relación con la variable toma de decisiones los resultados se encuentran sustentados en la investigación de Alban (2013) “Influencia de las emociones en la toma de decisiones organizacionales”. Concluye que el cerebro emocional trabaja a través del sistema nervioso, en donde todo proceso del ser humano se ve influencio por las emociones desde la recepción del estímulo hasta la generación de la respuesta, denominadas en el capítulo uno como *capacidades mentales*. Los instintos, las emociones, las intuiciones, los razonamientos y la planificación son capacidades mentales que permiten expresar el sentir del ser humano, siendo la primera reacción mucho más sensorial y la última con mayor raciocinio, pero sin relegar a las emociones. Las emociones contienen una serie de datos sobre el sujeto y el mundo que lo rodea, estas no son aleatorias ni sucesos caóticos que interfieren en el pensamiento; por lo que es primordial conocerlas y administrarlas para fructificar sus dones.

Con respecto a las hipótesis específicas, se determinó que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y las dimensiones de componente intrapersonal, componente interpersonal, componente de adaptabilidad, la variable toma de decisiones con las dimensiones decisiones tácticas, decisiones operativas en las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa, concordando con Campos (2014), realizo la investigación: “La Inteligencia emocional en la toma de decisiones y su influencia en los lideres organizacionales”. se llega a la conclusión que el 100% de los entrevistados consideran que las emociones tienen algún tipo de influencia sobre la toma de decisiones, y de éstos el 80% considera que el mismo es muy alto. El 100% de

los entrevistados considera que las emociones en alguna medida inciden sobre su desempeño como líderes dentro de sus organizaciones y el 80% considera que los afectan mucho. Basándonos en la prueba realizado, se puede observar que las personas encuestadas, a partir de su rol de líderes o cabezas de equipo, comprenden y manejan en un 80% en promedio las habilidades que conforman la inteligencia emocional.

Del mismo modo coincide con la teoría relacionada a la Teoría de Lewis (1986) que fundamenta que para una adecuada toma de decisiones se debe tener como objetivo analizar y examinar, formando parte de un tipo de análisis aplicable a la disciplina, el cual posee como primer propósito analizar una posición establecida de tal manera que la acción más razonable sea el resultado esperado. Un de las dificultades es que arroja alguna equivocidad en la terminación racional. Asimismo, hay algunos elementos significativos que forman parte de la teoría de decisión que deben ser considerados para entre la estructura de aquellos modelos. El elemento fundamental en una decisión es la decisión del sujeto el mismo que decidirá ser denominado agente desde la actualidad hasta lo progresivo. Posteriormente el grado de creencia y el valor esperado tienen que integrar un análisis de decisión a fin de que pueda ser considerada como completa. (Citado por Céspedes, 2009).

CONCLUSIONES

- Se acepta la hipótesis alterna porque r < 0.05 y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación signficativa entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones en las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa, con un valor r = 0.897 estimado por el coeficiente de correlación de Pearson. Existe relación significativamente positiva alta.

- Se acepta la hipótesis alterna porque r < 0.05 y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación signficativa entre el componente intrapersonal y la toma de decisiones en las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa, con un valor r = 0.887 estimado por el coeficiente de correlación de Pearson. Existe relación significativamente positiva alta.

- Se acepta la hipótesis alterna porque r < 0.05 y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación signficativa entre el componente interpersonal y la toma de decisiones en las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa, con un valor r = 0.883 estimado por el coeficiente de correlación de Pearson. Existe relación significativamente positiva alta.

- Se acepta la hipótesis alterna porque r < 0.05 y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación signficativa entre el componente de adaptabilidad y la toma de decisiones en las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa, con un valor r = 0.876 estimado por el coeficiente de correlación de Pearson. Existe relación significativamente positiva alta.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que la Unidad de Recursos Humanos realice y ejecute programas de capacitación para aumentar la mejor capacidad de las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa, asi como fomentar y fortalecer el buen manejo de toma de decisiones de los colaboradores de la institucion.

- Se recomienda crear programas de capacitación centrado en el conocimiento propio de las emociones, control de impulsos y formas correctas de tomar decisiones laborales y personales, para así poder enfrentar los retos diarios que se presentan en la institución.

- Se recomienda al personal de Recursos Humanos del Hospital Regional de Pucallpa, implementar el uso de evaluaciones psicométricas de Inteligencia Emocional en los procesos de reclutamiento, selección y contratación, para contar con personal emocionalmente estable, eficiente y eficaz.

- Se recomienda a la Unidad de Recursos Humanos crear estrategias para mejorar la salud mental y emocional de sus colaboradores, para que este no sea un factor que afecte su desempeño laboral.

- La institución requiere rediseñar, a través de sus ejecutivos, instauren y fomenten la comunicación interna bidireccional o de “doble vía”, permitiendo la participación activa y permanente de sus miembros facilitando la participación en la Toma de Decisiones .

- La institución debe replantear y direccionar su estilo de comunicación interna hacia el estilo horizontal, que propicie la participación activa, abierta, de confianza, corporativa y responsable en la toma de decisiones para el fortalecimiento de la Cultura Corporativa.

- La institución debe seleccionar ejecutivos con perfiles profesiográficios y habilidades directivas que fomenten y promuevan la gestión comunicacional, los programas de reforzamiento motivacional, y la acertada toma de decisiones.

- Para los efectos del fortalecimiento de la comunicación interna y la racional y efectiva toma de decisiones debe mejorar los canales de comunicación, permitir a los colaboradores compartir más tiempo e intercambiar ideas, para así consolidar las relaciones interpersonales y trasciendan a nivel laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ander – Egg, E. (2016). *Diccionario de psicología*. Córdova: Editorial Brujas.

Alban (2013) "*Influencia de las emociones en la toma de decisiones organizacionales"*. Universidad Andina Simón Bolívar. Perú.

Ardila, R. (2011). *Inteligencia*. ¿Qué sabemos y que nos falta por investigar? *Revista Académica de Colombia*, 1-7.

Aliana (2020) en su tesis *"Inteligencia emocional y clima del aula en estudiantes del sexto ciclo de una institución educativa pública del distrito de Chorrillos".* Universidad San Ignacio de Loyola. Perú.

Bateman, T. & Snell, A. (1999). *Administración: una ventaja competitiva*. México: Mc. Graw Hill

Barbero, J., Prados, C. y González, A. (2011). *Hacia un modelo de toma de Decisiones compartida para el final de la vida.*

Bar-On, R. (1997). T*he Emotional Quotient (EQ-i): A Test of Emotional Intelligente.* Toronto: Multi-Health Systems.

Berrocal y Farfán (2021). En su tesis "*Inteligencia emocional y estrés laboral en docentes de la I.E.P. SIR ALEXANDER FLEMING AREQUIPA – 2021".* Universidad Autónoma de Ica. Perú.

Bradberry, T. (2016). *Inteligencia emocional.* México: Mc Graw Hill.

Brito, D., Santana, Y. y Pirela, G. (2019). *El Modelo de Inteligencia Emocional de Bar-On en el Perfil Académico-Profesional de la FACO/LUZ. Revista arbitrada de la Facultad de Odontología, Universidad del Zulia, Vol. 16* (No. 1).

Carrasco, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica.* Lima: Coveñas.

Castillo, F. (2009). *Toma de decisiones en condiciones de certeza, incertidumbre y riesgo.*

Campos (2014), realizo la investigación: *"La Inteligencia emocional en la toma de decisiones y su influencia en los lideres organizacionales".* Universidad Torcuato Di Telle.

Céspedes, E. (2009). *La teoría de la decisión de David Lewis y la paradoja de Newcomb. Límite*. Revista Interdisciplinaria de Filosofía y Psicología, 4(20)

Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. Mexico: McGraw –Hil.

Damasio (2000). *Toma De Decisiones*. julio 24, 2006, de 2 ed. New York: Cambridge University Press. Revista Neurológica Sitio web: www.Revista neurológica.com

Enríquez, E. Martínez, J. Guevara, I. (2015). *Relación de la Inteligencia emocional con el desempeño laboral.*

Escobedo, P. (2015), en su tesis *"Relación entre inteligencia emocional y rendimiento académico de los alumnos del nivel básico de un colegio privado, Guatemala*.

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

Fragoso Luzuriaga, R. (2015). *Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto?*. *Revista*

Iberoamericana de Educación Superior. Vol. VI, núm. 16, 2015, pp. 110-125.

Gabel Shemueli, R., Peralta Rondan, V., Paiva Lozano, R. A. y Aguirre Huarcaya, G. (2012). *Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales*. *Revista Venezolana de Gerencia, vol. 17,* núm. 58, abril-junio, 2012, pp. 271-290.

García, A. (2016). *Toma de decisiones.* Colombia: Pearson Educación.

Gaudy, R. (2007). Muestreo. Barcelona: Herder.

Goleman, D. (1995). *La práctica de la inteligencia emocional*. Colombia: Editorial Kairos

Goleman, D. (1985). *La inteligencia emocional. porque es más importante que el coeficiente intelectual.* Editor digital Piolín.

Goleman, D. (2005). *Inteligencia emocional.* Colombia. Editorial Kairos

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

Gutiérrez, G. (2014, marzo 3). *Teoría de la toma de decisiones. Definición, etapas y tipos*.

Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. Cuarta Edición. Editorial McGraw Hill. México. Pág. 121.

Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Quinta Edición. Editorial McGraw Hill. México.

Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. 5a ed. Editorial McGraw-Hill/ Interamericana Editores S.A. 2010. México.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2016). Metodología de la investigación científica. Barcelona: Herder

Hernández, R; & Mendoza, C. (2018) Metodología de la investigación: las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A: México D.F.

Hellriegel, D. (2004). *Comportamiento organizacional*. México. Editorial Thomson.

Long, M. (s/f). *La toma de decisiones empresariales.*

Luciano, S (2016). *Análisis gerencial y la toma de decisiones en la empresa Estructuras portuarias S.A., Guadalajara, periodo 2011 – 2013*. Universidad Privada de Guadalajara, México.

Moody (1991) capitulo 2. *Toma de Decisiones Gerenciales*. Editorial Mc Graw Hill México.

Mendoza, S., Jofré, V. y Valenzuela, S. (2006). *La toma de decisiones en salud y el modelo conceptual de Otawa*.

Prado y Artica (2019) en su tesis *"Comunicación y toma de decisiones en la Empresa Thermal Engineering S.A.C. Bellavista – Callao, 2018"*. Universidad Nacional del Callao. Perú.

Real Academia Española (2019).

Real Academia Española (2020). *Diccionario de la lengua española.*

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

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

Ruiz, C. (1998). Confiabilidad del instrumento. México: McGraw-Hill.

Simón (1982). *La Nueva Ciencia de la Decisión Gerencial*. Editorial: El Ateneo. Buenos Aires.

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

Tovar (2019) en su tesis *"Relación entre la inteligencia y el rendimiento académico de los estudiantes del segundo año de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú".* Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.

Tucto (2019). En su tesis "*La inteligencia emocional y la toma de decisiones en la empresa Incetell Comunicaciones S.A.C. Comas 2019".* Universidad Cesar Vallejo. Perú.

Trigoso, R. (2015). *Inteligencia Emocional en Jóvenes y rendimiento académico en adolescentes españoles y peruanos, Universidad de León.* (Tesis Maestría). Universidad de Carabobo, Valencia- Venezuela.

Maya (2015) realizo la investigación "*La gestión emocional en el proceso de toma de decisiones gerenciales"*. Universidad de Carabozo.

Ugarriza Chávez, N. (2003). *La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de Ba-On (I-CE) en una muestra de Lima metropolitana*

Weisinger (2001) *La Inteligencia Emocional en el Trabajo*. Editorial: Javier Vergara. Argentina

Velázquez, G. (s/f). Las emociones y la inteligencia emocional

ANEXOS

ANEXO 1.

Matriz de consistencia

Título: La inteligencia emocional y la toma de decisiones en las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa – Ucayali 2021.

<table>
<tr><th>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</th><th>OBJETIVOS</th><th>HIPOTESIS</th><th>VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES</th><th>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</th></tr>
<tr><td>¿En qué medida la inteligencia emocional se relaciona con la toma de decisiones en las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa – Ucayali, 2021?</td><td>Determinar en qué medida la inteligencia emocional se relaciona con la toma de decisiones en las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa – Ucayali, 2021.</td><td>La inteligencia emocional se relaciona significativamente con la toma de decisiones en las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa – Ucayali, 2021.</td><td rowspan="2">VARIABLE 1
INTELIGENCIA EMOCIONAL
■ DIMENSIÓN COMPONENTE INTRAPERSONAL
Misión / visión
Coordinación de acciones
Estratégicas objetivas
■ DIMENSIÓN COMPONENTE INTERPERSONAL
Socialización
Funciones
Atención al usuario
■ DIMENSIÓN COMPONENTE DE ADAPTABILIDAD
Motivación
Comunicación
Trabajo en equipo

VARIABLE 2
TOMA DE DECISIONES
■ DIMENSIÓN DECISIONES TÁCTICAS
Riesgo
Establecimiento de metas
Beneficios
■ DIMENSIÓN DECISIONES ESTRATEGICAS
Tiempo de ejecución
Trascendencias
Objetivos
■ DIMENSIÓN DECISIONES OPERATIVAS
Efecto en la gestión
Aceptación
Rechazo</td><td rowspan="2">TIPO DE INVESTIGACIÓN
DESCRIPTIVA – NO EXPERMENTAL.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN
Correlacional

POBLACIÓN
Está constituida por 27 trabajadores de las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa.

MUESTRA
Se estimó siguiendo los criterios que ofrece la estadística, teniendo en cuenta el muestreo No Probalístico, por conveniencia. El tamaño de la muestra es 27 trabajadores de las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa.

SOFTWARE PARA PROCESAR DATOS:
SPSS v23.

<table><tr><th>Fuentes</th><th>Técnicas</th><th>Herramientas</th></tr><tr><td>Primaria</td><td>Encuesta</td><td>Cuestionario</td></tr><tr><td>Secundaria</td><td>Análisis documental</td><td>Resumen de autores</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>a) ¿En qué medida el componente intrapersonal se relaciona con la toma de decisiones en las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa – Ucayali, 2021?
b) ¿En qué medida el componente interpersonal relaciona con la toma de decisiones en las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa – Ucayali, 2021?
c) ¿En qué medida el componente de adaptabilidad se relaciona con la toma de decisiones en las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa – Ucayali, 2021?</td><td>a) Determinar en qué medida el componente intrapersonal se relaciona con la toma de decisiones en las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa – Ucayali, 2021.

b) Determinar en qué medida el componente interpersonal se relaciona con la toma de decisiones en las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa – Ucayali, 2021.
c) Determinar en qué medida el componente de adaptabilidad se relaciona con la toma de decisiones en las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa – Ucayali, 2021.</td><td>a) El componente intrapersonal se relaciona significativamente con la toma de decisiones en las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa – Ucayali, 2021.
b) El componente Interpersonal se relaciona significativamente con la toma de decisiones en las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa – Ucayali, 2021.
c) El componente de adaptabilidad se relaciona significativamente con la toma de decisiones en las Jefaturas del</td></tr>
</table>

		Hospital Regional de Pucallpa – Ucayali, 2021.		

ANEXO 2.

INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Instrucciones: Lea con detenimiento y proceda a marcar con un aspa en los recuadros en blanco la alternativa que mejor se relacione con su realidad:

Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

DIMENSIÓN: COMPONENTE INTRAPERSONAL		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1	Controlo sentimientos negativos que impidan realizar mis labores					
2	Las acciones estratégicas establecidas, consideras que son las mejores					
3	Se siente conforme con el cargo que desempeña					
DIMENSIÓN: COMPONENTE INTERPERSONAL		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
4	Percibe si sus compañeros están a gusto					
5	Le importa lo que les sucede a sus compañeros					
6	Considera que el trabajo en equipo es importante para el buen desempeño laboral					
7	La amabilidad y el respeto es importante en las personas que solicitan su apoyo					
DIMENSIÓN: COMPONENTE ADAPTABILIDAD		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
8	La motivación implica una buena toma de decisiones					
9	La constante comunicación mejora el rendimiento al momento de tomar una decisión					
10	El trabajo en equipo coopera para lograr un fin en común					

CUESTIONARIO PARA EVALUAR TOMA DE DECISIONES

Instrucciones: Lea con detenimiento y proceda a marcar con un aspa en los recuadros en blanco la alternativa que mejor se relacione con su realidad:

Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

DIMENSIÓN: DECISIONES TÁCTICAS		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1	Se analizan los riesgos de cada alternativa en la toma de decisiones					
2	Se mide el progreso del cumplimiento de las decisiones tomadas					
3	Confió en mis habilidades para tomar decisiones					
DIMENSIÓN: DECISIONES ESTRATÉGICAS		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
4	Se establece un tiempo determinado para la toma de las decisiones					
5	Se mide la participación de mercado de la organización					
6	Se establecen objetivos a corto, mediano y largo plazo					
DIMENSIÓN: DECISIONES OPERATIVAS		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
7	Se busca nuevas oportunidades en base a los resultados obtenidos de las decisiones					
8	Se acepta la tolerancia a los errores					
9	Se toma en cuenta el rechazo de los resultados de las decisiones tomadas					

ANEXO 3.

FICHA DE VALIDACION EMITIDA POR LOS EXPERTOS

FICHA DE VALIDACION

I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo o Institución donde labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
Dra. Catherine Ferreyros De Olivari	Docente en la Escuela de Posgrado de la UNU	Encuesta	Bach. Hilmer Llanét García Yalta

Título: La inteligencia emocional y la toma de decisiones en las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa -Ucayali 2021.

II. ASPECTOS DE VALIDACION

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 -40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1.CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6.INTENCIONABILIDAD	Adecuado para valorar de las estrategias del nuevo enfoque pedagógico					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - científicos de la tecnología educativa					X
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10.OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					X
Promedio de porcentaje						90%

III. OPINION DE APLICACION

IV. PROMEDIO DE VALIDACION

Pucallpa, 18 de abril del 2022	00106525		985354274
Lugar y Fecha	DNI Nº	FIRMA DEL EXPERTO	TELEFONO

FICHA DE VALIDACION

I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo o Institución donde labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
Dr. Manuel Rocha Gonzales	Docente en la UNU	Encuesta	Bach. Hilmer Llanét García Yalta

Título: La inteligencia emocional y la toma de decisiones en las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa -Ucayali 2021.

II. ASPECTOS DE VALIDACION

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 -40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1.CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6.INTENCIONABILIDAD	Adecuado para valorar de las estrategias del nuevo enfoque pedagógico					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - científicos de la tecnología educativa					X
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10.OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					X
Promedio de porcentaje						90%

III. OPINION DE APLICACION

IV. PROMEDIO DE VALIDACION

Pucallpa, 18 de abril del 2022	00008208		961633625
Lugar y Fecha	DNI Nº	FIRMA DEL EXPERTO	TELEFONO

FICHA DE VALIDACION

I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo o Institución donde labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
Dr. Miguel Oscar López y Ojeda	Docente en la UNU	Encuesta	Bach. Hilmer Llanét García Yalta

Título: La inteligencia emocional y la toma de decisiones en las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa -Ucayali 2021.

II. ASPECTOS DE VALIDACION

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 -40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1.CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6.INTENCIONABILIDAD	Adecuado para valorar de las estrategias del nuevo enfoque pedagógico					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - científicos de la tecnología educativa					X
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10.OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					X
Promedio de porcentaje						92%

III. OPINION DE APLICACION

IV. PROMEDIO DE VALIDACION

Pucallpa, 18 de abril del 2022	00093464		961543691
Lugar y Fecha	DNI Nº	FIRMA DEL EXPERTO	TELEFONO

ANEXO 4.

FORMATO DE CONFIABILIDAD

FORMATO DE CONFIABILIDAD

ANÁLISIS ESTADÍSTICO ALFA DE CRONBACH

Variable 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S_T^2}\right)$$

$$\alpha = \left(\frac{10}{09}\right).\left(1 - \frac{7.1538}{45.2915}\right)$$

$$\alpha = 0.886$$

Alfa de Cronbach	Ítems
0,886	10

Fuente: Salida del SPSS V23

Interpretación: El estadístico Alfa de Cronbach del instrumento de investigación arrojó 0,886. Por ende el instrumento es de **MUY ALTA CONFIABILIDAD** para la investigación por el resultado que arrojo.

Pucallpa, 18 de abril 2022

……..

Dra Catherine Ferreyros De Olivari
Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

FORMATO DE CONFIABILIDAD

ANÁLISIS ESTADÍSTICO ALFA DE CRONBACH

Variable 2: TOMA DE DECISIONES

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S_T^2}\right)$$

$$\alpha = \left(\frac{09}{08}\right).\left(1 - \frac{7.8487}{36.9919}\right)$$

$$\alpha = 0.889$$

Alfa de Cronbach	Ítems
0,889	09

Fuente: Salida del SPSS V23

Interpretación: El estadístico Alfa de Cronbach del instrumento de investigación arrojó 0,893. Por ende el instrumento es de **MUY ALTA CONFIABILIDAD** para la investigación por el resultado que arrojo.

Pucallpa, 18 de abril 2022

……..

Dra Catherine Ferreyros De Olivari

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

FORMATO DE CONFIABILIDAD

ANÁLISIS ESTADÍSTICO ALFA DE CRONBACH

Variable 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S_T^2}\right)$$

$$\alpha = \left(\frac{10}{09}\right).\left(1 - \frac{7.1538}{45.2915}\right)$$

$$\alpha = 0.886$$

Alfa de Cronbach	Ítems
0,886	10

Fuente: Salida del SPSS V23

Interpretación: El estadístico Alfa de Cronbach del instrumento de investigación arrojó 0,886. Por ende, el instrumento es de **MUY ALTA CONFIABILIDAD** para la investigación por el resultado que arrojo.

Pucallpa, 18 de abril 2022

.....

FORMATO DE CONFIABILIDAD

ANÁLISIS ESTADÍSTICO ALFA DE CRONBACH

Variable 2: TOMA DE DECISIONES

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S_T^2}\right)$$

$$\alpha = \left(\frac{09}{08}\right).\left(1 - \frac{7.8487}{36.9919}\right)$$

$$\alpha = 0.889$$

Alfa de Cronbach	Ítems
0,889	09

Fuente: Salida del SPSS V23

Interpretación: El estadístico Alfa de Cronbach del instrumento de investigación arrojó 0,893. Por ende, el instrumento es de **MUY ALTA CONFIABILIDAD** para la investigación por el resultado que arrojo.

Pucallpa, 18 de abril 2022

……..

Dr. Manuel Rocha Gonzales

Doctor en Administración

ANÁLISIS ESTADÍSTICO ALFA DE CRONBACH

Variable 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S_T^2}\right)$$

$$\alpha = \left(\frac{10}{09}\right).\left(1 - \frac{7.1538}{45.2915}\right)$$

$$\alpha = 0.886$$

Alfa de Cronbach	Ítems
0,886	10

Fuente: Salida del SPSS V23

Interpretación: El estadístico Alfa de Cronbach del instrumento de investigación arrojó 0,886. Por ende, el instrumento es de **MUY ALTA CONFIABILIDAD** para la investigación por el resultado que arrojo.

Pucallpa, 18 de abril 2022



……..
Dr. Miguel Oscar López y Ojeda
Doctor en Gestión Empresarial

FORMATO DE CONFIABILIDAD

ANÁLISIS ESTADÍSTICO ALFA DE CRONBACH

Variable 2: TOMA DE DECISIONES

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S_T^2}\right)$$

$$\alpha = \left(\frac{09}{08}\right).\left(1 - \frac{7.8487}{36.9919}\right)$$

$$\alpha = 0.889$$

Alfa de Cronbach	Ítems
0,889	09

Fuente: Salida del SPSS V23

Interpretación: El estadístico Alfa de Cronbach del instrumento de investigación arrojó 0,893. Por ende el instrumento es de **MUY ALTA CONFIABILIDAD** para la investigación por el resultado que arrojo.

Pucallpa, 18 de abril 2022



……..

Dr. Miguel Oscar López y Ojeda

Doctor en Gestión Empresarial

ANEXO 5.

MATRIZ DE VALIDACION DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

- **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "Cuestionario de inteligencia emocional"
- **OBJETIVO:** Validar el instrumento "Cuestionario de inteligencia", para determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones en las Jefaturas de Hospital Regional de Pucallpa - Ucayali 2021.
- **DIRIGIDO A:** Los trabajadores de las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa.
- **APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Dr. Manuel Rocha Gonzales
- **CARGO:** Docente de la Universidad Nacional de Ucayali
- **EVALUADOR: VALORACIÓN.**

Pertinente	Medianamente Pertinente	No Pertinente
3 X	2	1



Dr. Manuel Rocha Gonzales
Doctor en Administración

MATRIZ DE VALIDACION

TÍTULO DE LA TESIS: La inteligencia emocional y la toma de decisiones en las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa – Ucayali 2021.

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO PARA MEDIR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LAS JEFATURAS DEL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA - UCAYALI 2021.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUCIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Componente intrapersonal	Misión/Visión Coordinación de acciones Estratégicas objetivos	1 al 3			X X X		X X X		X X X		X X X		
	Componente interpersonal	Socialización Funciones Atención al usuario	4 al 6			X X X		X X X		X X X		X X X		
	Componente de adaptabilidad	Motivación Comunicación Trabajo en equipo	7 al 10			X X X X		X X X X		X X X X		X X X X		

Dr. Manuel Rocha Gonzales
Doctor en Administración

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

- **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "Cuestionario de inteligencia emocional"

- **OBJETIVO:** Validar el instrumento "Cuestionario de inteligencia", para determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones en las Jefaturas de Hospital Regional de Pucallpa - Ucayali 2021.

- **DIRIGIDO A:** Los trabajadores de las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa.

- **APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Dra. Catherine Ferreyros De Olivari

- **CARGO:** Docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali

- **EVALUADOR: VALORACIÓN.**

Pertinente	Medianamente Pertinente	No Pertinente
3 X	2	1

Dra. Catherine Ferreyros De Olivari
Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

MATRIZ DE VALIDACION

TÍTULO DE LA TESIS: La inteligencia emocional y la toma de decisiones en las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa – Ucayali 2021.

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO PARA MEDIR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LAS JEFATURAS DEL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA - UCAYALI 2021.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUCIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Componente intrapersonal	Misión/Visión	1 al 3			X		X		X		X		
		Coordinación de acciones				X		X		X		X		
		Estratégicas objetivos				X		X		X		X		
	Componente interpersonal	Socialización	4 al 6			X		X		X		X		
		Funciones				X		X		X		X		
		Atención al usuario				X		X		X		X		
	Componente de adaptabilidad	Motivación	7 al 10			X		X		X		X		
		Comunicación				X		X		X		X		
		Trabajo en equipo				X		X		X		X		

Dra. Catherine Ferreyros De Olivari
Doctora en Gestión Publica y Gobernabilidad

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

- **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "Cuestionario de inteligencia emocional"

- **OBJETIVO:** Validar el instrumento "Cuestionario de inteligencia", para determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones en las Jefaturas de Hospital Regional de Pucallpa - Ucayali 2021.

- **DIRIGIDO A:** Los trabajadores de las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa.

- **APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Dr. Miguel Oscar López y Ojeda

- **CARGO:** Docente de la Universidad Nacional de Ucayali

- **EVALUADOR: VALORACIÓN.**

Pertinente	Medianamente Pertinente	No Pertinente
3 X	2	1



Dr. Miguel Oscar López y Ojeda
Doctor en Gestión Empresarial

MATRIZ DE VALIDACION

TÍTULO DE LA TESIS: La inteligencia emocional y la toma de decisiones en las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa – Ucayali 2021.

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO PARA MEDIR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LAS JEFATURAS DEL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA - UCAYALI 2021.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUCIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Componente intrapersonal	Misión/Visión	1 al 3			X		X		X		X		
		Coordinación de acciones				X		X		X		X		
		Estratégicas objetivos				X		X		X		X		
	Componente interpersonal	Socialización	4 al 6			X		X		X		X		
		Funciones				X		X		X		X		
		Atención al usuario				X		X		X		X		
	Componente de adaptabilidad	Motivación	7 al 10			X		X		X		X		
		Comunicación				X		X		X		X		
		Trabajo en equipo				X		X		X		X		

Dr. Miguel Oscar López y Ojeda
Doctor en Gestión Empresarial

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

- **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "Cuestionario de toma de decisiones"

- **OBJETIVO:** Validar el instrumento "Cuestionario de toma de decisiones", para determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones en las Jefaturas de Hospital Regional de Pucallpa - Ucayali 2021.

- **DIRIGIDO A:** Los trabajadores de las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa.

- **APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Dr. Miguel Oscar López y Ojeda

- **CARGO:** Docente de la Universidad Nacional de Ucayali

- **EVALUADOR: VALORACIÓN.**

Pertinente	Medianamente Pertinente	No Pertinente
3 X	2	1



Dr. Miguel Oscar López y Ojeda
Doctor en Gestión Empresarial

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: La inteligencia emocional y la toma de decisiones en las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa – Ucayali 2021.

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO PARA MEDIR LA TOMA DE DECISIONES EN LAS JEFATURAS DEL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA - UCAYALI 2021.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUCIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
TOMA DE DECISIONES	Decisiones tácticas	Riesgo Establecimiento de metas Beneficios	1 al 3			X X X		X X X		X X X		X X X		
	Decisiones operativas	Efecto en la gestión Aceptación Rechazo	4 al 6			X X X		X X X		X X X		X X X		
	Decisiones operativas	Efecto en la gestión Aceptación Rechazo	7 al 9			X X X		X X X		X X X		X X X		

Dr. Miguel Oscar López y Ojeda
Doctor en Gestión Empresarial

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

- **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "Cuestionario de toma de decisiones"

- **OBJETIVO:** Validar el instrumento "Cuestionario de toma de decisiones", para determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones en las Jefaturas de Hospital Regional de Pucallpa - Ucayali 2021.

- **DIRIGIDO A:** Los trabajadores de las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa.

- **APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Dr. Manuel Rocha Gonzales

- **CARGO:** Docente de la Universidad Nacional de Ucayali

- **EVALUADOR: VALORACIÓN.**

Pertinente	Medianamente Pertinente	No Pertinente
3 X	2	1



Dr. Manuel Rocha Gonzales
Doctor en Administración

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: La inteligencia emocional y la toma de decisiones en las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa – Ucayali 2021.

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO PARA MEDIR LA TOMA DE DECISIONES EN LAS JEFATURAS DEL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA - UCAYALI 2021.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUCIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
TOMA DE DECISIONES	Decisiones tácticas	Riesgo Establecimiento de metas Beneficios	1 al 3			X X X		X X X		X X X		X X X		
	Decisiones operativas	Efecto en la gestión Aceptación Rechazo	4 al 6			X X X		X X X		X X X		X X X		
	Decisiones operativas	Efecto en la gestión Aceptación Rechazo	7 al 9			X X X		X X X		X X X		X X X		

Dr. Manuel Rocha Gonzales
Doctor en Administración

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

- **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "Cuestionario de toma de decisiones"

- **OBJETIVO:** Validar el instrumento "Cuestionario de toma de decisiones", para determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones en las Jefaturas de Hospital Regional de Pucallpa - Ucayali 2021.

- **DIRIGIDO A:** Los trabajadores de las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa.

- **APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Dra. Catherine Ferreyros De Olivari

- **CARGO:** Docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali

- **EVALUADOR: VALORACIÓN.**

Pertinente	Medianamente Pertinente	No Pertinente
3 X	2	1

Dra. Catherine Ferreyros De Olivari
Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: La inteligencia emocional y la toma de decisiones en las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa – Ucayali 2021.

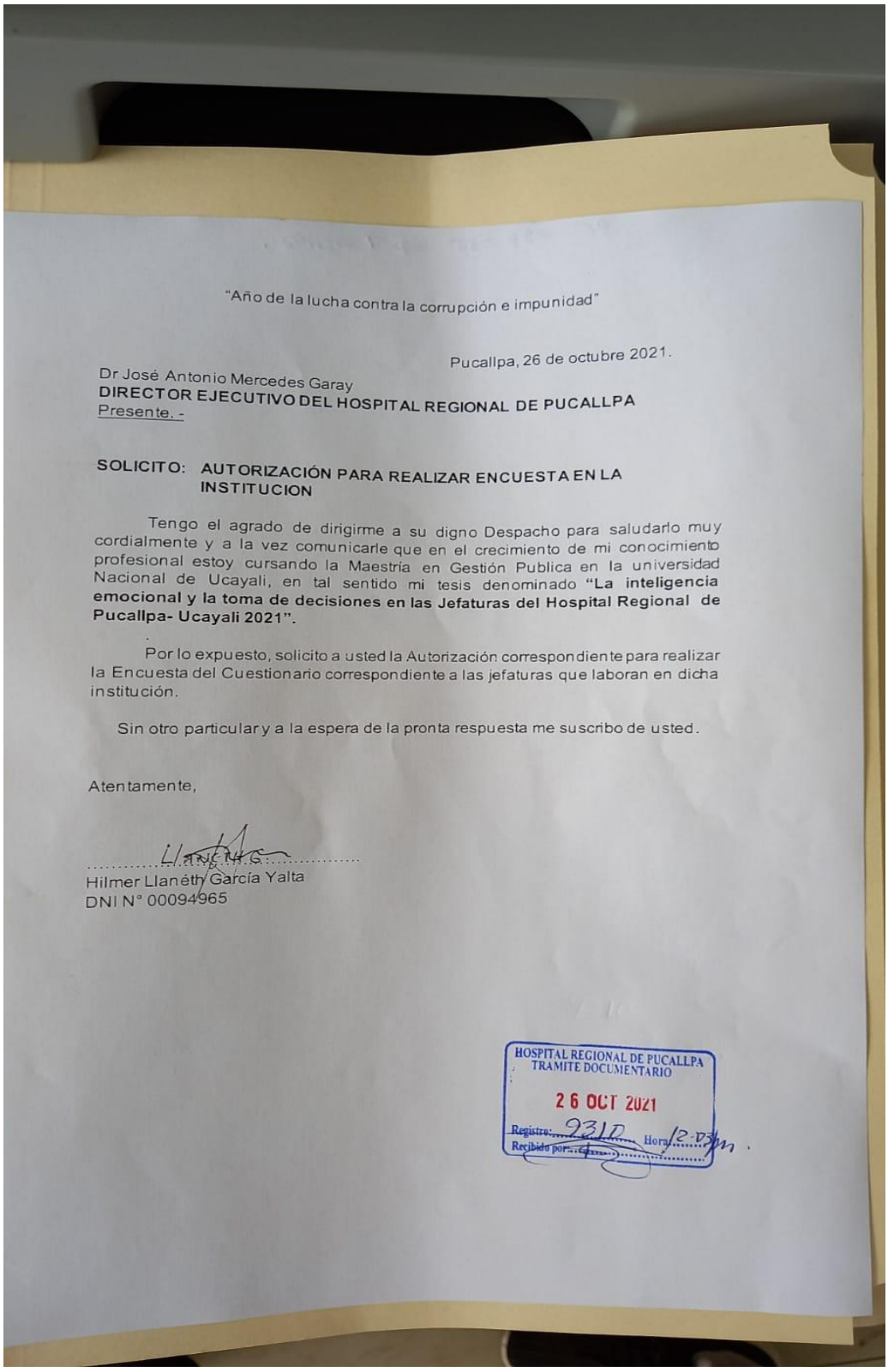
FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO PARA MEDIR LA TOMA DE DECISIONES EN LAS JEFATURAS DEL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA - UCAYALI 2021.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUCIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
TOMA DE DECISIONES	Decisiones tácticas	Riesgo Establecimiento de metas Beneficios	1 al 3			X X X		X X X		X X X		X X X		
	Decisiones operativas	Efecto en la gestión Aceptación Rechazo	4 al 6			X X X		X X X		X X X		X X X		
	Decisiones operativas	Efecto en la gestión Aceptación Rechazo	7 al 9			X X X		X X X		X X X		X X X		

Dra. Catherine Ferreyros De Olivari
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

ANEXO 6

SOLICITUD DE AUTORIZACION EN LA INSTITUCION



"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

Pucallpa, 26 de octubre 2021.

Dr José Antonio Mercedes Garay
DIRECTOR EJECUTIVO DEL HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA
Presente. -

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR ENCUESTA EN LA INSTITUCION

Tengo el agrado de dirigirme a su digno Despacho para saludarlo muy cordialmente y a la vez comunicarle que en el crecimiento de mi conocimiento profesional estoy cursando la Maestría en Gestión Publica en la universidad Nacional de Ucayali, en tal sentido mi tesis denominado **"La inteligencia emocional y la toma de decisiones en las Jefaturas del Hospital Regional de Pucallpa- Ucayali 2021".**

Por lo expuesto, solicito a usted la Autorización correspondiente para realizar la Encuesta del Cuestionario correspondiente a las jefaturas que laboran en dicha institución.

Sin otro particular y a la espera de la pronta respuesta me suscribo de usted.

Atentamente,

Hilmer Llanéth García Yalta
DNI N° 00094965

HOSPITAL REGIONAL DE PUCALLPA
TRAMITE DOCUMENTARIO
26 OCT 2021
Registro: 2310 Hora: 12:07pm
Recibido por:

ANEXO 7

BASE DE DATOS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

	Componente intrapersonal			Σ	Componente interpersonal			Σ	Componente de adaptabilidad				Σ
Nº	1	2	3		4	5	6		7	8	9	10	
1	2	2	2	6	2	2	2	6	4	5	1	3	13
2	2	3	3	8	2	3	2	7	4	4	3	2	13
3	4	4	3	11	4	4	4	12	3	3	1	2	9
4	4	3	2	9	2	4	3	9	4	4	2	3	13
5	1	3	2	6	2	2	2	6	1	4	2	2	9
6	4	4	4	12	2	4	3	9	4	4	4	4	16
7	2	2	2	6	2	3	1	6	4	4	3	2	13
8	1	5	4	10	3	5	2	10	4	4	5	4	17
9	1	3	3	7	5	4	4	13	1	4	3	3	11
10	2	3	3	8	3	1	3	7	4	3	3	3	13
11	3	3	4	10	2	2	1	5	5	4	3	4	16
12	2	2	2	6	4	3	2	9	1	2	2	3	8
13	5	1	2	8	3	2	2	7	3	5	2	2	12
14	4	3	3	10	4	1	2	7	3	4	2	3	12
15	3	3	2	8	2	2	2	6	4	4	3	3	14
16	1	2	2	5	3	3	1	7	2	3	5	5	15
17	1	2	1	4	4	4	1	9	1	2	3	3	9
18	2	3	3	8	4	2	1	7	3	3	2	3	11
19	2	4	3	9	4	3	3	10	2	2	3	3	10
20	2	4	3	9	2	3	3	8	2	2	2	3	9
21	3	2	2	7	2	3	5	10	4	4	1	2	11
22	3	4	2	9	2	3	3	8	4	4	4	3	15
23	2	1	2	5	2	2	5	9	1	1	3	2	7
24	4	4	4	12	1	3	3	7	2	2	3	3	10
25	1	2	2	5	2	2	4	8	4	4	3	3	14
26	5	3	2	10	4	4	4	12	1	4	3	3	11
27	2	3	5	10	4	5	5	14	4	4	4	4	16

BASE DE DATOS DE TOMA DE DECISIONES

	Decisiones tácticas			Σ	Decisiones estratégicas			Σ	Decisiones operativas			Σ
Nº	1	2	3		4	5	6		7	8	9	
1	2	2	2	6	2	2	3	7	2	2	3	7
2	3	3	2	8	2	2	2	6	3	3	4	10
3	1	4	4	9	3	4	4	11	2	2	1	5
4	2	3	2	7	3	4	4	11	3	3	3	9
5	4	3	2	9	4	2	3	9	3	4	3	10
6	3	4	4	11	4	3	3	10	4	3	3	10
7	1	2	1	4	3	3	1	7	2	1	4	7
8	3	4	3	10	3	4	3	10	4	5	5	14
9	3	4	3	10	3	3	3	9	2	2	3	7
10	1	2	3	6	2	3	3	8	2	2	3	7
11	2	3	2	7	4	2	3	9	3	3	4	10
12	3	3	3	9	3	3	1	7	4	4	2	10
13	3	2	2	7	2	2	2	6	2	3	3	8
14	2	3	2	7	3	2	3	8	1	1	1	3
15	3	4	4	11	3	2	3	8	3	4	3	10
16	1	5	4	10	2	5	3	10	3	5	3	11
17	3	3	3	9	4	2	4	10	3	4	3	10
18	1	3	3	7	2	2	3	7	2	3	3	8
19	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10
20	1	3	3	7	2	3	3	8	2	3	2	7
21	2	5	5	12	3	1	2	6	2	2	5	9
22	2	3	2	7	3	4	3	10	2	4	4	10
23	2	1	4	7	3	1	2	6	1	2	5	8
24	3	3	3	9	3	3	3	9	2	2	3	7
25	2	4	4	10	3	2	2	7	4	4	2	10
26	2	5	3	10	2	3	3	8	4	2	5	11
27	2	5	3	10	2	5	4	11	3	4	3	10

ANEXO N 8

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS DE LA INVESTIGACION



