

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**Propuesta de neuroliderazgo para la mejora de la toma de decisiones post
pandemia en una clínica de Chiclayo**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

Nicole Mariannele Lovato Soto

ASESOR

Roberto Manuel Anchorena Roggeroni

<https://orcid.org/0000-0002-9767-4583>

Chiclayo, 2024

**Propuesta de neuroliderazgo para la mejora de la toma de decisiones
post pandemia en una clínica de Chiclayo**

PRESENTADA POR

Nicole Mariannele Lovato Soto

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR

Linda Marita Cruz Pupuche
PRESIDENTE

Claudia Chicoma Arbañil
SECRETARIO

Roberto Manuel Anchorena Roggeroni
VOCAL

Dedicatoria

A mi madre Patricia quien con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a instancias finales, a no temer a las adversidades, por ser paciente y comprensiva siempre conmigo, no dejar que me rinda y ayudarme a cumplir un sueño más en mi vida. Asimismo, a mis abuelos Enrique y Lola por su apoyo incondicional y siempre animarme a que puedo conseguir todo con esfuerzo, gracias por cada uno de sus consejos y palabras de aliento, para crecer día a día siendo una mejor persona y que sepan que siempre estarán presentes en todos mis sueños y se sientan orgullosos de las metas en mi vida.

Agradecimientos

En primer lugar, a Dios por darme salud, fuerza y conocimiento para cumplir mis objetivos. También quiero expresar mi gratitud y profundo agradecimiento a mi asesor, Rafael Olaya León, por acompañarme durante todo este periodo, por la paciencia y por cada una de sus enseñanzas que me ha brindado, gracias por inculcarme las buenas prácticas profesionales y los nuevos conocimientos que llevare a la acción en el ámbito laboral y me servirán para destacarme como profesional, finalmente a la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, que ha sido mi casa de estudios durante mi vida universitaria

ULTIMAS OBSERVACIONES - TURNITIN - TESIS

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%	8%	1%	4%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	portal.amelica.org Fuente de Internet	2%
2	www.researchgate.net Fuente de Internet	1%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	trainingskills.co Fuente de Internet	1%
5	cidpymesmicro.com.ve Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Fundacion Universitaria Konrad Lorenz Trabajo del estudiante	<1%
7	prezi.com Fuente de Internet	<1%
8	produccioncientifica.uca.es Fuente de Internet	<1%
9	www.flacso.org.ar Fuente de Internet	

Índice

Resumen	6
Abstract	7
Introducción.....	8
Revisión de literatura.....	10
Neurociencia.....	11
Del Liderazgo al Neuroliderazgo.....	11
El Neuroliderazgo, Una Nueva Tendencia Del Liderazgo.	12
Modelo SCARF.....	13
Alta Dirección	13
Desempeño Laboral.....	14
Materiales y métodos.....	14
Resultados y discusión	15
Análisis Sociodemográfico	15
Análisis Cualitativo	16
Propuesta	22
Conclusiones.....	23
Recomendaciones	24
Referencias	25
Anexos.....	27

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo realizar una propuesta para la implementación de neuroliderazgo, considerando la evolución de ciencia enfocado a la empresa, es de vital importancia que las organizaciones y sus directivos se encuentren en la vanguardia de herramientas nuevas que permitan dirigir equipos de trabajo. En la investigación se tomaron 4 aspectos fundamentales que corresponde a la toma de decisiones y resolución de conflictos, control de emociones ante situaciones de estrés, trabajo en equipo y adaptación al cambio en los colaboradores de una clínica de Chiclayo.

La recopilación de datos es enfoque cualitativo y se aplicó entrevista a las áreas gerenciales de la clínica, donde se asistió a la empresa y realizamos la recolección de datos con jefes de la clínica. Dentro de los principales resultados se resalta que en la empresa existe conocimiento del estilo de liderazgo autoritario por parte de los gerentes y carencia en aplicación de la neurociencia para dirigir personas. Los jefes de cada área tienen la perspectiva que generando un liderazgo bajo presión los colaboradores alcanzarán los objetivos trazados, puesto que tienen que ser exigentes en el trabajo. Por otro lado, en las áreas de administración y salud son las principales jefaturas donde existe un ambiente de trabajo en equipo, resaltando que se debe replicar en las demás jefaturas que tiene la empresa.

La organización presenta una deficiente gestión del neuroliderazgo, por consiguiente, se presentó una propuesta para la aplicación en los 4 aspectos donde destacamos que se debe implementar un programa de resolución de conflictos, involucrar a los colaboradores en la toma de decisiones, orientar la cultura y clima laboral en el neuroliderazgo y que los altos mandos puedan llevar un curso especializados sobre neurociencia enfocado a las empresas.

Palabras clave: Neuroliderazgo, neurociencia, la toma de decisiones, resolución de conflictos.

JEL: M12

Abstract

The objective of this research was to make a proposal for the implementation of neuro leadership, considering the evolution of science focused on the company, it is of vital importance that organizations and their managers are at the forefront of new tools that can lead management teams. worked. In the investigation, 4 fundamental aspects were taken that correspond to decision- making and conflict resolution, control of emotions in stressful situations, teamwork and adaptation to change in the collaborators of a Chiclayo clinic.

The data collection is a qualitative approach and an interview was applied to the management areas of the clinic, where the company was assisted and we carried out the data collection with the heads of the clinic. Among the main results, it is highlighted that in the company there is knowledge of the authoritarian leadership style by managers and lack of application of neuroscience to direct people. The heads of each area have the perspective that by generating leadership under pressure, the collaborators will achieve the objectives set, since they have to be demanding at work. On the other hand, in the areas of administration and health they are the main headquarters where there is a teamwork environment, highlighting that it must be replicated in the other headquarters that the company has.

The organization presents a deficient management of the neuro leadership, therefore, a proposal was presented for the application in the 4 aspects where we highlight that a conflict resolution program must be implemented, involve the collaborators in the decision making, guide the culture and work environment in neuro leadership and that senior managers can take a specialized course on neuroscience focused on companies.

Keywords: Neuroleadership, neuroscience, decision making, conflict resolution.

Introducción

El neuroliderazgo a nivel mundial se ha revelado como una de las estrategias con mayor impacto en las organizaciones ya que, es una herramienta que busca comprender el proceso de desempeño del funcionamiento del cerebro optimizando las tareas administrativas en los negocios e incidir de manera positiva en el papel de líder empresarial, a su vez el fundamento neuronal del liderazgo administrativo-gerencial captan los desarrollos neurológicos que derivan el comportamiento, el estímulo de ánimo, intelectos, desenvolvimiento en relación con los demás, porque se enfoca en cómo los colaboradores aceptan decisiones en un clima laboral solucionando los conflictos y posibilitando los cambios (Ramírez et al. 2020).

Acto seguido, el neuroliderazgo implica una manera diferente de llevar a cabo las estrategias, desde la perspectiva de la neurociencia considera que los líderes deben transmitir confianza, pasión y entusiasmo hacia sus colaboradores para que ellos se sientan fortalecidos y productivos con la finalidad de lograr las metas en la organización, se señala que un líder es el que dirige para perfeccionar las ideas y cumplir con fortalecer el rendimiento de cada directivo, para desarrollar la comprensión de sí mismo dentro de la empresa enfocándose en su comportamiento diario ya que, se debe analizar el punto de vista en el desempeño de la generación profesional empresarial (Marti. 2021).

Sin embargo, ante lo mencionado no hay suficientes investigaciones que busquen adaptar a los gerentes a que se fijen en sus capacidades intelectuales debido a que en su mayoría los jefes presentan conocimientos en relación a los estilos de liderazgo que se debe ejercer, pero carecen en nuevas herramientas como la aplicación de la neurociencia en las organizaciones, debido a que en las empresas peruanas se han visto perjudicadas por los sucesos ocurridos en la pandemia y que no existan investigaciones es preocupante. Es necesario profundizar una visión desarrollada del neuroliderazgo, por medio de estrategias para la toma de decisiones de los directivos mediante el uso de sus raciocinios en una meditación de la neurociencia que apoyan al neuroliderazgo en las organizaciones (Gil y Vilorio, 2018).

En la ciudad de Chiclayo, el objetivo de las organizaciones en la pandemia fue sobrevivir económicamente. Por esto, habrá una transformación en el comportamiento de la dirección organizacional y que los directivos puedan tener un buen desempeño laboral con sus colaboradores y así se sigan adaptando a este cambio radical producido por la pandemia (Kuhlmann y Kadgien, 2018). En consecuencia, el presente proyecto de investigación se ha realizado en la ciudad de Chiclayo, teniendo un enfoque cualitativo mediante entrevistas, que ha sido dirigido a los jefes de área.

De tal manera, la investigación tiene como pregunta; ¿De qué manera se puede proponer el neuroliderazgo para la mejora de la toma de decisiones post pandemia en una clínica de Chiclayo? Debido a que las investigaciones tienen como objetivo perfeccionar la mente de los colaboradores y que accedan a sí mismas para que ellos tengan nuevas percepciones neurológicas con el fin de fundar futuras líneas investigativas en la organización. (Gil y Vilorio, 2018). De la misma manera, la relevancia de estudio cobra interés dado que, en las empresas peruanas es un contexto nuevo abordar el neuroliderazgo y se requieren de nuevas formas para gestionar a los directivos, por ello se busca desarrollar el neuroliderazgo para la mejora de la toma de decisiones post pandemia en una clínica de Chiclayo. Los directivos tienen establecido un buen talento humano que cumplen con el compromiso y dedicación con el cual se desenvuelven en la organización. (Carrecedo et al, 2021).

El objetivo general es proponer el neuroliderazgo para la mejora de la toma de decisiones post pandemia en una clínica de Chiclayo. Asimismo, los objetivos específicos son: Describir la toma de decisiones y resolución de problemas según el liderazgo que aplican las áreas de gerencia, describir el control emocional ante situaciones de estrés que aplican las áreas de gerencia en la clínica, describir la colaboración y trabajo en equipo que desarrollan las áreas de la organización y describir la adaptación al cambio que presentan las áreas de gerencia en la clínica.

Por otro lado, el presente estudio de investigación es muy importante, debido a que tendrá como finalidad la investigación teórica proponer el desarrollo del neuroliderazgo para la mejora de la toma de decisiones en las diversas áreas organizacionales. De igual forma, para lo práctico y social porque abarcará la relevancia los futuros estudios de neuroliderazgo en general para el aprendizaje. Este estudio diferencia a los demás ya que enfatiza el neuroliderazgo en los líderes y se trabajara con todo el conocimiento del cerebro, aplicando el desarrollo de las propias decisiones exitosas e incitando en los colaboradores el compromiso con las tareas a realizar.

Finalmente, la investigación se basa en proponer el neuroliderazgo para la mejora de la toma de decisiones post pandemia en una clínica de Chiclayo. Por ello, se intenta ver el clima laboral de los líderes y cómo optimizan sus recursos para que los colaboradores se sientan exitosos y beneficiados trabajando en la empresa, pues los beneficiarios de esta investigación serán los mismos directivos de la clínica porque habrá un cambio y una mejora de neuroliderazgo en la jefatura y ellos mismos serán quienes utilicen y pongan en práctica las propuestas en la empresa.

Revisión de literatura

Suarez y Pinzón (2020), en su artículo científico, identificaron mediante través del prototipo simulador el diseño del tipo de neuroliderazgo que posee un candidato en un proceso de selección a través de las características de las variables validadas por el programa Mactor donde se evidencio el liderazgo Laisse – Faire y Transformacional que tiene mayor influencia frente a los demás liderazgos, siendo un metodología cualitativa, concluyendo en que los procesos de selección desde el punto de vista del neuroliderazgo son pruebas que identifican a los candidatos que necesita la organización y su permanencia en el cargo.

Weber (2020) analizó el rol de las neurociencias en el liderazgo humano desafiando los retos del liderazgo, utilizando el método de muestreo intencional afirmando que los requisitos personales son factores claves del neuroliderazgo. De igual forma, Zwaan, Viljoen y Aiken (2019) en su investigación, identificaron el rol que ejerce el liderazgo neurológico en el desarrollo del empeño laboral, en el cual utilizaron un método general de construcción de teorías en disciplinas usadas para mecanismo en el planteamiento de la investigación cualitativa, concluyendo con la ejecución en el comercio y proponen el neuroliderazgo para refuerzos laborales mediante las magnitudes psíquicas, sociológicas y organizacional.

Kuhlmann y Kadgien (2018) llevaron a cabo una investigación con la finalidad de precisar los mecanismos intelectuales y neurobiológicos esenciales en las interrelaciones en las sociedades complejas, mediante la metodología cualitativa en donde la neurociencia cognitiva organizacional y el neuroliderazgo que so n campos interdisciplinarios establecidos donde se utilizaron técnicas neurocientíficas para responder preguntas sobre el comportamiento dentro de las organizaciones. A su vez, Gil y Viloría (2018) manifiestan la estrategia del neuroliderazgo para la apropiación social del conocimiento y comprendan las capacidades del cerebro del líder con el propósito de ser consiente para el desempeño, la toma de decisiones y las relaciones con sus colaboradores concluyendo a tener una mayor capacidad neurocognitiva en la organización mediante la metodología cualitativa.

Por su parte, Otorora (2020) en su investigación logro analizar las características de dos gerentes, uno masculino y otro femenino desde la neurociencia para entender sus comportamientos y el aporte que le dan al clima organizacional mediante un estudio de caso mediante una metodología mixta a través del modelo SCARF en donde observó las características, diferencias y similitudes entre el líder femenino y masculino en cómo afecta a los empleados a la hora de interactuar y así se sientan augustos desarrollando sus propias labores.

Neurociencia

Prieto (2019), el objetivo de la neurociencia es comprender la mente, toda neurociencia es cognitiva, la relación entre neurociencia y cognición es irrefutable, deducción relevante dentro de este marco.

Con respecto a la neurociencia y neuroliderazgo que tiene que ver en la gestión de las organizaciones el autor (Caruci, 2020), las neurociencias analizan como el cerebro se planifica y reorganiza, siendo este un órgano activo en su mayor parte por las experiencias, las conductas, el ambiente social, emocional y el afecto de la persona humana.

Entonces, se sabe que la neurociencia comprueba un conjunto de emociones que es primordial para la buena toma de decisiones, las técnicas que están a cargo de atraer el crecimiento en las altas direcciones porque se capta lo formal de los sentimientos antes de llegar a un acuerdo del estudio del liderazgo junto con la enseñanza, consultorías y el coaching (Pinzón, 2020).

Del Liderazgo al Neuroliderazgo

Por tal motivo, (Schiefer, 2019) manifiesta que las teorías de liderazgo se ponen en práctica en concepto del neuroliderazgo y analiza los resultados con respecto a la contradicción antigua de las afirmaciones de los representantes del neuroliderazgo y crítica ellos mismos. De la misma forma como indica Otalora (2020), la concordancia del desempeño que realiza el cerebro del líder, porque tiene aprendizajes en los desarrollos cerebrales para comprender el desempeño del individuo, la manera en la que interactúan, manejo de grupos de trabajo, toma de decisiones y el intelecto emocional para saber del desarrollo de las capacidades del cabecilla o jefe ya que, se debe de aprender los factores mentales y emocionales en sus centros laborales.

Diener et al (2018), mencionan el concepto de neuroliderazgo ya que, es una nueva manera de dirigir y establecer razones para que el líder actual mejore en el ámbito laboral de manera más eficiente ya que debe entender el funcionamiento del cerebro anatómico. Sin embargo, el autor (Fingelkurts, 2020), indica que el neuroliderazgo son conductas dinámicas para lograr un buen entendimiento característico en una organización con el poder de liderar de forma eficiente y adaptable al mundo empresarial.

Asimismo, los autores Suarez & Pinzon (2020), resalta los distintos instrumentos neuro intelectuales que son latentes en el comportamiento del individuo dando a conocer a los líderes del mundo empresarial que los recursos humanos y las altas direcciones son habilidades

ejecutadas dentro de las organizaciones para conllevar el buen neuroliderazgo en los ámbitos y climas laborales.

El Neuroliderazgo, Una Nueva Tendencia Del Liderazgo.

El autor Ruiz (2020), explica que los procesos sociales son el foco de atención de la neurociencia, y las indagaciones en el sector han contribuido al campo del liderazgo en la comprensión del cerebro y sus procesos sociales.

Como resultado, el adelanto científico ha motivado a estudiosos de otras disciplinas a amparar estos hallazgos para su beneficio. En la táctica de utilización basada en neuromanagement tiene su soporte en el cerebro humano, de esta forma que su primordial beneficio se puede ver, claramente, en la mejora de su desempeño por medio de programas en especial creados para eso.

Es por ello que el autor menciona os resultados tienen la posibilidad de ver.

A grado personal: Provee el entrenamiento primordial para que los individuos desarrollen sus habilidades cognitivas-emocionales. Así estarán en condiciones de lograr el máximo rendimiento gremial y mejorar la productividad.

A grado organizacional: Al conocer los recursos que determinan el comportamiento y la toma de elecciones en diversos entornos, asegura un mejor manejo en las ocupaciones de liderazgo, planeación y selección de personal, entre otras.

Según los autores (Veranes et al, 2022) resultan ser cuatro los ámbitos del Neuroliderazgo:

La toma de decisiones y resolución de problemas en la que el neuroliderazgo estudia cómo actúa el córtex prefrontal durante estas situaciones y la aportación de datos que acceden en transformar de forma consciente las respuestas de los líderes.

Control emocional ante situaciones de estrés ya que, hoy en día en beneficio a la neurociencia se conoce que son las emociones, más que las capacidades intelectuales, lo que es indispensable en la conducta de un líder en situaciones críticas, posibilitando herramientas para subestimar los riesgos y aumentar las repercusiones positivas bajo estas circunstancias.

Colaboración y trabajo en equipo debido a que, los individuos interactúan entre sí a través de respuestas involuntarias y automáticas. El neuroliderazgo indaga, en relación a esto, el papel de las llamadas neuronas espejo, permite conocer cómo el comportamiento de los demás repercute en el de los jefes y se asigna esta información en las relaciones laborales.

Adaptación al cambio es en donde, los seres humanos tienden a ser suspicaces a los cambios, ya que la neurociencia aplicada al liderazgo trata de descubrir la relación en medio del control

de la mente y la atención cognitiva elaborada en el sistema límbico para conseguir herramientas más eficaces en la adaptación a nuevos escenarios.

Modelo SCARF

Este modelo según se apoya en conocer la conducta de los dirigentes y como tienen la posibilidad de aumentar su efectividad. Se tiene presente que el modelo pretende ofrecer recursos al jefe para que sepa como influenciar en otros para mejorar su compromiso con la organización. Este modelo se fundamenta en las amenazas y recompensas pues los individuos en el momento de visualizar su premio hacen un mejor manejo, por ende, se debería generar una contestación positiva que motive al trabajador. Ruiz et al (2020).

Rock (2008) indica el diseño de interrelaciones de manera en que se minimicen las amenazas y se extiendan las recompensas en todos los 5 dominios:

Estatus: El estatus es una necesidad social de tener cierto nivel de respeto y estima comparativamente con las otras personas de un conjunto; diversos estudios han demostrado que el estatus social y el respeto son más relevantes que la riqueza.

Certidumbre: Es la necesidad del cerebro humano de pronosticar el futuro; el cerebro una y otra vez está analizando los patrones del ambiente, por lo cual los patrones impredecibles ocasionan un estado de alerta.

Soberanía: Es la necesidad que tiene el cerebro de escoger que hacer y qué no hacer, y la sensación de control sobre el ambiente; permitiéndole a la población tomar ciertas elecciones se consigue aumentar el compromiso y la motivación casi 5 veces, o sea, la soberanía pertenece a los dominios más valorados.

Interacción: Es la necesidad de estabilidad con otras personas y sentirse parte de un conjunto de individuos. El cerebro una y otra vez examina a los individuos para establecer si está frente a una situación de amenaza.

Igualdad (Justicia): Los individuos reaccionan con una contestación de rechazo una vez que detecta una situación como injusta, por lo cual entra en un comportamiento defensivo. Este dominio se puede ver afectado inmediatamente y es complicado eliminado.

Alta Dirección

Chinomona et al (2017), explica que la alta dirección debe ser consciente y tener como responsabilidad las diversas correctas de los colaboradores y puedan hacer su labor de forma efectiva porque los líderes ejecutivos tienen que percibir el empoderamiento de los

colaboradores por medio de grupos característicos optimizados en las organizaciones por medio cognitivo de capacidades personales. A ello estos autores (Molina et al, 2017), indican que las altas direcciones ajustan los vínculos de los accionistas, reunión dirigentes y altos gobiernos administrativos ajustando el trato en las organizaciones utilizando para consolidar la ética profesional y moral en las compañías.

Desempeño Laboral

Marin & Delgado (2020). La satisfacción laboral es el pilar importante en el incremento de toda organización, pues tanto avanza, crece, se realiza posibilita contestar a las condiciones y necesidades de la sociedad de lo opuesto crea deficiencias que están afectando el desarrollo social. A ello estos autores (Calderón et al, 2017), explican a qué nivel de las empresas con indicadores de rendimiento se hallan en niveles por debajo de la importancia y así una organización cumpla sus objetivos y metas organizacionales deseadas.

Materiales y métodos

El presente estudio de investigación ha sido de forma aplicada, con un enfoque cualitativo, de nivel descriptivo – propositivo; estudio de caso. Para la recolección de datos las técnicas que se utilizó fue la guía de entrevista. Para ello, se entrevistaron a 12 jefes de área de la clínica para analizar el neuroliderazgo como proceso de la toma de decisiones en la jefatura de la organización, en donde se dividieron en la cual se obtuvo la información y en el desenvolvimiento de los jefes al momento de responder las preguntas de la entrevista que fue semiestructurada con la finalidad de que se hagan valer las opiniones de los jefes.

Tabla 1

Cuadro de los ámbitos del neuroliderazgo

Ámbitos	Definición
Toma de decisiones y resoluciones de problemas	El neuroliderazgo estudia cómo actúa el córtex prefrontal durante estas situaciones y la aportación de datos que permiten cambiar de forma consciente las respuestas de los líderes
Control emocional ante situaciones de estrés	Gracias a la neurociencia hoy se conoce que son las emociones, más que las capacidades intelectuales, lo que precisa la conducta de un líder en situaciones críticas, facilitándole herramientas para subestimar los riesgos y aumentar las repercusiones.

Colaboración y trabajo en equipo

Las personas interactúan entre sí a través de respuestas involuntarias y automáticas. El neuroliderazgo investiga, en este aspecto, el papel de las llamadas neuronas espejo, permite conocer el comportamiento de los demás e influye en los directivos para aplicar esta información en las relaciones laborales.

Adaptación al cambio

Las personas tienden a ser reticentes a los cambios, por lo que la neurociencia aplicada al liderazgo trata de desvelar la relación entre el control de la mente y la atención cognitiva creada en el sistema límbico para conseguir herramientas más eficaces en la adaptación a nuevos escenarios.

Fueron 8 preguntas abiertas la cual tuvo validez por mis expertos con un límite de tiempo establecido para la entrevista en la que se consideró entre 20 a 30 minutos con cada jefe, las cuales fueron grabadas por nota de voz y el siguiente orden de reunión y grabación que se tuvo con los jefes fueron: En la clínica se desarrolló la primera fecha el (10 de mayo – 13 de mayo), entre las 10 o 11 am, la segunda se desarrolló el (13 de mayo – 16 de mayo) entre las 11 o 1pm y la última fecha se desarrolló en (16 de mayo – 19 de mayo) entre las 12 o 2 pm lo cual se llevó a cabo ordenar la información y se procesó a pasar todo en un Word, donde se transcribieron todas las respuestas de los entrevistados para luego pasarlos al programa Nvivo 22 y se analizó e interpreto toda la información que obtuvieron de los jefes de la clínica y ver sus propios puntos de vista y lo que piensan a través del cuestionario para que sea redactado en mi trabajo de investigación.

Resultados y discusión

Dentro de la investigación se realizó entrevista a los principales jefes dentro de la organización, donde se pudo recopilar los siguientes resultados.

Análisis Sociodemográfico

Tabla 2

Distribución de las funciones por sexo en la organización.

Items	Cargo	Sexo
1	Jefe de Admisión	Femenino
2	Jefe de Mantenimiento	Masculino
3	Directora Administrativa	Femenino

4	Jefe de Recursos Humanos	Masculino
5	Jefe de Finanzas	Masculino
6	Jefe de Logística	Femenino
7	Jefe de Emergencia	Masculino
8	Jefa de Enfermería	Femenino
9	Jefe de Laboratorio	Femenino
10	Jefe de Diagnóstico por Imagen	Masculino
11	Jefe de Tecnología de la información	Masculino
12	Director general de la Clínica	Masculino

En relación con los colaboradores de la clínica metropolitana se observa que el 35% corresponde a mujeres y el 65% a hombres. Asimismo, la mayor participación en funciones dentro de la clínica son los técnicos en laboratorio, admisión, agentes de seguridad y asistentes de facturación quienes corresponden a los cargos operacionales.

Análisis Cualitativo

Tabla 3

La toma de decisiones y resolución de problemas según el liderazgo que aplican las áreas de gerencia en la clínica.

Número de Serie	Código de pregunta	Segmento
Concepto 1	P1 Análisis de datos	Los colaboradores deben ser bien tratados y sentir confianza en los cambios que se toman.
Concepto 2	P1 Análisis de datos	Al momento de tomar decisiones se debe indicar con seriedad las órdenes con la finalidad que todo el equipo pueda cumplir sus metas.
Concepto 3	P1 Análisis de datos	Los jefes de todas las áreas deben ser estrictos con la finalidad de evitar problemas dentro de los equipos de trabajo.
Concepto 4	P1 Análisis de datos	Para solucionar conflictos en la organización debe existir el dialogo.
Concepto 5	P1 Análisis de datos	Los problemas son diarios y son las personas con cargos de confianza que deben solucionarlos.

Dentro de la organización existen 2 cargos de directorios: El directorio general y la dirección

administrativa quien son los encargados de tomar las decisiones orientadas a los objetivos trazados en corto, mediano y largo plazo. Para los altos mandos en la organización, la toma de decisiones se basa en brindar las indicaciones a los colaboradores con un tenor de exhortación, puesto que consideran importante ser estrictos al momento de desplegar la información. El director general de la clínica suscribe que “Es muy importante ejercer un liderazgo, aunque soy una persona rígida y brindo mis órdenes con seriedad lo que me gusta es que sean directos y responsables”.

En la organización se pudo observar reuniones semanales donde las 7 áreas con sus responsables como jefes de equipo presentan el mismo tenor imperativo para desplegar las órdenes, resaltando con mayor intensidad las reuniones del equipo de seguridad donde el jefe indicaba a sus trabajadores que el protocolo de ingreso y salida debe respetarse, caso contrario estaría en riesgo su puesto laboral.

Caso contrario en otras investigaciones donde Ramírez (2020) resalta que en las organizaciones el neuroliderazgo es una habilidad emergente en las gerencias, donde existe una vinculación del liderazgo con los recursos neuronales en el cerebro, si se ejerce con una inteligencia social.

Los jefes de área vienen ejerciendo un liderazgo autoritario dentro de la empresa, por motivo a que ellos son los que fijan las estrategias y procesos que se deben seguir en las distintas áreas o mandos medios.

Siendo una estrategia que no contribuye a fomentar el neuroliderazgo como menciona Ikar (2020) el líder de equipo debe tener experiencia y un amplio conocimiento, lo mencionado facilitará la conexión con su mente para poder tomar la mejor decisión, para ejercer un efectivo neuroliderazgo la persona debe ser capaz de generar esperanza en sus colaboradores y no asustar a las personas con diversas amenazas. Asimismo, resaltaron que existe distintos perfiles de colaboradores los cuales pueden ser muy eficientes y cumplir su tarea en menor tiempo que otros, sin la necesidad de supervisar el trabajo.

En los directivos, se evidencia conocimiento de literatura en relación a los estilos de neuroliderazgo, pero carencias en herramientas que la neurociencia fusionada con el liderazgo pueda facilitar para dirigir personas. La importancia de adquirir conocimientos acerca de la neurociencia es una realidad, Bravo (2020) informa que existe una gran necesidad a nivel mundial en las organizaciones sobre adoptar gestiones directivas con alto sentido de pertenencia, que reconozca y valore la autonomía del neuroliderazgo como herramienta de transformación organizacional.

Los mandos de distintas áreas de la clínica indican que de manera cotidiana existen conflictos internos y externos. El jefe de emergencia comenta “Dentro de la organización nadie está preparado al 100% pero se tiene la predisposición de aprender y resolver conflictos, el enfoque corresponde en dar lo mejor en bienestar del paciente”. Para Ramírez (2020) la solución de problemas implica una búsqueda racional donde las estrategias ayudaran a afrontar los problemas.

Dentro de la empresa los conflictos internos corresponden a escenarios netamente de colaboradores y estructura organizacional de la clínica y los conflictos externos son las situaciones con los pacientes durante el proceso de atención en la clínica. Para ambos escenarios los encargados del directorio destacan que todas las áreas de la organización se encuentran capacitadas para solucionar los problemas según los protocolos que tienen implementado frente a las situaciones.

Tabla 4

Control emocional ante situaciones de estrés que aplican los colaboradores en la clínica.

Número de Serie	Código de pregunta	Segmento
Concepto 1	P1 Análisis de datos	En las áreas donde se tiene equipos a cargo, por motivo que debes controlar las emociones y saber guiar a los demás.
Concepto 2	P1 Análisis de datos	Factor primordial para un buen desarrollo de las funciones en los trabajadores.
Concepto 3	P1 Análisis de datos	Herramienta básica para tomar la mejor decisión enfocado a los objetivos.
Concepto 4	P1 Análisis de datos	El control de emociones influye positivamente en el desempeño.
Concepto 5	P1 Análisis de datos	Herramientas de gran importancia para facilitar la toma de decisiones.

Las situaciones de estrés para los colaboradores es un común dentro de la organización, por motivo todos los días presentan situaciones distintas que ocasionan efectos positivos o negativos en los colaboradores acorde a la magnitud del problema. Las áreas de jefatura de

enfermería y emergencias, quienes son los que están en contacto directo con los pacientes de la clínica son los que con mayor frecuencia se encuentran inmersos en situaciones de estrés.

La atención durante la pandemia corresponde a uno de los principales ejemplos donde los colaboradores de las mencionadas áreas tuvieron que seguir laborando y teniendo contacto con todos los pacientes que llegaban atender, enfatizando que contaban con todos los elementos de bioseguridad para generar atención, pero aun así presentaban temor al contagio y COVID psicológico. Para Jiménez (2018) el estrés laboral representa un estado de tensión por situaciones que se generan en la empresa o por exigencias del trabajo.

Una de las principales causas que pueda producir ese estado en las personas es por cansancio emocional y apatía por el trabajo. Por tanto, Ramírez (2020) presenta énfasis que actualmente el colaborador valora con mayor intensidad las retribuciones emocionales que las económicas, con la finalidad que se encuentre en un estado motivado y pueda afrontar escenarios críticos.

El jefe de recursos humanos comento que: “Dentro de la empresa tenemos 140 personas, de las cuales no todos están preparados para afrontar diversos problemas que generan estrés laboral”. Lo mencionado anteriormente es un claro ejemplo de situación de estrés que tuvieron los colaboradores frente un acontecimiento externo y de nivel mundial.

Por lo mencionado, Suarez (2022) en su investigación pone relevancia que las situaciones de estrés e incertidumbre en el cerebro activa una alerta, el cual libera cantidades de cortisol, siendo una sustancia nociva en el organismo que disminuye la cooperación y ayuda. Los colaboradores realizan un control de sus emociones por motivos extrínsecos como salario y estabilidad laboral, pero es necesario que puedan conocer herramientas personales y de liderazgo que les facilite tomar una mejor decisión sin afectar sus emociones generando así un efecto multiplicador para el colaborador y la empresa.

En una investigación aplicada de preparación los líderes para el cambio realizado por Diener (2022) muestra que si los colaboradores presentan un correcto acompañamiento y preparación para ser neolíderes pueden alcanzar los altos niveles de productividad y desarrollar habilidades para dirigir personas. Por lo mencionado, los colaboradores de la organización no se encuentran muy preparados para manejar situaciones de estrés por problemas cotidianos y solo se encuentran motivados frente a causas extrínsecas como bonificaciones o renovaciones que le brinden estabilidad o beneficios económicos.

Tabla 5

La colaboración y trabajo en equipo que desarrollan las áreas en la clínica.

Número de Serie	Código de pregunta	Segmento
Concepto 1	P1 Análisis de datos	Todas las áreas de la organización deben estar conectadas y en comunicación.
Concepto 2	P1 Análisis de datos	El trabajo en equipo es fundamental para sacar adelante los objetivos de la empresa.
Concepto 3	P1 Análisis de datos	Factor primordial para un buen desarrollo de las funciones en los trabajadores.
Concepto 4	P1 Análisis de datos	La sinergia en los colaboradores de cada área ayuda a brindar una correcta atención al cliente.
Concepto 5	P1 Análisis de datos	Para trabajar en la clínica debes tener el hábito de servir.

Los entrevistados presentan énfasis en el trabajo en equipo que deben tener con los equipos de trabajo, considerando que el éxito de la clínica se basa en ejercer un correcto liderazgo en los diferentes estilos según la situación que amerite. En las áreas administrativas, la cuales se encargan de ver temas de facturación, comunicación logística de la clínica existe comunicación horizontal entre los encargados.

Considera que los cambios se dan de manera rápida necesitan seguir desarrollando herramientas que puedan lograr compenetrar el trabajo en equipo que tienen implementado. También, para las áreas dedicadas en atención de salud como enfermeras y equipo médico, tienen un proceso delineado de atención desde el ingreso del paciente a la clínica, análisis y tratamiento. Para Villanueva (2020) destaca que para los directivos es muy importante que la comunicación fluya, por ello se debe considerar el medio correcto de comunicación y liderazgo.

Puesto que, los flujos mencionados presentan un engranaje que facilita optimizar tiempos para el paciente, por tanto, las áreas de salud y atención involucradas deben encontrarse en constante sinergia y comunicación. Según Molina (2020) en un contexto actual las empresas solicitan líderes con habilidades directivas que promuevan la convivencia y puedan ser más productivos en equipos de trabajo. Dentro de la clínica se tiene implementado un hábito de

coloración con todas las áreas, pero se tiene que fomentar una conversación horizontal para optimizar los procesos y toma de decisiones.

Suarez (2022) resalta que el trabajo en equipo presenta en las áreas de la organización un aumento de la creatividad de todos los colaboradores y genera empoderamiento de ciertos perfiles de liderazgo que puede surgir o nacer en las personas. Por lo mencionado en la clínica, el hábito de trabajo en equipo debe replicarse en todas las áreas de la clínica, por motivo que actualmente solo se evidencia en áreas administrativas y salud, corresponde importante que el resto de las áreas pueda delegar actividades que involucren toma de decisiones y con ello se estaría preparando nuevos valores de liderazgo para futuros retos.

Tabla 6

La adaptación al cambio que presentan los colaboradores en la clínica.

Número de Serie	Código de pregunta	Segmento
Concepto 1	P1 Análisis de datos	El neoliderazgo permite adaptación al cambio, claro ejemplo la pandemia y sus nuevos métodos de trabajo para seguir atendiendo.
Concepto 2	P1 Análisis de datos	La pandemia fue una prueba para las organizaciones y movilizó los diferentes estilos de liderazgo que se tienen actualmente.
Concepto 3	P1 Análisis de datos	Fomenta la resiliencia en todas las áreas y más en épocas coyunturales como la pandemia.
Concepto 4	P1 Análisis de datos	La organización generó medios de comunicación remota ejerciendo un correcto liderazgo para seguir en activos en el mercado laboral.
Concepto 5	P1 Análisis de datos	Facilita la interacción con todos los colaboradores y corresponde a una comunicación horizontal sin jerarquías.

La organización en general y sus distintas áreas tuvieron que adaptarse al cambio de manera repentina por la pandemia mundial del COVID 19. El directorio general optó por la alternativa de implementar la tele consultas con la finalidad de seguir brindando atención, pero de una manera segura tanto para los pacientes y personal de la clínica. Adoptaron herramientas digitales y plataformas de atenciones virtuales que tuvieron que aprender para que la organización siga siendo sostenible en el tiempo.

Asimismo, el jefe de emergencia de la clínica menciona “Tenemos un plan de trabajo para

asesoramiento y comunicación, esto facilita que los colaboradores puedan comunicar cualquier inconveniente que presentan y puedan mantenerse al tanto frente cualquier cambio que se presente en la organización”. Como menciona Ceballos (2020) todas las organizaciones operan en entornos cada vez más complejos y competitivos, en lo cual la adaptación al cambio en su entorno es necesario para ser sostenibles en el tiempo y esto debe estar interiorizado desde los mandos altos y operativos.

En la clínica, las jefaturas tuvieron que tomar un rol capacitador con todo su personal frente a un escenario nuevo que se estaba presentando, el salir de la zona de confort para muchos de los colaboradores costó porque ya estaban acostumbrando a un estilo de trabajo y el interiorizar la digitalización o los horarios híbridos como nueva forma de trabajo fue considerado un gran cambio dentro de la organización.

La gerencia de la empresa presenta conocimiento empírico de los estilos de liderazgo, pero carece de información sobre herramientas que la neurociencia fusionada con el liderazgo puede aportar dentro de las organizaciones como nueva tendencia, información que Bernabé (2022) suscribe indicando que las empresas actualmente presentan constantes cambios en relación al entorno donde se desarrollan, por ello al interactuar con el entorno necesitan estrategias para fortalecer y ser sostenibles en el tiempo, generando así un cadena progresiva de efectos en la organización.

También Pinzón (2022) realiza una comunicación donde las organizaciones tienen que ser las principales responsables en buscar permanentemente el desarrollo de competencias en sus colaboradores, los cuales pueden encaminarse en un contexto empresarial para lograr ventajas competitivas y agregar valor en los mismos. Por ello, los colaboradores de la clínica no se encuentran preparados con las habilidades que el mercado laboral necesita y deben desarrollar habilidades de adaptación al cambio frente a situaciones que se puedan presentar durante el desarrollo de sus actividades o nuevos retos que puedan afrontar.

Propuesta

Las organizaciones y las nuevas tendencias de dirección vienen evolucionando de manera constante dentro del ámbito empresarial, por tanto, los grandes líderes deben estar actualizados con las herramientas nuevas que aparecen para optimizar la gestión y seguir logrando que las empresas sean sostenibles el tiempo.

La organización necesita que sus líderes entiendan cómo funciona el cerebro humano y las decisiones con la finalidad de generar situaciones que motiven a sus colaboradores.

Por lo mencionado, se plantea las siguientes estrategias que deben ser implementadas por la gerencia de la organización a cargo del Dr Chafloque el siguiente orden de implementación.

- Paso 1. Enfoque de toma de decisiones y resolución de problemas: Implementar programa de resolución de conflictos, donde los colaboradores tomarán roles de decisores y buscarán la mejor solución frente un escenario planteado. Involucramiento a los colaboradores en la toma decisiones mediante reuniones de estrategias y fijación de objetivos cortos, mediano y largo plazo.
- Paso 2. Aspecto de control emocional ante situaciones de estrés: Orientar la cultura y clima organizacional focalizado en el neuroliderazgo para minimizar los niveles de estrés y aumentar el salario emocional, la cual corresponde a retribuciones no económicas cuyo fin es el reconocimiento.
- Paso 3. Aspecto de colaboración y el trabajo en equipo: Delegar funciones y empoderamiento dentro de los equipos de trabajo para generar nuevos perfiles de liderazgo en los colaboradores. Implementar full day de capacitación sobre la importancia del trabajo en equipo para jefes y colaboradores.
- Paso 4. Aspecto de adaptación al cambio: La dirección general debe desarrollar cultura de comunicados sobre las nuevas tendencias y skill que las organizaciones solicitan a sus colaboradores, con la finalidad que los colaboradores estén actualizados de las competencias que el mercado laboral necesita.

Asimismo, la implementación de un curso diplomado sobre neuroliderazgo tiene un costo promedio de S/ 7249.40 nuevos soles.

Tabla 7

Costos del curso sobre neuroliderazgo

Ítem	Matrícula	Cuota 1	Cuota 2	Cuota 3	Cuota 4	Cuota 5
Costo por crédito	S/ 168.20	S/ 1,200.00	S/ 490.10	S/ 490.10	S/ 490.10	S/ 490.10
Número de créditos			3	3	3	3
Total	S/ 168.20	S/ 1,200.00	S/ 1,470.30	S/ 1,470.30	S/ 1,470.30	S/ 1,470.30

Se divide en 5 meses de estudio el cual el personal llevará temas de introducción a la neurociencia, comportamiento del cerebro y neuroliderazgo orientado a las organizaciones.

Conclusiones

En la presente investigación se mostró que en la clínica no existe un plan enfocado a ejercer un correcto neuroliderazgo dentro de la organización. En los 4 aspectos fundamentales que

corresponde a la toma de decisiones, control emocional, trabajo en equipo y adaptación al cambio se observa conocimientos sobre liderazgo, pero carencia en la importancia de la neurociencia. La toma de decisiones enfocados a los objetivos y estrategias que presenta la empresa son los directores generales quienes se encargan de la misma, en donde ejercen un liderazgo autoritario para dirigir a sus colaboradores, por motivo que para ellos es la mejor manera de que se pueda cumplir las indicaciones. Lo mencionado presenta un estilo de liderazgo que no se relaciona con el neuroliderazgo.

Con relación al control emocional ante situaciones de estrés se detalla que todos los equipos dentro de la organización presentan situaciones que necesitan tener habilidades de controlar sus emociones. En su mayoría los colaboradores presentan motivaciones extrínsecas como dinero y estabilidad laboral para sentirse seguro frente a escenarios de cambios.

La colaboración y el trabajo en equipo se presenta con mayor fuerza en las áreas de administración y salud, quienes son los que tienen mayor contacto con los pacientes dentro de la clínica. Las áreas mencionadas se encuentran en constante trabajo bajo presión por sus superiores por motivo de imagen institucional de la empresa frente al cliente.

Frente a la adaptación al cambio los colaboradores de la organización tuvieron que adaptarse de manera rápida en relación a las modificaciones de horarios, atenciones virtuales y procesos de seguridad de salud que en los meses se suscitaron. Lo cual generó salir de la zona de confort a sus tareas específicas que tenían asignados.

Recomendaciones

La clínica debe estar a la vanguardia de las nuevas tendencias y herramientas que permita mejorar la toma de decisiones. Por ello, el avance de la neurociencia enfocado al liderazgo que ejerce el jefe con los colaboradores genera un impacto de gran valor. Para mejorar la dirección y la toma de decisiones se recomienda las siguientes acciones.

Implementar la propuesta de la investigación sobre las estrategias enfocados a los 4 aspectos a desarrollar neuroliderazgo en la organización. Facilitará a los jefes de todas las áreas la toma de decisiones y volverá más productivos a los equipos de trabajo.

La alta dirección debe tomar capacitación o curso de neurociencias que tiene un promedio de 6 meses según la malla de curso, donde el objetivo es desarrollar soft skill para gobernar personas. Asimismo, motivar al director general para que pueda participar de las capacitaciones y del curso diplomado sobre neuroliderazgo ya que será esencial para que la clínica siga creciendo y sea una empresa con un buen control en la toma de decisiones por distintos jefes

de área dentro de la organización.

Para futuras investigaciones, el autor debe profundizar en la recolección de información de los colaboradores de manera cuantitativa o cualitativa con la finalidad de validar desde el punto de vista en las áreas operacionales y mandos medios el impacto de ejercer un neuroliderazgo.

Referencias

- Atencio, Ramirez, & Zappa Y. (2021). Neuroliderazgo como estrategia para el fortalecimiento de la gestión directiva en instituciones educativas. *Dianlet*, 20.
<http://dx.doi.org/10.15517/aie.v20i1.40160>.
- Carracedo, P., Puertas, R., & Marti, L. (2020, noviembre 26). Research lines on the impact of the COVID-19 pandemic on business. *Journal of Business Research*, 132, 586–593.
 10.1016/j.jbusres.2020.11.043
- Creamer, E. (2021, agosto 30). Advancing Grounded Theory with Mixed Methods. *Research*, 194. 10.13140/RG.2.2.16234.75206
- Diener, E., Mannahan, C., & Milligan, J. (2018, diciembre 4). Impact of Preparatory Leadership Change Management Skill Development in Leading. *Proquest*.
<https://www.proquest.com/docview/2197691598/previewPDF/284FAD882ED5484D/PQ/1?accountid=37610>
- Fingelkurts, A., Fingelkurts, A., & Neves, C. (2019, mayo 22). Neuro-assessment of leadership training. *Researchgate*, 107- 145.
<https://doi.org/10.1080/17521882.2019.1619796>
- Gil, I., & Vilorio, D. (2018, agosto 18). Neuroliderazgo: estrategia para la apropiación social de conocimiento en las organizaciones. *Researchgate*.
https://www.researchgate.net/publication/343404315_Neuroliderazgo_estrategia_para_la_apropiacion_social_de_conocimiento_en_las_organizaciones
- Kuhlmann, N., & Kadgien, C. (2018, mayo 2). Neuroleadership: Themes and limitations of an emerging interdisciplinary field. *Sage Journals*, 33 10.1177/0840470417747004

- Molina, Z., Cordova, M., Collazos, M., Ruiz, A., & Ruiz, B. (n.d.). *Modelo de gestión de recursos humanos basado en el neuroliderazgo, creando condiciones para la satisfacción laboral*. <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/633/1/libro.pdf>
- Otalora, L. (n.d.). El neuroliderazgo y el clima organizacional en la diversidad de género en empresas del sector de la construcción de Sogamoso. *Researchgate*. <https://www.researchgate.net/profile/Tania-Atehortua>
- Ramirez, B., Cevallos, P., & Miranda, J. (2020, agosto). Rilco. <https://www.eumed.net/rev/rilco/07/neuroliderazgo.html#:~:text=El%20Neuroliderazgo%20es%20considerado%20una,el%20rol%20de%20l%C3%ADder%20empresarial.>
- Suarez, R., & Pinzon, F. (2020, marzo 12). Neuroliderazgo: Simulación de un escenario como parte del proceso de Selección Organizacional. *Espacios*, 41,17. <http://www.revistaespacios.com/a20v41n08/20410817.html>
- Veranes, I., Peñalver, A., & Valdivieso, Y. (2021, abril 9). <http://www.revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/1102>
- Weber, M. (n.d.). Neuroleadership – New Hype or Effective Approach to Face Present and Future Leadership Challenges. *VSKP*. https://theses.cz/id/i4zu7r/75277_webm00.pdf
- Zwaan, L., Viljoen, R., & Aiken, D. (2019, noviembre 11). The role of neuroleadership in work engagement. *Researchgate*. 10.4102/sajhrm.v17i0.1172

Anexos

Tabla 8

Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA			
Objetivo general			
Problema	Objetivos específicos	Hipótesis	Categoría
Proponer el neuroliderazgo para la mejora de la toma de decisiones post pandemia en una clínica de Chiclayo			
¿De qué manera se puede proponer el neuroliderazgo para la mejora de la toma de decisiones post pandemia en una clínica de Chiclayo?	<p>Describir la toma de decisiones y resolución de problemas según el liderazgo que aplican las áreas de gerencia en la clínica.</p> <p>Describir el control emocional ante situaciones de estrés que aplican las áreas de gerencia en la clínica.</p> <p>Describir la colaboración y el trabajo en equipo que desarrollan las áreas de gerencia en la clínica. Describir la adaptación al cambio que presentan las áreas de gerencia en la clínica.</p>	La presente investigación carece de hipótesis	<p>Variable</p> <p>Neuroliderazgo</p> <p>Toma de decisiones y resolución de problemas Control emocional ante situaciones de estrés. Colaboración y trabajo en equipo. Adaptación al cambio.</p>
Diseño y Tipo de investigación		Población, muestra y muestreo	Procedimiento y procesamiento
<p>Enfoque metodológico: Cualitativo</p> <p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo-Propositivo</p> <p>Diseño de investigación: Estudio de caso</p>		La población es finita y mi muestra ha sido conformada por 12 jefes de área en la clínica.	<p>Técnica: Entrevista</p> <p>Instrumento: Guía de entrevista De forma presencial usando grabaciones de voz para luego ser pasadas al programa NVIVO e interpretar los resultados de la recolección de datos.</p>

Tabla 9*Participación de género*

	Frecuencia	Porcentaje
Técnico en Laboratorio	70	54,3%
Agente de Seguridad	59	45,7%
Total	129	100%

Tabla 10*Participación de la ocupación*

	Frecuencia	Porcentaje
Técnico en Laboratorio	18	14,0%
Agente de Seguridad	14	10,9%
Admisionista	18	14,0%
Asistente de Facturación	12	9,3%
Enfermero Técnico	11	8,5%
Asistente	9	7,0%
Enfermera Técnica	7	5,4%
Técnico en Farmacia	4	3,1%
Vigilante de Cochera	3	2,3%
Auxiliar de Mantenimiento	4	3,1%
Licenciada de Enfermería	4	3,1%
Técnico en Farmacia	2	1,6%
Enfermera	3	2,3%
Servicios Generales	3	2,3%
Enfermera Técnico	1	0,8%
Asistente Logística	2	1,6%
Chofer de Ambulancia	2	1,6%
Convenio	2	1,6%
Diseñador Grafico	2	1,6%
Mantenimiento	2	1,6%
Operador de equipos médicos	2	1,6%
Practicante de comunicaciones	2	1,6%
Programador de sistemas	2	1,6%
Total	129	100%

Tabla 11

Resultados de la entrevista a nivel oportunidades de crecimiento y apoyo a los colaboradores.

Número de Serie	Código de pregunta	Segmento
Concepto 1	P2 Análisis de datos	Conocer a los trabajadores de forma laboral y personal ayuda al cumplimiento de la meta.
Concepto 2	P2 Análisis de datos	La organización brinda premios por el performance, desempeño, comportamiento y responsabilidad.
Concepto 3	P2 Análisis de datos	Siempre se busca información emocional para toma de decisiones, esto mejora el desempeño en las funciones de los trabajadores.
Concepto 4	P2 Análisis de datos	Implementación de planes de incentivos en la organización, mediante métodos monetarios y no monetarios que permita un buen desarrollo de todo el equipo.
Concepto 5	P2 Análisis de datos	Brindar ascensos a los colaboradores dentro de las áreas, es un método de aspiraciones que toda organización debe brindar.

Tabla 12

Resultados de la entrevista a nivel perspectiva del neroliderazgo en la relación de los colaboradores.

Número de Serie	Código de pregunta	Segmento
Concepto 1	P3 Análisis de datos	Permite coordinar soluciones en conjunto ante problemas diarios que se tiene en la empresa.
Concepto 2	P3 Análisis de datos	Colabora en la comunicación efectiva y el trabajo en equipo que necesita para alcanzar el objetivo.
Concepto 3	P3 Análisis de datos	En la parte directiva facilita la colaboración para generar estrategias en corto, mediano y largo plazo.
Concepto 4	P3 Análisis de datos	Recordatorio sobre el desempeño que viene teniendo cada trabajador y la concentración que deben presentar.
Concepto 5	P3 Análisis de datos	Mediante el neroliderazgo se llevará un correcto clima laboral entre todos los integrantes de empresa.

Tabla 13

Resultados de la entrevista a nivel preparación para enfrentar dificultades en el trabajo

Número de Serie	Código de pregunta	Segmento
Concepto 1	P5 Análisis de datos	Comunicación efectiva para que el colaborador pueda comprender el mensaje y lo que debe realizar.
Concepto 2	P5 Análisis de datos	Las distracciones frecuentes dentro de la organización corresponden al uso del celular en horario laboral frente a las actividades que realizan. Las distracciones pueden generarse por carga laboral o carga familiar que son factores emocionales que todos los colaboradores presentan.
Concepto 3	P5 Análisis de datos	Frente a las circunstancias adversas en los colaboradores se debe tener un seguimiento pre y post eventualidad.
Concepto 4	P5 Análisis de datos	Brindar feedback con retroalimentación efectiva para corregir de inmediato el error o distracción.
Concepto 5	P5 Análisis de datos	

Figura 1

Guía de entrevista

GUIA DE ENTREVISTA

Buenos días. Mi nombre es Nicole Mariannale Lovato Soto, estudiante de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Estoy aquí para realizar un estudio de las estrategias que influyen en el neoliderazgo para la mejora en la toma de decisiones.

Le agradecemos su colaboración y le aseguramos que su respuesta solo se utilizará con fines académicos, garantizándole en todo momento total confidencialidad de su opinión. Si usted lo prefiere puede detener la entrevista cuando mejor le parezca conveniente, al igual que, si no prefiere contestar alguna pregunta específica puede dejar de hacerlo.

Con todo lo antes mencionado. ¿Usted está de acuerdo con empezar esta entrevista?

Puesto de Trabajo: _____

Toma de decisiones y resolución problemas

1. ¿Cómo usted a diario toma las decisiones en la empresa?
2. ¿Cómo cree usted que ha utilizado el neoliderazgo en la resolución de los problemas habituales en la empresa?

Control emocional ante situaciones de estrés

3. ¿Cómo ha manejado su inteligencia emocional ante situaciones de estrés y control emocional en la organización?
4. ¿Cómo se relaciona el neoliderazgo con el comportamiento que tiene ante situaciones críticas para el logro de objetivos en el área que trabaja?

Colaboración y trabajo en equipo

5. ¿Es constante la compensación que se le da a los colaboradores por cumplimiento de metas y objetivos?
6. ¿Cómo influye el neoliderazgo en el comportamiento y colaboración trabajando en equipo?

Adaptación al cambio

7. ¿Cómo se aplicaría un liderazgo transformacional?
8. ¿Cómo influye el neoliderazgo en la adaptación al cambio con respecto a las nuevas situaciones de pandemia?

Figura 2*Carta de aceptación*