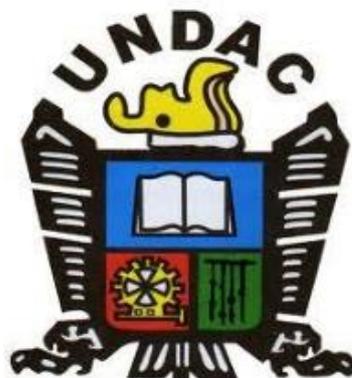


UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO



TESIS

**Inteligencia emocional como herramienta de gestión institucional y su
repercusión en el clima organizacional de los trabajadores del
Gobierno Regional Pasco, 2018**

**Para optar el grado académico de maestro en:
Ciencias de la Administración**

**Mención:
Gestión Pública y Desarrollo Local**

**Autora:
C.P.C. Sussy Clara PICOY ALMERCÓ**

**Asesor:
Mg. Fortunato Tarsicio INGA JACAY**

Cerro de Pasco – Perú- 2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO



TESIS

**Inteligencia emocional como herramienta de gestión institucional y su
repercusión en el clima organizacional de los trabajadores del
Gobierno Regional Pasco, 2018**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. César Wenceslao RAMOS INGA
PRESIDENTE

Dr. Humberto R. YUPANQUI VILLANUEVA
MIEMBRO

Mg. Juan Antonio RICALDI BALDEON
PRESIDENTE

DEDICATORIA

A Dios, por darme salud, fuerza y deseo de superación y concluir mis estudios de Maestría

A mi familia, por comprenderme y haberlos dejado muchas veces sin mi presencia en mis horas de estudios y aún en el tiempo que realice mi trabajo de investigación.

A mis compañeros de estudios que me apoyaron el desarrollo de las asignaturas y colaboraron con sus conocimientos en los momentos que desarrollé mi trabajo de investigación.

A los docentes que de una u otra manera me apoyaron en los momentos que desarrollé el trabajo de investigación.

A mi asesor que contribuyó en guiarme para el inicio y la culminación de mi trabajo de investigación.

A mi alma mater, que es la escuela de Posgrado de la universidad nacional Daniel Alcides Carrión por darme la oportunidad de forjarme un grado más en mi formación y desarrollo de mi profesión.

Agradezco a todas las personas que quizás, no mencioné por brindarme a lograr el anhelo de ser graduado en la Maestría: En Ciencias de la Administración Mención: Gestión Pública y Desarrollo Local.

Sussy Clara

RECONOCIMIENTO

Mi especial reconocimiento a las autoridades de la escuela de posgrado de la universidad nacional Daniel Alcides Carrión de Pasco por su acertada conducción en beneficio de los estudiantes que se forjan un grado más.

Mi sincero reconocimiento a los docentes de la escuela de posgrado y en especial a los docentes de la maestría en Ciencias de la Administración: Mención Gestión Pública y Desarrollo Local; por impartirnos sus conocimientos y experiencias en nuestra formación y perfeccionamiento profesional e investigativa.

El reconocimiento y gratitud a mis compañeros y amigos con quienes recibimos cátedra en las aulas de la escuela de Posgrado.

Mi reconocimiento a todas aquellas que contribuyeron de una u otra forma en la culminación de la maestría.

La autora

RESUMEN

El trabajo de investigación tiene como propósito conocer de qué manera la inteligencia emocional repercute en el manejo de las emociones en las actividades diarias que realizan los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.

Los funcionarios de los diferentes niveles conocen sus propios estados internos y estos conocimientos hacen, que influyen en los trabajadores las mismas que repercuten en el desarrollo de un clima organizacional favorable en la institución, por otro lado, no solo el conocimiento, sino las prácticas en el manejo de las emociones hacen que los funcionarios y trabajadores se identifiquen con el manejo de las normas, la honestidad e integridad en el Gobierno Regional Pasco.

La práctica de la inteligencia emocional como herramienta de gestión institucional propicia en los trabajadores confianza e iniciativa para aprovechar las oportunidades y se comprometen a aliarse a metas grupales en el Gobierno Regional Pasco.

En el desarrollo del trabajo de investigación se utilizó el instrumento del cuestionario escalonado al estilo Likert que va del 1 al 4 y debidamente validado por juicio de expertos en la materia.

Los resultados obtenidos con la aplicación del cuestionario sobre la inteligencia emocional muestran que en la institución donde se desarrolló el trabajo que existe un nivel medio alto por parte de los funcionarios y trabajadores y además el clima organizacional en esta institución es aceptable.

Palabras clave: Inteligencia emocional, gestión, clima organizacional.

ABSTRACT

The purpose of the research work is to know how emotional intelligence affects the management of emotions in the daily activities carried out by workers in the Pasco Regional Government.

The officials of the different levels know their own internal states and this knowledge makes that they influence the workers that have an impact on the development of a favorable organizational climate in the institution, on the other hand not only the knowledge, but the practice in the Emotion management makes officials and workers identify with the management of standards, honesty and integrity in the Pasco Regional Government.

The practice of emotional intelligence as an institutional management tool fosters confidence and initiative in the workers to take advantage of the opportunities and commit themselves to ally with group goals in the Pasco Regional Government.

In the development of the research work, the Likert-style staggered questionnaire instrument was used, ranging from 1 to 4 and duly validated by experts in the field.

The results obtained with the application of the questionnaire on emotional intelligence shows that in the institution where the work was carried out that there is a medium high level by officials and workers and the organizational climate in this institution is acceptable.

Keywords: Emotional intelligence, management, organizational climate.

INTRODUCCIÓN

La investigación desarrollada sobre inteligencia emocional se refiere fundamentalmente a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, y es una herramienta inestimable para comprender la repercusión en el clima organizacional, sin embargo, la variable independiente considerada como fundamental puede ser afectada si en el interior de la organización el ambiente se encuentra incierto.

Sin embargo, es necesario considerar si los funcionarios o el órgano que dirige esta institución tiene un manejo firme sobre la inteligencia y sus emociones como parte fundamental a la capacidad de entender y ser aplicada de manera adecuada que puede ser en beneficio no solo de las personas sino en bienestar de la institución.

Si los directivos y funcionarios tienen la capacidad suficiente para escoger las mejores opciones en la solución de los problemas.

También si consideramos que el clima organizacional en cualquier institución es la base fundamental para su crecimiento y si es así también los usuarios son los que se benefician y se encuentra satisfecha, por tanto, si existe un buen clima laboral no solo gana la institución, sino también los trabajadores y los usuarios ya sea directa como indirecta.

Desde luego el propósito del trabajo realizado a pesar de las limitaciones es conocer de qué manera se encuentra relacionada la inteligencia emocional en una institucional pública relacionada con el clima organizacional de los trabajadores y esto como una motivación de satisfacción en la institución donde desarrolla sus actividades en beneficio de los usuarios y la comunidad en general.

En la ejecución del trabajo de investigación se considera cuatro capítulos y son los siguientes:

En el capítulo uno, se considera el problema de investigación en la cual se demuestra todas sus partes.

En el capítulo dos, se describe el marco teórico de la investigación sustentado en los antecedentes de la investigación, bases teóricas y científicas como base del trabajo referido a las variables de la investigación y también se considera la definición de términos, la formulación de las hipótesis y variables.

En el capítulo tres, se considera la metodología y las técnicas de investigación que se requiere para el trabajo.

En el capítulo cuatro, se considera los resultados y la discusión, en esta parte se realiza la descripción del trabajo de campo, la presentación, análisis e interpretación de resultados, prueba de hipótesis y discusión de los resultados.

Por último, se realiza las conclusiones a la que se llegó al finalizar la investigación y las recomendaciones en base a las conclusiones y además las referencias bibliográficas y los anexos de acuerdo al esquema planteado por la escuela de posgrado.

INDICE

DEDICATORIA	
RECONOCIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
INDICE	

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN-----	1
1.1. Identificación y determinación del problema-----	1
1.2. Delimitación de la investigación-----	2
1.3. Formulación del problema.-----	3
1.3.1. Problema general:-----	3
1.3.2. Problemas específicos-----	3
1.4. Formulación de objetivos:-----	4
1.4.1. Objetivo General:-----	4
1.4.2. Objetivos Específicos:-----	4
1.5. Justificación de la investigación-----	4
1.6. Limitaciones de la investigación.-----	5

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO-----	7
2.1. Antecedentes de Estudio-----	7
2.1.1. Antecedentes Nacionales-----	7
2.1.2. Antecedentes internacionales-----	9
2.2. Bases teóricas – científicas-----	17
2.2.1. Inteligencia Emocional-----	17
2.2.2. Las dimensiones de la inteligencia emocional-----	25
2.2.3. Aptitud social-----	26
2.2.4. Definiciones y Dimensiones del Clima Organizacional-----	28
2.2.5. Mayor rendimiento de una organización-----	32
2.3. Definición de términos básicos.-----	35
2.4. Formulación de Hipótesis-----	37
2.4.1. Hipótesis General-----	37

2.4.2. Hipótesis Específicos.	37
2.5. Identificación de variables.	37
2.6. Definición operacional de variables e indicadores.	39

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	40
3.1. Tipo Investigación.	40
3.2. Métodos de investigación.	40
3.3. Diseño de investigación.	40
3.4. Población y muestra.	41
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	42
3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.	42
3.7. Tratamiento Estadístico.	42
3.8. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos	43
3.9. Orientación Ética.	43

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	44
4.1. Descripción del trabajo de campo.	44
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.	46
4.3. Prueba de hipótesis	82
4.4. Discusión de resultados	85

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

- Matriz de consistencia
- Instrumentos de Recolección de datos
- Procedimiento de validez y confiabilidad

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

El conocimiento de la inteligencia emocional nos ayuda a conocerse mejor y a tener mejor dominio sobre el carácter y a ser diestro en el trato con los demás, por lo que es importante en cualquier puesto que requiera trabajar con personas, que pueden ser usuarios, jefes o compañeros de trabajo.

De esta manera, permite agrandar el respeto y ser mejores líderes. Por otra parte, el conocimiento y la práctica de la inteligencia emocional en los funcionarios de todas las instituciones sin excepción deben ser realizadas como una actividad con la finalidad de alcanzar habilidad.

Pero que significa esta teoría para la Organización Regional, se puede decir si los funcionarios trabajan con conocimiento de las emociones de sus trabajadores pueden canalizar mejor la calidad de vida emocional, afectiva, cognitiva en su centro laboral y pueda promover la vida desde una nueva perspectiva.

Las entidades públicas como el Gobierno Regional de Pasco dentro de su estructura orgánica está conformado por Directivos, funcionarios y trabajadores para lograr

los objetivos institucionales de acuerdo a su reglamento de organización y funciones, y cuya finalidad del Gobierno Regional de Pasco es; fomentar el desarrollo regional integral sostenible, promoviendo la inversión pública y privada; y en el empleo garantiza el ejercicio pleno de los derechos y la igualdad de oportunidades de sus habitantes de acuerdo a sus planes y programas nacionales, regionales y locales de desarrollo. Para cumplir esta finalidad es necesario que los funcionarios que se encuentran en los cargos más altos jerárquicamente de la organización desarrollen un dominio de las herramientas de la inteligencia emocional como destreza que permite conocer y manejar sentimientos propios y ajenos, creando hábitos mentales que favorezcan la productividad y tiene más relación con el éxito, que el propio Cociente Intelectual. (Ruiz Díaz, D 2015, Vol. 2 nº-1)

Los directivos deben conocer y gestionar de forma efectiva las emociones propias y las ajenas como es de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco; y esto debería impactar no sólo en la productividad y felicidad sino además conocer nuestras actitudes y conocer el comportamiento y comunicación interna con el fundamento del manejo de estrés y conexión emocional.

La investigación se realiza con la finalidad de conocer el nivel de inteligencia emocional de los funcionarios y esto como repercute en los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco.

1.2. Delimitación de la investigación

En efecto, la delimitación establece los límites de la investigación en términos de espacio, tiempo, universo y del contenido. Según se detalla a continuación:

a) Delimitación espacial

El trabajo de investigación se realizó en la sede central del Gobierno Regional de Pasco, en la región Pasco.

b) Delimitación temporal

El período de la investigación comprende los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2018.

c) Delimitación conceptual

El estudio planteado considera las siguientes variables fundamentales. Inteligencia emocional y Clima organizacional; En consideración a las variables citadas formulamos el siguiente problema.

1.3. Formulación del problema.

1.3.1. Problema general:

¿De qué manera influye la inteligencia emocional como herramienta de gestión institucional en el Clima organizacional de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018?

1.3.2. Problemas específicos

a) ¿En qué medida influye la aptitud personal del autoconocimiento en la flexibilidad de nuevas ideas de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018?

b) ¿En qué medida influye la aptitud social de empatía en la responsabilidad de delegar tareas de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018?

c) ¿En qué medida influye la aptitud personal de autorrealización en los estándares de mejorar el desempeño de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018?

d) ¿En qué medida influye la aptitud social de habilidades sociales en los estándares de establecer objetivos desafiantes de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018?

1.4. Formulación de objetivos:

1.4.1. Objetivo General:

Analizar de qué manera influye la inteligencia emocional como herramienta de gestión institucional en el Clima organizacional de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018.

1.4.2. Objetivos Específicos:

a) Identificar qué medida influye la aptitud personal de autoconocimiento en la flexibilidad de nuevas ideas de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2017.

b) Identificar en qué medida influye la aptitud social de empatía en la responsabilidad de delegar tareas de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018.

c) Identificar en qué medida influye la aptitud personal de autorrealización en los estándares de mejorar el desempeño de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018.

d) Identificar en qué medida influye la aptitud social de habilidades sociales en los estándares de establecer objetivos desafiantes de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018.

1.5. Justificación de la investigación

La investigación se realiza porque existe la necesidad de mejorar y analizar las dificultades en el nivel de desempeño de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018, a través del conocimiento existente sobre el uso (aplicación) de la

inteligencia emocional como herramienta de gestión institucional en el Clima organizacional, basado en la aptitud y actitud del personal y autoconocimiento.

La investigación tiene como objetivo principal analizar de qué manera influye la inteligencia emocional como herramienta de gestión institucional en el Clima organizacional de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018.

También se identificó en qué medida influye la aptitud personal de autoconocimiento en la flexibilidad de nuevas ideas, de la aptitud social de empatía en la responsabilidad de delegar tareas, la aptitud personal de autorrealización en los estándares de mejorar el desempeño y la aptitud social de habilidades sociales en los estándares de establecer objetivos desafiantes de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018.

Y finalmente la investigación servirá como antecedente para realizar otros trabajos de investigaciones de mayor profundidad para mejorar y lograr los objetivos del gobierno Regional de acuerdo a la misión institucional. Con los instrumentos metodológicos de encuestas, validaremos los atributos del rediseño del modelo propuesto para mejorar la prestación del servicio en el Gobierno Regional Pasco.

1.6. Limitaciones de la investigación.

Considero que la mayor limitación que se tiene es la dificultad bibliográfica en nuestra escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión y en nuestra Región en general; también se indica que existe dificultad en recoger la información fidedigna, esto se debe a la cultura regional que tenemos; pero se aplicará las estrategias necesarias para superar las dificultades señaladas y que la investigación sea un éxito.

De la misma forma, las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación, no podrán inferirse como válidos, si no se complementan con otras

investigaciones en los institutos especializados que tienen una concepción de la inteligencia emocional y el clima organizacional.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Estudio

2.1.1. Antecedentes Nacionales

2.1.1.1. Arredondo, D. L. (2008) en su tesis Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto", para optar el grado académico de Magíster en Salud Ocupacional y Ambiental, llegó a las siguientes conclusiones:

- a) No hay correlación entre la inteligencia emocional y la percepción del clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto".
- b) Los niveles de inteligencia emocional de los trabajadores del Hospital "Félix Mayorca Soto" es mayoritariamente normal, seguido del bajo nivel emocional.
- c) El 78.99% trabajadores perciben un clima organizacional bueno o aceptable, 19.33% ineficaz y 1.68% excelente.

d) No hubo diferencias estadísticamente significativas entre los promedios de la inteligencia emocional según sexo ni tampoco entre la inteligencia emocional según grupo ocupacional.

e) No hubo diferencias estadísticamente significativas entre los promedios de la percepción del clima organizacional según sexo, pero si hubo mejor percepción en el grupo de obstetricas que en el grupo de enfermeras y de médicos.

2.1.1.2. Canaza, Larriviere y Ramirez (2015) Estudio de la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del C.E.P. Santa Ana – Tacna 2015, Tesis para optar el grado a nombre de la nación de: Maestro en Administración de Negocios, llegó a las siguientes conclusiones:

Con la apertura del mercado y la competencia global, necesitamos desarrollar soluciones desde las aulas de clase hacia las necesidades de producción de nuestra población, respetando nuestras raíces culturales y nuestra identidad, pero tolerando lo foráneo, adaptándonos en lo posible con rapidez a los cambios que se dan en la ciencia y la tecnología y por tanto en la sociedad. Por lo tanto, se debe replantear el currículo escolar o por lo menos el de aula en el que se brinde herramientas académicas básicas como el manejo efectivo del lenguaje, el trabajo empático y en equipo, la resolución de conflictos, la creatividad, el liderazgo emocional, el servicio productivo. La educación de las emociones, pretende enseñar a los niños a manejar sus emociones personales y profesionales desarrollando su Inteligencia Emocional. Este cambio se dará con un profesorado

emocionalmente Inteligente y que pueda enseñar y transmitir su conocimiento a los educandos preparándolos para el futuro.

2.1.1.3. Monteza, A.Y (2017) Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016, tesis para optar el grado académico en gestión de los servicios de la salud, llegó a la siguiente conclusión:

- a) El Rho Spearman indica que se presenta un vínculo directo y significativo de las variables, dado que el grado de correlación es de 0.807; este coeficiente, posteriormente al ser elevado al cuadrado, muestra que la primera variable influencia en un 65.12% en la segunda variable, debido a ello se acepta la hipótesis alterna.
- b) El clima organizacional que presenta el Hospital Rural de Picota se encuentra en un nivel regular con un 65%, en un nivel adecuado en un 25% y un nivel inadecuado con un 10%.
- c) El grado de desempeño en el trabajo que muestran los colaboradores del Hospital Rural de Picota, presenta un nivel regular con un 57%, un nivel alto 30%, y un nivel bajo un 13%.

2.1.2. Antecedentes internacionales

2.1.2.1. Venutolo, E. M (2009) Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad autónoma de Buenos Aires (Argentina), Tesis para optar el grado a grado académico de doctor, llegó a las siguientes conclusiones:

La presente investigación estuvo orientada a determinar la relación entre el clima laboral y la productividad de las Pymes del sector de transporte vertical en Buenos Aires. Dada la amplitud del estudio, se ha

decidido aplicar las técnicas estadísticas del muestreo probabilístico a fin de tomar una muestra representativa. De esta manera, mediante la recolección de datos teóricos y empíricos, se pudo arribar a interesantes conclusiones, las mismas que son presentadas a continuación. La evidencia empírica indica que el clima laboral insatisfactorio es el tipo de clima predominante en las Pymes de servicios de mantenimiento de transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires. La percepción (actitud) de los trabajadores hacia el clima laboral medida en la escala de Likert determinó que existe una actitud desfavorable hacia el clima laboral ($10,816 < \text{actitud desfavorable} = 12,139 < 16,224$). La baja productividad representa el tipo de productividad más representativo en las Pymes de servicios de mantenimiento de transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires. Esta situación ha sido señalada por el 71.30% de los encuestados que laboran en estas empresas. El clima laboral y la productividad están relacionadas en las Pymes de servicios de mantenimiento de transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires. La relación de estas dos variables en este contexto fue establecida mediante una prueba estadística, la Chi cuadrada calculada ($\chi^2 = 134.45$) es mayor a la Chi cuadrada tabulada (9.488) con un nivel de confianza de 0.05 y 4 grados de libertad. Tomando en cuenta los datos empíricos expresados, se concluye que efectivamente existe una interferencia directa en la productividad de las Pymes generada por conflictos en el clima laboral imperante. A la luz de los resultados obtenidos, se recomienda a los empleadores del sector que deberían llevar a cabo modificaciones en aquellos aspectos mencionados como más negativos. Sin dudas, se obtendrían mejores resultados optimizando los

ámbitos de la cooperación, la resolución de conflictos, la revisión y reevaluación de los sistemas de incentivos, así como promoviendo y favoreciendo las motivaciones individuales intrínsecas y fomentando los sentimientos de pertenencia a la organización. En síntesis, se debería establecer un sistema de valores que conforme en sí mismo un aliciente permanente para mantener un alto nivel en las prestaciones individuales hacia la compañía.

Al mismo tiempo, resultaría productivo que los directivos del sector servicios se constituyan en verdaderos líderes que inspiren positivamente a los equipos de trabajo y resuelvan con creatividad propia, y atendiendo a la de sus subordinados, las carencias materiales que en algunos casos resultan inevitables, dada la coyuntura del sector en el entorno económico actual.

Se recomienda, asimismo, implementar programas de capacitación que permitan desarrollar habilidades gerenciales en el personal que tiene responsabilidad de manejar gente. En otro orden de cosas, se sugiere establecer un modelo de competencias como método de gestión de los recursos humanos, así como articular planes de carrera y capacitación que permitan al personal identificar qué habilidades requieren profesionalmente dentro de la compañía para luego fortalecerlas mediante esquemas de formación. También es necesario realizar una evaluación de competencias/ desempeño que permita, tanto a directivos como empleados, contar con información objetiva sobre los criterios establecidos que sirvan como medio para efectuar los ascensos y promociones. Por otra parte, sería positivo programar acciones tendientes a consolidar en la organización valores y

objetivos conocidos y compartidos por todo el personal para acrecentar el sentimiento de pertenencia del capital humano de la empresa.

Esta práctica es mucho más convincente que cualquier publicidad interna o declaración verbal. Al mismo tiempo, es evidente que en la mayoría de los casos existe una lista de valores para mejorar la imagen de la empresa de cara a empleados y visitantes. Éstos son seleccionados por unas pocas personas cuando se crea la firma o en sus comienzos. En otros casos, y con posterioridad a su origen, se toman frases o principios que se sabe serán bien recibidos por todos, sin embargo, no se los tenga en cuenta. Cualquiera que sea el caso, lo importante es que éstos se establezcan (o se redefinan) con la firme intención de que sean tenidos en cuenta en las actividades cotidianas, además de ser acordes a la cultura de cada organización y a los principios morales y éticos compartidos por la sociedad en que se encuentra inmerso el desarrollo de sus actividades. Para ello, es indispensable el consenso con sus integrantes y la accesibilidad, no sólo en afiches o eventos especiales, sino en manuales o folletos que reseñen y destaquen las prácticas aceptadas.

De acuerdo con el enfoque de este trabajo, y lo que resulta de numerosas observaciones en el desarrollo de las tareas a la que nos referimos en el mismo, la crisis que atraviesan organizaciones pequeñas y medianas para lograr un clima laboral satisfactorio, es debida en muchos casos a la falta de práctica del tipo de valores antes mencionados; por lo general se transgreden tan fácilmente como son enunciados. Estos valores intangibles, que hacen sentir más humanos a empleados de establecimientos de distintas características, cuando se encuentran consolidadas en los hechos

cotidianos, se transforman en una suerte de combustible para el enriquecimiento individual y colectivo, y en el tractor principal para el crecimiento económico de las empresas. A través de los datos expuestos, se ha podido inferir que las empresas del sector de transporte vertical de Buenos Aires se encuentran en una etapa de transición. Luego de un ímpetu inicial y de una etapa de crecimiento hace unos quince años, muchas compañías han alcanzado una meseta en su crecimiento, con dificultades para el mantenimiento de clientes y en muchos casos no lograron sobrevivir o debieron fusionarse con otra firma, y en ocasiones absorbida por ella. Es un hecho aceptado, y estrechamente relacionado con esta investigación, que empleados insatisfechos se traducen en clientes disconformes, sobre todo en el rubro de servicios, en que los efectos de la calidad del trabajo realizado, descartando otras variables, es altamente dependiente de la disposición del trabajador, de su estado de ánimo y motivación. En la medida en que una firma proveedora de estos servicios no se dedique a fomentar un clima satisfactorio con sus empleados, su futuro resulta incierto. Y esto, nuevamente, está estrechamente relacionado con los valores que se promueven en su interior. Pero si esto es casi un axioma suficientemente difundido en publicaciones relacionadas con el mundo empresarial y de negocios, y hasta deducible en términos de lógica, ¿por qué persisten algunas compañías –o la mayoría- en mantener un estado de cosas contrario? En primer lugar, todo cambio requiere esfuerzo y ofrece resistencias, pero también nos cuestionamos por qué no se intenta y en qué dirección debería estar el cambio. Como veremos en los párrafos que siguen, estos dos interrogantes pueden tener una respuesta que los englobe.

Todo eso, que podemos denominar el sistema técnico de la empresa, imprescindible para ser competitivo en el mundo de hoy, se subordina al sistema humano, es decir a la empresa que tiene como centro la persona y que se organiza como un conjunto de redes de cooperación y trabajo unidas por el propósito de obtener unos beneficios económicos, de desarrollar su capital intelectual. Los valores que soportan el sistema humano de la organización – tal como sostienen Calleja, T y Gómez, R (1999) son principalmente valores dinámicos (cambio, flexibilidad, negociación), más que estáticos (inmovilismo, resistencia, rutina); valores cualitativos (calidad, satisfacción de necesidades humanas y del entorno social), más que cuantitativos (demanda-consumo, capacidad de producción, necesidades materiales). A su vez, son valores personalizados (trabajo productivo-formativo, compromiso, y creatividad), más que meramente individuales (materiales, imagen, cargo) y valores éticos (fines personales, rectitud de conducta, búsqueda de la felicidad) más que estéticos, sensibles o económicos. Los valores, pues, sustentan la motivación e impulsan las expectativas de desempeño mucho más allá de trabajar sólo con base en la tarea. Se convierten en fuente vital de supervivencia y de creación de futuro. Ayudan a la expansión y a superar situaciones de recesión o de desánimo en la inversión. Son accesibles a todos, con capacidad para arraigar en todos, si existe una política permanente de promoverlos y de formar constructores y multiplicadores de valores en toda la organización. Los valores se convierten en clara ventaja competitiva si fortalecen la motivación, el rendimiento y la retribución.

Esta necesidad de incorporar o afianzar los valores se condice con la información obtenida mediante las herramientas de recolección de datos, ya que se ha observado que los aspectos negativos de las variables tienden a ser muy elevados especialmente en los siguientes aspectos: • Cooperación. • Resolución de conflictos. • Incentivos adecuados y justos. • Identificación con los objetivos de la empresa. Otras dimensiones con aspectos negativos fueron la falta de delegación de responsabilidades (empowerment), las relaciones interpersonales, el acuerdo con la estructura de la empresa, el liderazgo y la capacitación sistemática. Al mismo tiempo, se ha encontrado que, si bien un porcentaje elevado de los entrevistados ha manifestado poseer flexibilidad para efectuar cambios en sus tareas, en general los empleados de la organización objeto de estudio no presentan desafíos motivadores a sus empleados. Por ello, este punto no se ha destacado muy claramente del resto: en un entorno negativo, no es claro para el individuo animarse a cambios en su tarea; sobre todo cuando la autonomía que se le brinda es muy escasa. Por otra parte, considerando que el final de esta investigación coincide con el inicio de una de las crisis más importantes en la historia económica mundial, entendemos que las relaciones laborales pueden verse posiblemente sometidas a situaciones de tensión extrema debido a factores ajenos a las mismas. En otras palabras, los escenarios actuales podrían agregar factores de amenaza externa que devengan en debilidades internas a través de conflictos en la productividad y, por ende, en las condiciones laborales. En consecuencia, será necesario utilizar el capital de conocimiento adquirido de tal manera que contribuya a la optimización de resultados, acrecentando los esfuerzos tanto de los

trabajadores como de los empresarios porque todos los miembros de la empresa están comprometidos en la actualidad con la realidad socioeconómica que obliga maximizar los esfuerzos en torno a la mejora del clima laboral.

2.1.2.2. García (2012), Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato. Esta investigación tuvo la finalidad de hacer un diagnóstico del clima organizacional de la universidad en cuestión, el tipo de investigación es descriptiva simple, y se realizó en base a 27 personas utilizando una encuesta con escala Likert, llegando así a las conclusiones de que se presenten más desarrollos y participaciones de acciones que generen crecimiento profesional en los individuos, se encontró que los sujetos muestran comodidad con el modo en que se presentan las relaciones personales, ya que dentro de la relación se involucran la confianza, la amistad, el profesionalismo alegre con sus compañeros y finalmente opinan que el vínculo con sus superior es agradable.

2.1.2.3. Araujo y Leal (2007) en su tesis “Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas”, en donde el objetivo es determinar la relación que existe entre ambas variables, él estudió se desarrolló con la participación de 156 colaboradores, utilizando un tipo de investigación de tipo cuantitativo – descriptivo de tipo correlacional, concluyendo de que se presenta una relación de manera directa y significativa entre las variables inteligencia emocional y desempeño laboral, es decir mientras más alta sea la parte emocional como se sientan los trabajadores mejor será su nivel de desempeño.

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. Inteligencia Emocional

a) La inteligencia emocional:

Es un término acuñado por dos psicólogos de la Universidad de Yale (Salovey & Mayer, 2008) y difundida mundialmente por el psicólogo, filósofo y periodista Daniel Goleman (2007), define a la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar los estados anímicos propios y ajenos con el fin de obtener determinados fines. 14 mar. 2009. La Inteligencia Emocional no significa ahogar las emociones, sino dirigir las y equilibrarlas.

Daniel Goleman es autor de Inteligencia emocional, un libro que se convirtió en un auténtico best-seller. Propuso la idea rompedora de que la gestión positiva de las emociones era más determinante para el éxito en la vida que el coeficiente intelectual.

Daniel Goleman la inteligencia emocional y la visión de algunos expertos:

1. Para Daniel Goleman. La inteligencia no es solo racional, si no también hay inteligencia emocional. En un sentido muy real, todos nosotros tenemos dos mentes, una mente que piensa y otra mente que siente, y estas dos formas fundamentales de conocimiento interactúan para construir nuestra vida mental.

El cerebro emocional responde a un acontecimiento más rápido que el cerebro racional, el cerebro racional habitualmente no decide qué emociones deberíamos sentir.

Álvaro Bilbao, conocido neuropsicólogo, señala que no tenemos solo un cerebro, sino tres estructuras que se han ido generando producto de la evolución: el reptiliano, encargado de la supervivencia, el emocional, que nos habla de cómo nos sentimos en cada momento, y el racional.

- 2. Según Daniel Goleman, las emociones son poderosas y dominarlas es la inteligencia emocional.** Todas las emociones son, en esencia, impulsos que nos llevan a actuar, programas de reacción automática con los que nos ha dotado la evolución.

El enfado es una emoción muy intensa que secuestra el cerebro. Cuando el enfado nos atrapa hace que se nos reorganice la memoria hasta el punto de que uno puede olvidarse, en plena discusión, de porqué ha empezado.

El control de la vida emocional y su subordinación a un objetivo resulta esencial para espolear y mantener la atención, la motivación y la creatividad.

Las emociones negativas intensas absorben toda la atención del individuo, obstaculizando cualquier intento de atender a otra cosa.

Dominar el mundo emocional es especialmente difícil porque estas habilidades deben ejercitarse en aquellos momentos en que las personas se encuentran en peores condiciones para asimilar información y aprender hábitos de respuesta nuevos, es decir, cuando tienen problemas.

Begoña Ibarrola, autora de cuentos infantiles y psicóloga, señala que “los seres humanos somos ante todo sensibles”. “Las emociones nos

impulsan a actuar de una determinada manera e incluso a pensar de forma diferente”.

- 3. Para Daniel Goleman, la inteligencia emocional es indispensable para llevar una buena vida.** Si no dispones de unas buenas habilidades emocionales, si no te conoces bien, si no eres capaz de manejar las emociones que te inquietan, si no puedes sentir empatía ni tener relaciones estrechas, entonces da igual lo listo que seas, no vas a ir muy lejos.

Las personas con habilidades emocionales bien desarrolladas son más proclives a ser efectivas en su vida, pues dominan los hábitos de su mente que fomentan su propia productividad. Las personas que no pueden controlar su vida emocional mantienen luchas internas que sabotean su capacidad de trabajar con atención y una mente limpia.

En el mejor de los casos, el coeficiente intelectual parece aportar tan sólo un 20% de los factores determinantes del éxito.

La inteligencia académica no ofrece la menor preparación para la multitud de dificultades –o de oportunidades– a la que deberemos enfrentarnos a lo largo de nuestra vida. En un mundo tan cambiante encontramos que la flexibilidad, la posibilidad de adaptarse al cambio es más importante que la experiencia.

Para tomar una buena decisión tenemos que aplicar sentimientos a los pensamientos.

Álvaro Bilbao, nos cuenta que la toma de decisiones no es un proceso puramente racional. “El cerebro escucha e integra todas las partes del cerebro (primitivo, emocional y racional) para tomar decisiones

acertadas. Incluso en las decisiones más simples también influye la emoción”.

- 4. Considera Daniel Goleman la inteligencia emocional como un factor muy influyente en nuestra salud.** Las emociones perturbadoras y las relaciones tóxicas han sido identificadas como factores de riesgo que favorecen la aparición de algunas enfermedades. Se debe ayudar a las personas a manejar mejor sus sentimientos perturbadores –enfado, ansiedad, depresión, pesimismo y soledad- es una forma de prevención de enfermedades. Puesto que los datos demuestran que la toxicidad de estas emociones, cuando se cronifican, equivale a la toxicidad de fumar, ayudar a las personas a gestionar estas emociones mejor podría potencialmente tener un beneficio médico tan grande como conseguir que los fumadores abandonen el tabaco”.

Begoña Ibarrola nos ofrece en nuestra plataforma claves para ofrecer a nuestros hijos un entorno emocionalmente sano. Este se basa en emociones positivas y respeto ante otro tipo de emociones, “que se sientan acogidos, valorados y en un entorno seguro y tranquilo”.

- 5. Para Daniel Goleman, la inteligencia emocional es determinante en el aprendizaje y del éxito académico.** La tensión emocional prolongada puede obstaculizar las facultades intelectuales del niño y dificultar así su capacidad de aprendizaje.

El logro real no depende tanto del talento como de la capacidad de seguir adelante a pesar de los fracasos.

El buen desempeño de un niño en la escuela depende del más básico de todos los conocimientos: cómo aprender. Se han descubierto siete

ingredientes cruciales, relacionados con la inteligencia emocional: Confianza en sí mismo y en los demás, curiosidad, intencionalidad (el deseo de tener un impacto), autocontrol, conexión con los demás, capacidad de comunicar y habilidad de cooperar con los demás.

Nos decía Álvaro Bilbao que, según un experimento el autocontrol de los niños predijo mejor que cualquier otra cosa. La nota en el examen de selectividad y la satisfacción en la relación con sus compañeros y su familia y, en general, su nivel de adaptación social”.

6. Según Daniel Goleman, la inteligencia emocional nos muestra cuál es el liderazgo positivo. El liderazgo no tiene que ver con el control de los demás sino con el arte de persuadirles para colaborar en la construcción de un objetivo común. El coeficiente intelectual determina lo que sabe un ejecutivo y hasta puede permitirle entrar en una institución, pero la inteligencia emocional determina lo que hará también le permitirá crecer en esa organización y convertirse en líder.

7. Conócete a ti mismo es una máxima para Daniel Goleman sobre inteligencia emocional. El conocimiento de uno mismo, es decir, la capacidad de reconocer un sentimiento en el mismo momento en que aparece, constituye la piedra angular de la inteligencia emocional.

El autodomínio exige autoconciencia más autorregulación, componentes clave de la inteligencia emocional.

Nos decía Álvaro Bilbao que es importante a la hora de educar enseñar a nuestro hijo a escuchar su voz interior y a que, cuando tomen decisiones esta “les produzca una paz interior”. Begoña Ibarrola nos anima a invitar a nuestros hijos a conocer su mundo emocional y “poner

nombre a sus propias emociones”, pues este será el primer paso para conseguir gestionarlas de manera positiva.

8. Según Daniel Goleman, la inteligencia emocional es clave para nuestra vida social. El arte de las relaciones se basa, en buena medida, en la habilidad para relacionarnos adecuadamente con las emociones ajenas.

La compasión se rige sobre la empatía que, a su vez, requiere prestar atención a los demás. Si estamos absortos en nosotros, no nos daremos cuenta de los demás y seguiremos nuestro camino, indiferentes a su sufrimiento. La capacidad de expresar los propios sentimientos constituye una habilidad social fundamental, la verdadera compasión implica no solo sentir el dolor del otro sino además movilizarse para ayudar a aliviarlo.

Begoña Ibarrola nos habla de las claves para fomentar la empatía en nuestros hijos y los enormes beneficios que tiene hacerlo: previene conductas violentas, mejora la valoración en el mundo laboral, ayuda a realizar trabajo en equipo, mejora la comunicación con los demás.

Ya ves que, si quieres que tus hijos lleven una vida sana, completa y que sepan escucharse y tomar buenas decisiones, es necesario educar con inteligencia emocional.

b) Inteligencia emocional: Un paso más al éxito:

Goleman explica: Cuando se trata de crecimiento personal no debemos conformarnos con leer un libro, la lucha debe ser constante, es un arduo trabajo, Solo entendiendo ciertos factores que influyen de manera directa

en nuestra vida podremos tomar acciones correctivas que permitan un verdadero cambio.

El libro “Inteligencia Emocional”, de "Daniel Goleman", demuestra cómo la inteligencia emocional puede ser fomentada y por qué la inteligencia emocional es más importante que el coeficiente intelectual fortalecida en todos nosotros, y cómo la falta de la misma puede influir en el intelecto o arruinar una carrera.

La inteligencia emocional nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social, que nos brindará mayores posibilidades de desarrollo personal.

- ¿Por qué algunas personas parecen dotadas de un don especial que les permite vivir bien, aunque no sean las que más se destacan por su inteligencia?
- ¿Por qué no siempre el alumno más inteligente termina siendo el más exitoso?
- ¿Por qué unos son más capaces que otros para enfrentar contratiempos, superar obstáculos y ver las dificultades bajo una óptica distinta? Un nuevo concepto viene a darnos la respuesta a estos interrogantes.

c) Inteligencia emocional: Otra clave para el éxito

Según Daniel Goleman: La clave para entender el rumbo que ha tomado la Psicología en este tiempo está en entender el concepto de la inteligencia emocional.

El concepto de Inteligencia Emocional ha llegado prácticamente a todos los rincones de nuestro planeta, en forma de tiras cómicas, programas educativos, juguetes que dicen contribuir a su desarrollo o anuncios clasificados de personas que afirman buscarla en sus parejas.

El mundo empresarial no ha sido ajeno a esta tendencia y ha encontrado en la inteligencia emocional una herramienta inestimable para comprender la productividad laboral de las personas, el éxito de las empresas, los requerimientos del liderazgo y hasta la prevención de los desastres corporativos.

d) Inteligencia Emocional: El modelo de Goleman

La publicación de Emotional Intelligence de Daniel Goleman (1995) significa una difusión sin precedentes de un concepto que hasta entonces había pasado desapercibido. Este libro se convierte en un best seller en muchos idiomas.

Para Goleman (1995: 43-44) la **inteligencia emocional** consiste en:

- 1) Conocer las propias emociones:** El principio de Sócrates "conócete a ti mismo" se refiere a esta pieza clave de la inteligencia emocional: tener conciencia de las propias emociones; reconocer un sentimiento en el momento en que ocurre. Una incapacidad en este sentido nos deja a merced de las emociones incontroladas.
- 2) Manejar las emociones:** La habilidad para manejar los propios sentimientos a fin de que se expresen de forma apropiada se fundamenta en la toma de conciencia de las propias emociones. La habilidad para suavizar expresiones de ira, furia o irritabilidad es fundamental en las relaciones interpersonales.

3) Motivarse a sí mismo: Una emoción tiende a impulsar hacia una acción.

Por eso, emoción y motivación están íntimamente interrelacionados. Encaminar las emociones, y la motivación consecuente, hacia el logro de objetivos es esencial para prestar atención, automotivarse, manejarse y realizar actividades creativas. El autocontrol emocional conlleva a demorar gratificaciones y dominar la impulsividad, lo cual suele estar presente en el logro de muchos objetivos. Las personas que poseen estas habilidades tienden a ser más productivas y efectivas en las actividades que emprenden.

4) Reconocer las emociones de los demás: Un don de gentes fundamental es la empatía, la cual se basa en el conocimiento de las propias emociones. La empatía es la base del altruismo. Las personas empáticas sintonizan mejor con las sutiles señales que indican lo que los demás necesitan o desean. Esto las hace apropiadas para las profesiones de la ayuda y servicios en sentido amplio (profesores, orientadores, pedagogos, psicólogos, psicopedagogos, médicos, abogados, expertos en ventas, etc.).

5) Establecer relaciones: El arte de establecer buenas relaciones con los demás es, en gran medida, la habilidad de manejar las emociones de los demás. La competencia social y las habilidades que conlleva, son la base del liderazgo, popularidad y eficiencia interpersonal. Las personas que dominan estas habilidades sociales son capaces de interactuar de forma suave y efectiva con los demás.

2.2.2. Las dimensiones de la inteligencia emocional

Aptitud personal

Las siguientes aptitudes determinan el dominio de uno mismo:

1. Autoconocimiento. Conocer los propios estados internos, referencias, recursos e intuiciones.
 - Conciencia emocional. Reconocer las propias emociones y sus efectos.
 - Autoevaluación precisa. Determinar el valor personal.
 - Confianza en uno mismo. Certeza sobre el propio valor facultades.
2. Autorregulación. Manejar los propios estados internos, impulsos y recursos.
 - Autocontrol. Manejar las emociones y los impulsos perjudiciales.
 - Confiabilidad. Mantener normas de honestidad e integridad.
 - Escrupulosidad. Aceptar la responsabilidad del desempeño.
 - Adaptabilidad. Flexibilidad para manejar el cambio.
 - Innovación. Estar abierto y dispuesto a aceptar lo novedoso.
3. Motivación. Tendencias emocionales que guían o facilitan la obtención de metas.
 - Afán de triunfo. Esforzarse para mejorar o cumplir una norma de excelencia.
 - Compromiso. Aliarse a las metas grupales.
 - Iniciativa. Disposición para aprovechar las oportunidades.
 - Optimismo. Tenacidad frente a los obstáculos.

2.2.3. Aptitud social

Las siguientes aptitudes determinan el manejo de las relaciones.

1. Empatía. Captación de los sentimientos, necesidades e intereses ajenos.

- Comprender a los demás. Percibir los sentimientos y perspectivas ajenos e interesarse activamente en sus preocupaciones.
- Ayudar a los demás a desarrollarse. Percibir las necesidades de desarrollo ajenas y fomentar sus aptitudes.
- Orientación al servicio. Prever, reconocer y satisfacer necesidades.
- Aprovechar la diversidad. Cultivar oportunidades a través de diferentes tipos de personas.
- Conciencia política. Interpretar las corrientes emocionales de un grupo y sus relaciones de poder.

2. Habilidades sociales. Habilidad para inducir en los otros las respuestas deseables.

- Influencia. Aplicar tácticas efectivas para inducir cambios en las personas y en los grupos.
- Comunicación. Ser capaz de escuchar abiertamente y transmitir mensajes claros y convincentes.
- Manejo de conflictos. Negociar y resolver desacuerdos.
- Liderazgo. Inspirar y guiar a grupos e individuos.
- Catalizador del cambio. Iniciar o manejar el cambio.
- Establecer vínculos. Alimentar las relaciones sentimentales.
- Colaboración y cooperación. Trabajar con otros para alcanzar metas compartidas.
- Habilidades de equipo. Crear sinergia grupal para alcanzar las metas colectivas.

La inteligencia emocional es la capacidad de poder observar y regular los sentimientos propios y ajenos y de utilizarlos para guiar el pensamiento y

la acción. Si los pensamientos y las acciones pueden guiarse por los sentimientos, entonces provoquemos sentimientos positivos en los demos para que sus acciones se orienten a nuestro favor.

2.2.4. Definiciones y Dimensiones del Clima Organizacional

Según el Centro de Desarrollo Gerencial: El concepto de clima organizacional proviene originalmente del trabajo de Kurt Tsadek Lewin (1936), quien demostró que el comportamiento humano depende de la situación global donde ocurre la conducta. El término “situación global” en estudio se refiere a la persona y a su ambiente psicológico (o de comportamiento). Ese ambiente es percibido e interpretado por la persona. Es decir, la conducta es una función de la interacción entre persona y ambiente. Si se formula en una regla se tiene que:

$$C = f(P, A)$$

Dónde:

C = Conducta

F = Función

P = Persona

E = Ambiente

Durante mucho tiempo la palabra clima ha sido usada de modo general para describir la sensación o la atmósfera de las organizaciones. Al término clima organizacional se le ha dado, en los últimos años, un significado mucho más preciso, gracias a los aportes de algunas investigaciones de Owens (1976).

Los primeros en precisar el concepto de clima organizacional fueron Tagiuri y Litwin (1968), quienes lo definen como una cualidad o

propiedad del ambiente interno organizacional que: (a) es percibida o experimentada por los miembros de una organización, (b) influye en sus comportamientos y (c) tiene una duración relativa.

Luego Campbell (1970), amplía el concepto y lo considera como un conjunto de atributos relativamente duraderos y específicos del ambiente interno de la organización que puede ser deducido del modo en que una organización se relaciona con sus miembros y su ambiente. En esta relación el individuo toma actitudes y se crea expectativas que describen la organización en su característica estática como en grado de autonomía. Jonhson (1972), Payne (1974) y Dressel (1976), señalan que el clima de una organización surte efectos sobre la conducta de sus integrantes y afecta las actividades puesto que se compone de un conjunto de variables que comprenden: las normas, valores, estructura organizacional, valores grupales y otros. Para Payne, además, puede ser medido operacionalmente con métodos observables objetivos, a través de las percepciones de los miembros del sistema.

Campbell, Dunnette, Lawler y Weik (1970), en una revisión y síntesis de varios estudios sobre el clima, identificaron cuatro categorías generales de la situación organizacional que son: (a) las propiedades estructurales, (b) las características ambientales, (c) el clima organizacional y (d) las características formales de los roles. Ellos describen el clima organizacional como un conjunto de atributos específicos de una organización particular que se pueden deducir de la manera en que la organización interactúa con sus miembros y con el medio ambiente. Identificaron las siguientes dimensiones del clima

organizacional: autonomía individual, grado de estructura impuesta sobre el cargo, sistema de recompensa, consideración, calor y apoyo.

Berman et al (1975), reporta en su investigación, ocho (8) elementos importantes del clima organizacional: (1) disposición al cambio en la cultura total de la institución, (2) capacidad para resolver problemas, (3) apertura para discusiones y críticas acerca de la situación interna de la institución, (4) relaciones y mecanismos que permiten a la institución aprender y crecer a través de éxitos y fracasos, (5) compromiso de todo el personal en la toma de decisiones innovativas, (6) planificación sistemática, (7) liderazgo y (8) posesión de recursos adecuados.

Fincher (1983) y Nash (1983) ubican al clima organizacional dentro del sistema gerencial o administrativo, que incluye, además la estructura organizacional, políticas, procedimientos, reglas, sistema de recompensas, toma de decisiones, etc. Para Fincher, el clima organizacional se define como “las percepciones que los empleados pueden tener en relación a las practicas organizacionales y los principios operativos.

La valoración del clima organizacional es pertinente con la valuación de la actuación, ventajas y limitaciones que pudiera tener la organización y puede sugerir pasos correctivos” (p. 383). Para Nash (1983), es mucho más que un estilo administrativo; es el resultado de interacciones entre la estructura organizativa, las políticas, las prácticas administrativas, el carácter del personal y las relaciones humanas informales.

Gant (1983), en una ponencia presentada en la Asamblea Anual de la Asociación Americana de Colegios de Educación, reflexionó sobre las características de las escuelas efectivas y los colegios de educación y

ofreció una descripción de las cualidades tanto de los líderes efectivos, como de los equipos administrativos y las organizaciones. El decano es caracterizado como la clave para la efectividad de una institución de Educación.

Éste no sólo debe tener una misión clara y altas expectativas, debe además ser capaz, de construir un equipo administrativo, actuar de monitor, suministrar retroinformación y establecer un clima productivo efectivo. Las expectativas altas se deben establecer para los estudiantes, profesorado y jefes de departamento. Estas deben enunciarse claramente en el reclutamiento, admisión y salario, desarrollo de staff y productividad, y deben hacerse públicos los objetivos por la institución.

Para Chiavenato (2009), el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades. En un estudio acerca del clima organizacional y el trabajo, Chruden y Sherman (1999), revelan que una organización tiene su propia y única personalidad o clima que la distingue de otras organizaciones. Debido a los efectos que tiene el clima sobre la satisfacción de las necesidades psicológicas y sociales de su personal y sobre el logro de los objetivos de la organización, consideran que la gerencia debe poner una cuidadosa atención sobre esta cualidad.

En el clima organizacional inciden algunos factores intangibles. Las actitudes de los gerentes y supervisores hacia la personalidad humana y los métodos que usan para dirigir y controlar las actividades de los subordinados, son de principal importancia para determinar el clima del sector de la organización del cual son responsables.

Otros elementos que también contribuyen al clima, son las relaciones dentro y entre los grupos que comprende cada organización. Existen también factores de naturaleza física que contribuyen al clima dada su incidencia directa o indirecta sobre la conducta humana. En ellos se encuentran el ambiente físico, la naturaleza y disposición del trabajo así como las condiciones de seguridad del empleado.

En conclusión: la forma en que los componentes básicos del proceso organizacional, se constituyen en insumos, que mediante estrategias motivacionales adecuadas producen resultados directos en la calidad de vida de la organización, más específicamente, en su productividad, en la satisfacción de las personas y en el mejoramiento de la imagen y clima organizacional.

2.2.5. Mayor rendimiento de una organización

EPG Universidad Continental

Una persona difícilmente podrá dar lo mejor de sí misma en un ambiente donde no se siente cómoda. El clima laboral es como el aire que los miembros de una organización respiran en su entorno, que puede ser bien un incentivo o bien un obstáculo a su labor.

Al estar íntimamente relacionado con la motivación, el clima laboral influye en el comportamiento y en el rendimiento de los colaboradores y, finalmente, en el de la organización.

Debes saber que puedes medir el clima laboral de tu organización y, por ende, gestionarlo. Para ello, deberás revisar sus seis dimensiones básicas, las que te presentamos a continuación.

a) Flexibilidad:

Debes medir el grado en que los integrantes de tu organización perciben que las reglas y políticas restringen su forma de actuar. Existe poca flexibilidad si estas son innecesarias o interfieren en la ejecución de su trabajo.

También debes considerar si los directivos establecen restricciones o parámetros mayores que los establecidos por la organización. Ya de por sí el **Sector Público** contiene restricciones, no es necesario aumentarlas, pues los colaboradores pueden sentirse asfixiados.

b) Responsabilidad:

Se trata de conocer en qué grado los colaboradores perciben que se les delega autoridad para desempeñar sus labores sin consultar a sus superiores, se les asigna funciones importantes y retos.

c) Estándares:

Deberás medir la percepción de los empleados respecto al interés que la organización le pone al buen desempeño de sus integrantes, así como al planteamiento de metas que sean realistas y al mismo tiempo representen retos motivadores.

Lo idóneo es construir equipos de alto desempeño, donde todos jueguen un rol importante y no sea necesario sobrecargar a unos cuantos colaboradores con mayores responsabilidades.

d) Recompensas:

En esta dimensión, se busca medir el grado en que los trabajadores se consideran reconocidos y recompensados por haber hecho bien, o con creces, su labor.

Ten en cuenta que las recompensas no son valoradas solo desde el punto de vista material y que muchas veces las que los colaboradores necesitan son de tipo emocional, como el reconocimiento y las posibilidades de desarrollo personal que se les brinde.

e) Claridad:

Es el grado en que los integrantes consideran que las metas, los procedimientos, las estructuras organizativas y el flujo de trabajo de la organización están bien definidos.

Si hay claridad, los colaboradores saben con certeza qué se espera de ellos y de qué forma están relacionados con el cumplimiento de los objetivos de la organización.

f) Espíritu de equipo:

¿Qué tan orgullosos se sienten los colaboradores de pertenecer a la organización? ¿Consideran que están trabajando en la búsqueda de un mismo objetivo? Esto es lo que debes medir. Es importante que cada integrante considere que es importante para la organización no solo por lo que aporta sino también por su singularidad y valor como persona.

2.3. Definición de términos básicos.

1. **Inteligencia emocional:** Del latín inteligencia, la noción de inteligencia está vinculada a la capacidad para escoger las mejores opciones en la búsqueda de una solución. Es posible distinguir entre diversos tipos de inteligencia, según las habilidades que entran en juego. En cualquier caso, la inteligencia aparece relacionada con la capacidad de entender y elaborar información para usarla de manera adecuada.
2. **Manejo de conflictos:** El manejo de conflictos se entiende el conjunto de estrategias y actividades que procuran prevenir una escalada de tensiones y transformar relaciones de confrontación en relaciones de colaboración y confianza para la convivencia pacífica, justa y equitativa.
3. **Ambiente interno:** El ambiente interno de una empresa está compuesto por elementos que se encuentran dentro de la organización, incluyendo a los empleados actuales.
4. **Autoconocimiento:** El autoconocimiento es un proceso reflexivo en el cual una persona adquiere noción de su yo, de lo que lo caracteriza, de sus cualidades y defectos, de sus limitaciones, necesidades, aficiones y temores.
5. **Autorregulación:** La autorregulación consiste en saber regular nuestros pensamientos, sentimientos y acciones para poder lograr nuestros objetivos.
6. **Motivación:** La motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta de la persona hacia metas o fines determinados; es el impulso que mueve a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación.
7. **Empatía:** La empatía es la intención de comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente

otro individuo. La palabra empatía es de origen griego “empáttheia” que significa “emocionado”. La empatía hace que las personas se ayuden entre sí.

- 8. Clima organizacional:** Clima organizacional es el nombre dado por diversos autores; se basa en el ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional y mental.
- 9. Actitud profesional:** Una actitud profesional es aquella que se fundamenta en los principios de la igualdad y la tolerancia, la paciencia que alguien puede tener respecto a otra define un parámetro de conducta favorable, recreando un entorno social positivo, con buenas energías para los demás.
- 10. Clima laboral:** El clima laboral no es otra cosa el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. La calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad empresarial. Si eres capaz de conseguir una mayor productividad con un buen clima laboral, tienes todo lo necesario para conseguir grandes éxitos en tu empresa.
- 11. Planeamiento de metas:** El planeamiento de metas son como los procesos que se deben seguir y terminar para poder llegar al objetivo. Todo objetivo está compuesto por una serie de metas, que unidas y alcanzadas conforman el objetivo. De la anterior definición de la expresión meta, podemos concluir que el objetivo es la sumatoria de todas las metas.
- 12. Alto desempeño:** El concepto de “alto rendimiento” se utiliza para referir el desempeño individual o colectivo en una contienda deportiva, no obstante, es aplicable también a los equipos profesionales, las organizaciones y las empresas, para nombrar a los grupos de trabajo capacitados para lograr metas específicas.
- 13. Ambiente interno:** El ambiente interno de una empresa está compuesto por

elementos que se encuentran dentro de la organización, incluyendo a los empleados actuales, el management y en especial la cultura corporativa que define el comportamiento del empleado. ¿Por qué y para qué existe la empresa?

2.4. Formulación de Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

La inteligencia emocional como herramienta de gestión institucional influye positivamente en el Clima organizacional de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018.

2.4.2. Hipótesis Específicos.

a) La aptitud personal del autoconocimiento influye en la flexibilidad de nuevas ideas de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018.

b) La aptitud social de empatía Influye en la responsabilidad de delegar tareas de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018.

c) La aptitud personal de autorrealización influye en los estándares de mejorar el desempeño de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018.

d) La aptitud social de habilidades sociales influye en los estándares de establecer objetivos desafiantes de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018.

2.5. Identificación de variables.

X = Variable Independiente

Inteligencia emocional

Indicadores:

- a. Autoconocimiento.
- b. Autorregulación.

- c. Motivación.
- d. Empatía
- e. Habilidades sociales.

Y = Variable Dependiente

Clima organizacional

Indicadores:

- a. Nuevas ideas
- b. Líneas de autoridad.
- c. Estructura con mínimas líneas.
- d. Trabajadores motivados.
- e. Delegar tareas.
- f. Asumir riesgos.
- g. Mejorar el desempeño.
- h. Establecer objetivos desafiantes.
- i. Estimular al trabajador.

2.6. Definición operacional de variables e indicadores.

VARIABLES	Definición	Dimensiones	Indicadores
Inteligencia emocional	Es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales y relacionados con las personas o recursos, incluso reclutamiento,	Aptitud personal Aptitud social	-Autoconocimiento. -Autorregulación. -Motivación. -Empatía -Habilidades -sociales.
Clima organizacional	Eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral	Flexibilidad Responsabilidad Estándares	- Nuevas ideas - Líneas de autoridad. - Estructura con mínimas líneas. - Trabajadores motivados. - Delegar tareas. - Asumir riesgos. - Mejorar el desempeño. - Establecer objetivos desafiantes. - Estimular al trabajador.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo Investigación.

El trabajo de investigación es de tipo aplicada y no experimental: Porque se desarrolla la parte teórica - conceptual y se apoyó en conocimientos sobre Inteligencia Emocional y Clima Organizacional a fin de ser aplicado en el Gobierno Regional de Pasco 2018.

La investigación aplicada también es conocida con el nombre de práctica o empírica. Se caracteriza principalmente porque busca precisamente la aplicación o uso de los conocimientos que se adquieren.

3.2. Métodos de investigación.

Para el desarrollo de la investigación se utilizó como método:

- ✓ El método mixto.
- ✓ El método cuantitativo.
- ✓ Así como el método estadístico.

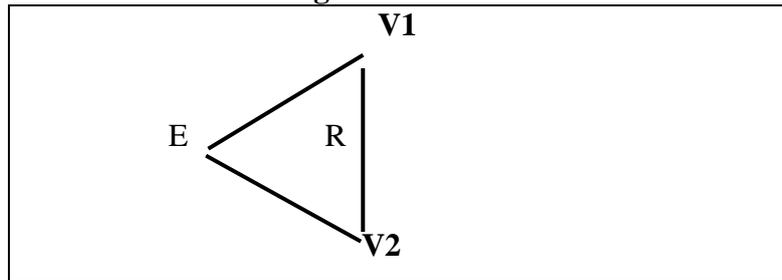
3.3. Diseño de investigación.

No experimental – transeccional.

Se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad.

En este tipo de investigación no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. (Hernández, H. Quinta Edición, 2010)

Diagrama del diseño es:



E: Inteligencia emocional en el clima organizacional de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018.

V1: Medición de la variable Inteligencia emocional

R : Relación entre las variables: Coeficiente de correlación.

V2: Medición de la variable Clima organizacional.

3.4. Población y muestra.

En el presente trabajo de investigación se considera una población de 110

Trabajadores	110
--------------	-----

La muestra está representada por 81 trabajadores que han sido obtenidos a través de la siguiente fórmula:

$n = ?$ (Tamaño de la muestra)

$N = 110$ (Tamaño de la población)

$Z = 1.96$ (Nivel de confianza)

$P = 0.5$ (Variabilidad positiva)

$q = 0.5$ (Variabilidad negativa)

e = 5% (Margen de error)

Para determinar el tamaño de la muestra se usa la siguiente.

$$n_0 = \frac{NZ_{\alpha}^2PQ}{(N - 1)E^2 + Z_{\alpha}^2PQ}$$

$$\frac{102(3.8416) \times 0.25}{101(0.0025) + 3.8416 \times 0.25} = \frac{97.9608}{1.2129} = 80,7657$$

La muestra de acuerdo a la fórmula calculada es de 81 trabajadores para el análisis.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

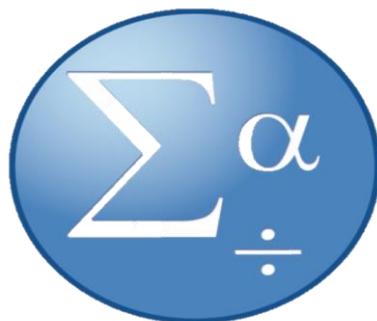
La recolección de datos fidedignos que permitió contrastar las hipótesis de investigación será de fuentes primarias, es decir, como técnica la encuesta con su instrumento el cuestionario para medir la influencia de la Inteligencia emocional y el Clima organizacional.

3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Se realizó a través de un sistema mecanizado apoyado por una computadora, utilizando el software SPSS Versión 22, para confeccionar cuadros y gráficos para su posterior análisis.

3.7. Tratamiento Estadístico.

El tratamiento estadístico se realizará con el coeficiente de correlación de Personal, con un nivel de significancia de 0,05



3.8. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos

En esta etapa del trabajo de investigación se realizó la validación y confiabilidad del instrumento de medición mediante el juicio de expertos. (Anexo)

3.9. Orientación Ética.

La investigación se realizó teniendo en cuenta los siguientes.

1. La investigación se desarrolló teniendo en cuenta las normas APA.
2. En el trabajo de investigación se tuvo en cuenta las referencias de otros autores.
3. Las variables e indicadores fueron elaborados por el autor de acuerdo al título de la investigación.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo.

El Gobierno Regional Pasco es una institución pública descentralizada, con autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia, tal como lo establece la Ley de Bases de descentralización y la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, por lo que no tiene dependencia funcional con institución pública alguna.

Tiene como finalidad fomentar el desarrollo regional integral sostenible, promoviendo la inversión pública y privada, y el empleo y garantizar el ejercicio pleno de los derechos y la igualdad de oportunidades de sus habitantes de acuerdo a sus planes y programas nacionales, regionales y locales de desarrollo.

Tiene como Visión de Desarrollo "Pasco al 2021 somos un departamento andino, amazónico con bienestar social y calidad ambiental, que se sostiene de las actividades productivas, el turismo y su biodiversidad".

La Misión del Gobierno Regional Pasco, organizar y conducir la gestión pública regional de acuerdo a sus competencias exclusivas, compartidas y delegadas,

desarrollo regional integral sostenible, que promueva la inversión pública - privada y el empleo, garantizando el ejercicio pleno de los derechos y la igualdad de oportunidades de la población pasqueña, en el marco de los planes y programas nacional, regional y local de desarrollo.

Los Objetivos Estratégicos, del Gobierno Regional Pasco son:

- a) Mejorar la producción y productividad agropecuario forestal articulado al mercado.
- b) Optimizar la oferta exportable con productos que exige el mercado internacional.
- c) Mejorar la eficiencia del aprovechamiento de los recursos hídricos.
- d) Promocionar el turismo en sus diferentes categorías con enfoque e sostenibilidad.
- e) Promover la formalización y asociatividad de los productores.
- f) Asegurar el caudal y la calidad del recurso hídrico para el consumo humano y actividades productivas.
- g) Mejorar la cadena productiva de la trucha y peces amazónicos.
- h) Mejorar la gestión de los servicios de salud
- i) Mejorar la calidad de la atención de salud en la población con mayor condición de vulnerabilidad.
- j) Reducir la tasa de anemia en niños y niñas menores de 36 meses.
- k) Mejorar la calidad de los servicios básicos para la población.
- l) Mejorar los logros de aprendizaje de los estudiantes de Educación Básica en el departamento de Pasco.

- m) Contextualizar el diseño curricular nacional (DCN) a la realidad regional a fin que los estudiantes alcancen los niveles de competencia y capacidades.
- n) Fortalecer la capacidad técnica no universitaria en el departamento.
- o) Mejorar la calidad de la gestión pública.
- p) Garantizar la inclusión social de la población vulnerable con enfoque de interculturalidad.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.

INTELIGENCIA EMOCIONAL

4.2.1. Los funcionarios conocen sus propios estados internos, referencias, recursos e intuiciones, como Autoconocimiento en el Gobierno Regional Pasco.

Cuadro N°- 1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY DE ACUERDO	9	11,1	11,1	11,1
	DE ACUERDO	57	70,4	70,4	81,5
	NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	15	18,5	18,5	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

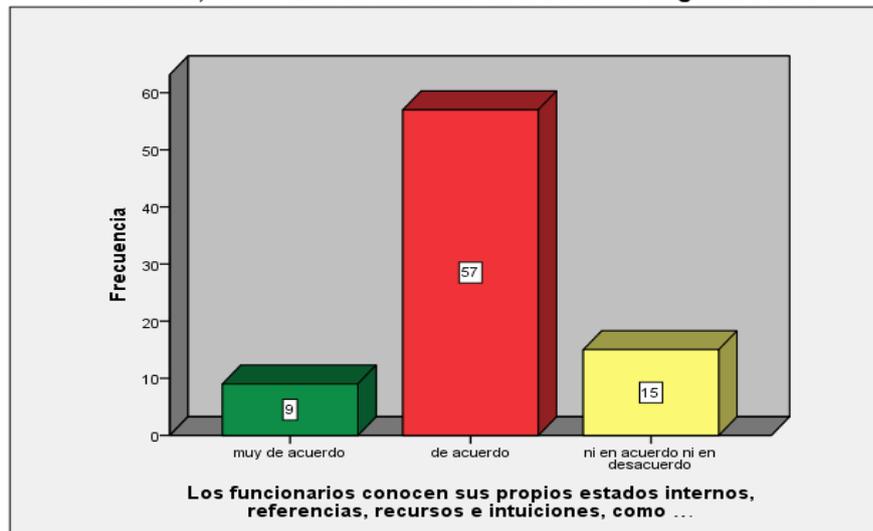
Con la finalidad de conocer si los funcionarios conocen sus propios estados internos, referencias, recursos e intuiciones, como Autoconocimiento en el Gobierno Regional Pasco, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. El 11.1% de la muestra encuestada opinan que está **muy de acuerdo** que los funcionarios conocen sus propios estados internos, referencias, recursos e intuiciones, como Autoconocimiento en el Gobierno Regional Pasco.

2. El 70.4% de la muestra encuestada opinan que están **de acuerdo** que los funcionarios conocen sus propios estados internos, referencias, recursos e intuiciones, como Autoconocimiento en el Gobierno Regional Pasco.
3. El 18.5% de la muestra encuestada opinan que están **ni de acuerdo ni en desacuerdo** que los funcionarios conocen sus propios estados internos, referencias, recursos e intuiciones, como Autoconocimiento en el Gobierno Regional Pasco.

Figura No- 1

Los funcionarios conocen sus propios estados internos, referencias, recursos e intuiciones, como Autoconocimiento en el Gobierno Regional Pasco



4.2.2. Los funcionarios reconocen sus propias emociones y sus efectos para él y los trabajadores en el Gobierno Regional de Pasco.

Cuadro N°- 2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy De Acuerdo	6	7,4	7,4	7,4
	De Acuerdo	45	55,6	55,6	63,0
	Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	24	29,6	29,6	92,6
	En Desacuerdo	6	7,4	7,4	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

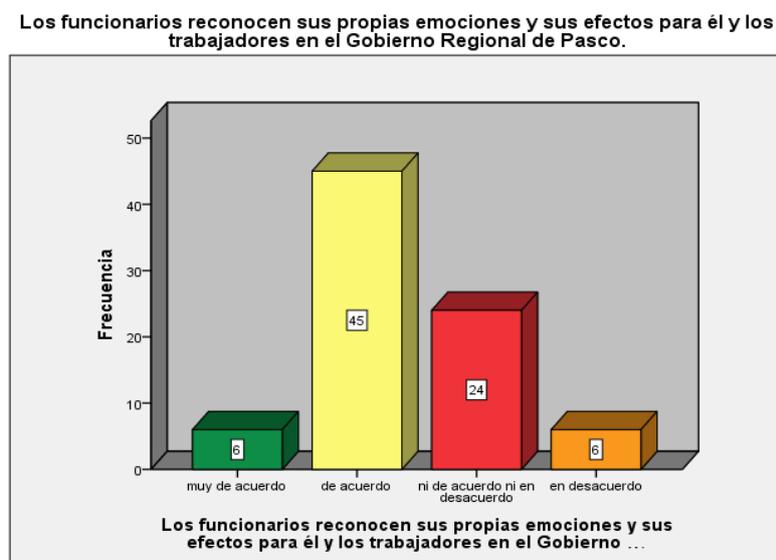
Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer, si los funcionarios reconocen sus propias emociones y sus efectos para él y los trabajadores en el Gobierno Regional de Pasco, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. El 7.4% de la muestra encuestada opinan que están **muy de acuerdo** que los funcionarios reconocen sus propias emociones y sus efectos para él y los trabajadores en el Gobierno Regional de Pasco
2. El 55.6% de la muestra encuestada opinan que están **de acuerdo** que los funcionarios reconocen sus propias emociones y sus efectos para él y los trabajadores en el Gobierno Regional de Pasco
3. El 29.6% de la muestra encuestada opinan que están **ni de acuerdo ni en desacuerdo** que los funcionarios reconocen sus propias emociones y sus efectos para él y los trabajadores en el Gobierno Regional de Pasco
4. El 7.4% de la muestra encuestada opinan que están **en desacuerdo** que los funcionarios reconocen sus propias emociones y sus efectos para él y los trabajadores en el Gobierno Regional de Pasco.

Figura N°- 2



4.2.3. Los funcionarios Confían en sí mismo. Y conocen con certeza sobre su propio valor y facultades que desarrollan en el Gobierno Regional Pasco

Cuadro N°- 3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy de acuerdo	9	11,1	11,1	11,1
	de acuerdo	39	48,1	48,1	59,3
	ni de acuerdo ni desacuerdo	24	29,6	29,6	88,9
	en desacuerdo	9	11,1	11,1	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

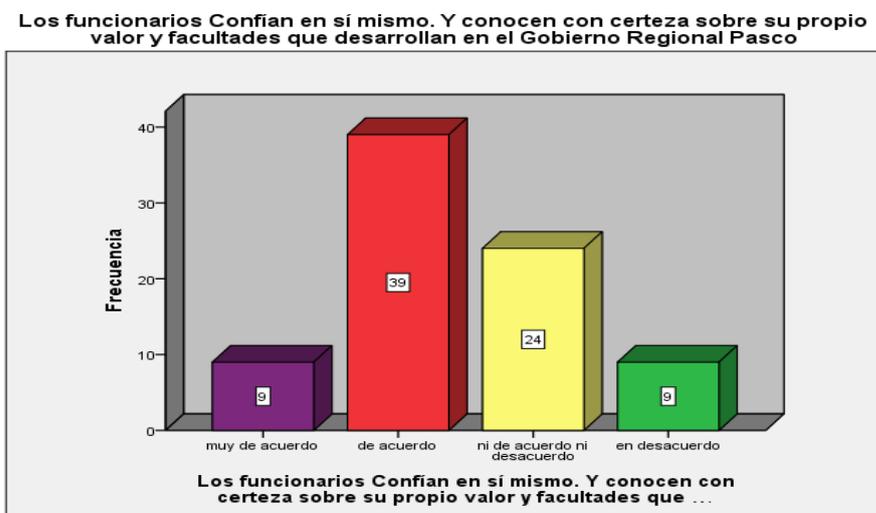
Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer, si los funcionarios confían en sí mismo. Y conocen con certeza sobre su propio valor y facultades que desarrollan en el Gobierno Regional Pasco, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. El 11.1% de la muestra encuestada opinan que están **muy de acuerdo** que los funcionarios confían en sí mismo. Y conocen con certeza sobre su propio valor y facultades que desarrollan en el Gobierno Regional Pasco.
2. El 48.1% de la muestra encuestada opinan que están **de acuerdo** que los funcionarios confían en sí mismo. Y conocen con certeza sobre su propio valor y facultades que desarrollan en el Gobierno Regional Pasco
3. El 29.6% de la muestra encuestada opinan que están **ni de acuerdo ni en desacuerdo** que los funcionarios confían en sí mismo. Y conocen con certeza sobre su propio valor y facultades que desarrollan en el Gobierno Regional Pasco.
4. El 11.1% de la muestra encuestada opinan que están **en desacuerdo** que los funcionarios Confían en sí mismo. Y conocen con certeza sobre su propio valor y facultades que desarrollan en el Gobierno Regional Pasco.

Figura N°- 3



4.2.4. Los funcionarios Manejan sus propios estados internos, impulsos y recursos, como parte de la Autorregulación en el Gobierno Regional de Pasco.

Cuadro N°- 4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Muy De Acuerdo	15	18,5	18,5	18,5
	De Acuerdo	33	40,7	40,7	59,3
	Ni De Acuerdo Ni Desacuerdo	27	33,3	33,3	92,6
	En Desacuerdo	6	7,4	7,4	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

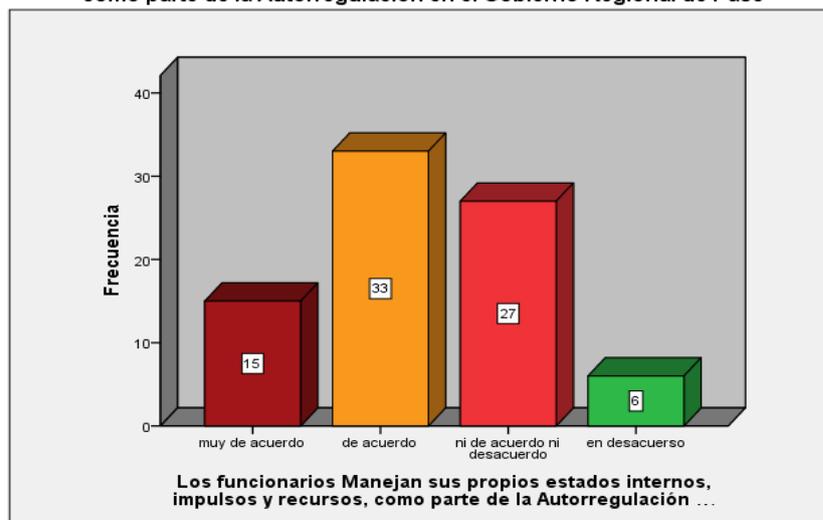
Con la finalidad de conocer, si los funcionarios manejan sus propios estados internos, impulsos y recursos, como parte de la Autorregulación en el Gobierno Regional de Pasco, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. El 18.5% de la muestra encuestada opinan que están **muy de acuerdo** que los funcionarios Manejan sus propios estados internos, impulsos y recursos, como parte de la Autorregulación en el Gobierno Regional de Pasco

2. El 40.7% de la muestra encuestada opinan que están **de acuerdo** que los funcionarios Manejan sus propios estados internos, impulsos y recursos, como parte de la Autorregulación en el Gobierno Regional de Pasco
3. El 33.3% de la muestra encuestada opinan que están **ni de acuerdo ni en desacuerdo** que los funcionarios Manejan sus propios estados internos, impulsos y recursos, como parte de la Autorregulación en el Gobierno Regional de Pasco
4. El 7.4% de la muestra encuestada están **en desacuerdo** que los funcionarios Manejan sus propios estados internos, impulsos y recursos, como parte de la Autorregulación en el Gobierno Regional de Pasco

Figura N°- 4

Los funcionarios Manejan sus propios estados internos, impulsos y recursos, como parte de la Autorregulación en el Gobierno Regional de Pasco



4.2.5. Los funcionarios Manejan las emociones y los impulsos perjudiciales para la organización y los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.

Cuadro N°- 5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Muy De Acuerdo	6	7,4	7,4	7,4
	De Acuerdo	39	48,1	48,1	55,6
	Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	15	18,5	18,5	74,1
	En Desacuerdo	21	25,9	25,9	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

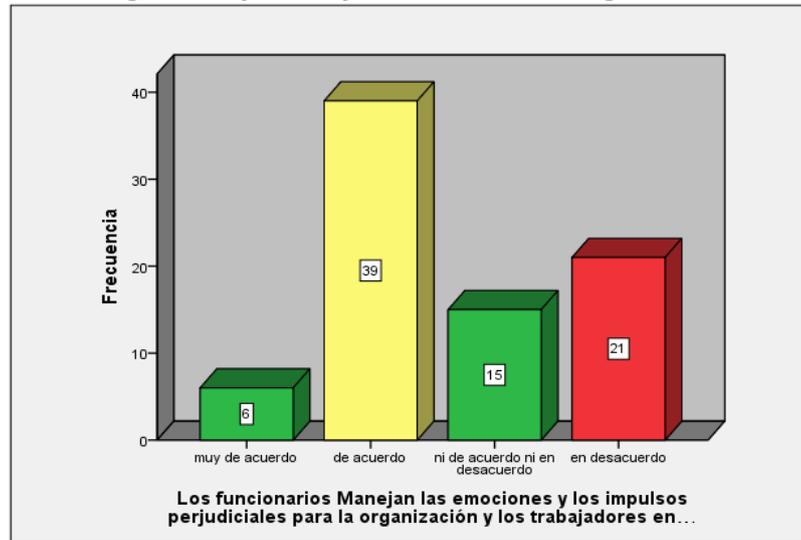
INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer, si los funcionarios manejan las emociones y los impulsos perjudiciales para la organización y los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. El 7.4% de la muestra encuestada opinan que están **muy de acuerdo** los funcionarios Manejan las emociones y los impulsos perjudiciales para la organización y los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.
2. El 48.1% de la muestra encuestada opinan que están **de acuerdo** que los funcionarios Manejan las emociones y los impulsos perjudiciales para la organización y los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.
3. El 18,5. % de la muestra encuestada opinan que están **ni de acuerdo ni en desacuerdo** que los funcionarios Manejan las emociones y los impulsos perjudiciales para la organización y los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.
4. El 25,9% de la muestra encuestada opinan que están **en desacuerdo** que los funcionarios Manejan las emociones y los impulsos perjudiciales para la organización y los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.

Figura N°- 5

Los funcionarios Manejan las emociones y los impulsos perjudiciales para la organización y los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco



4.2.6. Los funcionarios demuestran confiabilidad porque conocen y practican normas de honestidad e integridad en el Gobierno Regional Pasco.

Cuadro N°- 6

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy De Acuerdo	15	18,5	18,5	18,5
	De Acuerdo	24	29,6	29,6	48,1
	Ni De Acuerdo Ni Desacuerdo	30	37,0	37,0	85,2
	En Desacuerdo	9	11,1	11,1	96,3
	Muy En Desacuerdo	3	3,7	3,7	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

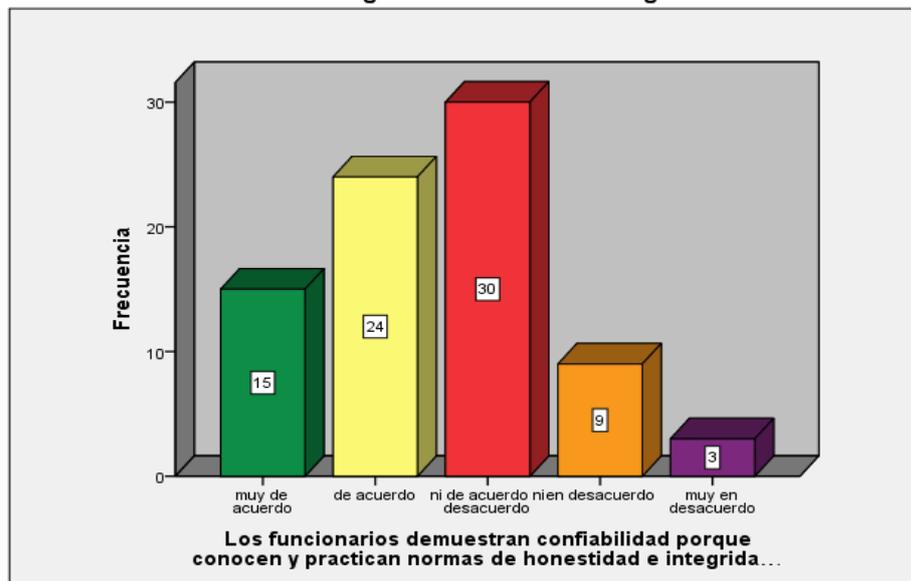
Con la finalidad de conocer, si los funcionarios demuestran confiabilidad porque conocen y practican normas de honestidad e integridad en el Gobierno Regional Pasco, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. El 18.5% de la muestra encuestada opinan que están **muy de acuerdo** los funcionarios demuestran confiabilidad porque conocen y practican normas de honestidad e integridad en el Gobierno Regional Pasco.

2. El 29.6% de la muestra encuestada opinan que están **de acuerdo** que los funcionarios demuestran confiabilidad porque conocen y practican normas de honestidad e integridad en el Gobierno Regional Pasco.
3. El 37,0% de la muestra encuestada opinan que están **ni de acuerdo ni en desacuerdo** que los funcionarios demuestran confiabilidad porque conocen y practican normas de honestidad e integridad en el Gobierno Regional Pasco.
4. El 11,1% de la muestra encuestada opinan que están **en desacuerdo** que los funcionarios demuestran confiabilidad porque conocen y practican normas de honestidad e integridad en el Gobierno Regional Pasco.
5. El 3,7 % de la muestra encuestada opinan que están **muy en desacuerdo** que los funcionarios demuestran confiabilidad porque conocen y practican normas de honestidad e integridad en el Gobierno Regional Pasco.

Figura N°- 6

Los funcionarios demuestran confiabilidad porque conocen y practican normas de honestidad e integridad en el Gobierno Regional Pasco.



4.2.7. Los funcionarios se esfuerzan para mejorar y cumplir las normas en el Gobierno Regional Pasco.

Cuadro N°- 7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy de acuerdo	27	33,3	33,3	33,3
	de acuerdo	24	29,6	29,6	63,0
	ni de acuerdo ni desacuerdo	27	33,3	33,3	96,3
	en desacuerdo	3	3,7	3,7	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer, si los funcionarios se esfuerzan para mejorar y cumplir las normas en el Gobierno Regional Pasco, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. El 33,3% de la muestra encuestada opinan que están **muy de acuerdo** que los funcionarios se esfuerzan para mejorar y cumplir las normas en el Gobierno Regional Pasco.
2. El 29.6% de la muestra encuestada opinan que están **de acuerdo** que los funcionarios se esfuerzan para mejorar y cumplir las normas en el Gobierno Regional Pasco.
3. El 33,3% de la muestra encuestada opinan que están **ni de acuerdo ni en desacuerdo** que los funcionarios se esfuerzan para mejorar y cumplir las normas en el Gobierno Regional Pasco.
4. El 3,7% de la muestra encuestada opinan que están **en desacuerdo** que los funcionarios se esfuerzan para mejorar y cumplir las normas en el Gobierno Regional Pasco.

5. El 3,7 % de la muestra encuestada opinan que están **muy desacuerdo** que los funcionarios demuestran confiabilidad porque conocen y practican normas de honestidad e integridad en el Gobierno Regional Pasco.

Figura N°- 7



4.2.8. Los funcionarios tienen iniciativa para aprovechar las oportunidades y se comprometen a aliarse a metas grupales en el Gobierno Regional Pasco.

Cuadro N°- 8

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy de acuerdo	6	7,4	7,4	7,4
	de acuerdo	54	66,7	66,7	74,1
	ni de acuerdo ni desacuerdo	15	18,5	18,5	92,6
	en desacuerdo	6	7,4	7,4	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

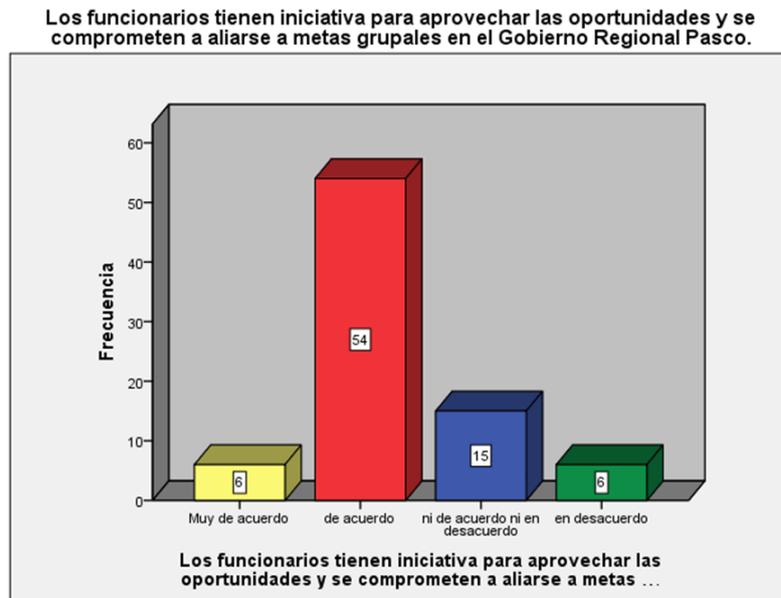
Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer, si los funcionarios tienen iniciativa para aprovechar las oportunidades y se comprometen a aliarse a metas grupales en el Gobierno Regional Pasco, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. El 7.4% de la muestra encuestada opinan que están **muy de acuerdo** que los funcionarios tienen iniciativa para aprovechar las oportunidades y se comprometen a aliarse a metas grupales en el Gobierno Regional Pasco
2. El 66.7% de la muestra encuestada opinan que están **de acuerdo** que los funcionarios tienen iniciativa para aprovechar las oportunidades y se comprometen a aliarse a metas grupales en el Gobierno Regional Pasco
3. El 18,5% de la muestra encuestada opinan que están **ni de acuerdo ni en desacuerdo** que los funcionarios tienen iniciativa para aprovechar las oportunidades y se comprometen a aliarse a metas grupales en el Gobierno Regional Pasco
4. El 7,4% de la muestra encuestada opinan que están **EN DESACUERDO** que los funcionarios tienen iniciativa para aprovechar las oportunidades y se comprometen a aliarse a metas grupales en el Gobierno Regional Pasco

Figura N°- 8



4.2.9. Los funcionarios son optimistas porque demuestran tenacidad frente a los obstáculos en el Gobierno Regional Pasco.

Cuadro N°- 9

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy de acuerdo	12	14,8	14,8	14,8
	de acuerdo	45	55,6	55,6	70,4
	ni de acuerdo ni desacuerdo	21	25,9	25,9	96,3
	en desacuerdo	3	3,7	3,7	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

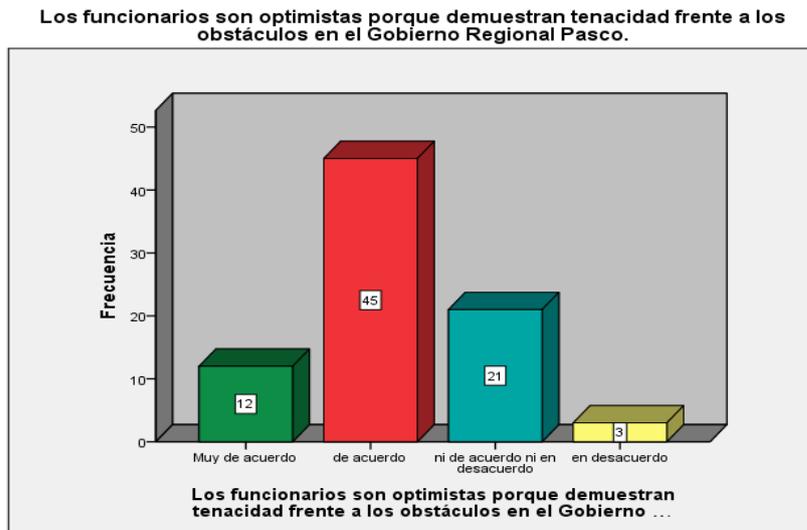
Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer, si los funcionarios son optimistas porque demuestran tenacidad frente a los obstáculos en el Gobierno Regional Pasco, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. El 14,8% de la muestra encuestada opinan que están **muy de acuerdo** que los funcionarios son optimistas porque demuestran tenacidad frente a los obstáculos en el Gobierno Regional Pasco.
2. El 55.6% de la muestra encuestada opinan que están **de acuerdo** que los funcionarios son optimistas porque demuestran tenacidad frente a los obstáculos en el Gobierno Regional Pasco.
3. El 25,9% de la muestra encuestada opinan que están **ni de acuerdo ni en desacuerdo** que los funcionarios son optimistas porque demuestran tenacidad frente a los obstáculos en el Gobierno Regional Pasco.
4. El 3,7% de la muestra encuestada opinan que están **en desacuerdo** que los funcionarios son optimistas porque demuestran tenacidad frente a los obstáculos en el Gobierno Regional Pasco.

Figura N°- 9



4.2.10. Los funcionarios manejan las referencias de los sentimientos, necesidades e intereses de los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.

Cuadro N°- 10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Muy de acuerdo	12	14,8	14,8	14,8
	de acuerdo	48	59,3	59,3	74,1
	ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	14,8	14,8	88,9
	en desacuerdo	6	7,4	7,4	96,3
	muy en desacuerdo	3	3,7	3,7	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

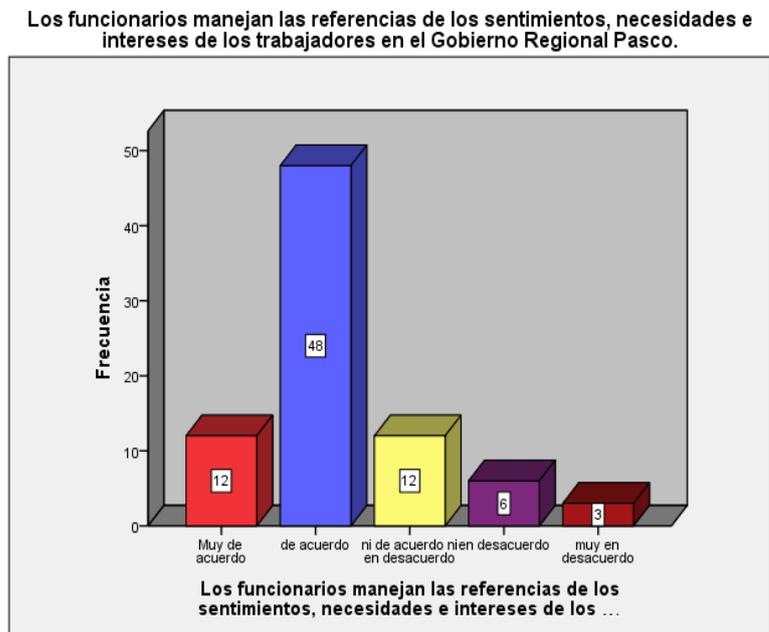
INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer, si los funcionarios manejan las referencias de los sentimientos, necesidades e intereses de los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. El 14,8 % de la muestra encuestada opinan que están **muy de acuerdo** que los funcionarios manejan las referencias de los sentimientos, necesidades e intereses de los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.

2. El 59,3% de la muestra encuestada opinan que están **de acuerdo** que los funcionarios manejan las referencias de los sentimientos, necesidades e intereses de los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.
3. El 14,8% de la muestra encuestada opinan que están **ni de acuerdo ni en desacuerdo** que los funcionarios manejan las referencias de los sentimientos, necesidades e intereses de los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.
4. El 7,4% de la muestra encuestada opinan que están **en desacuerdo** que los funcionarios manejan las referencias de los sentimientos, necesidades e intereses de los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.
5. El 3,7% de la muestra encuestada opinan que están **muy en desacuerdo** que los funcionarios manejan las referencias de los sentimientos, necesidades e intereses de los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.

Figura N°- 10



4.2.11. Los funcionarios comprenden y ayudan a los demás e interesarse activamente en las preocupaciones de los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.

Cuadro N°- 11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy de acuerdo	21	25,9	25,9	25,9
	de acuerdo	30	37,0	37,0	63,0
	ni de acuerdo ni desacuerdo	21	25,9	25,9	88,9
	en desacuerdo	6	7,4	7,4	96,3
	muy en desacuerdo	3	3,7	3,7	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

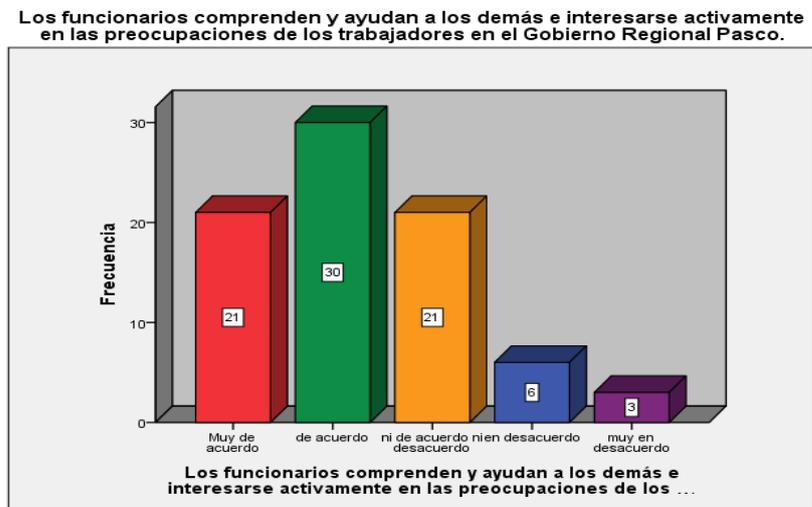
INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer, si los funcionarios comprenden y ayudan a los demás e interesarse activamente en las preocupaciones de los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. El 25,9 % de la muestra encuestada opinan que están **muy de acuerdo** que los funcionarios comprenden y ayudan a los demás e interesarse activamente en las preocupaciones de los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.
2. El 37.0% de la muestra encuestada opinan que están **de acuerdo** que los funcionarios comprenden y ayudan a los demás e interesarse activamente en las preocupaciones de los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.
3. El 25,9% de la muestra encuestada opinan que están **ni de acuerdo ni en desacuerdo** que los funcionarios comprenden y ayudan a los demás e interesarse activamente en las preocupaciones de los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.

4. El 7,4% de la muestra encuestada opinan que están **en desacuerdo** que los funcionarios comprenden y ayudan a los demás e interesarse activamente en las preocupaciones de los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.
5. El 3,7% de la muestra encuestada opinan que están **muy desacuerdo** que los funcionarios comprenden y ayudan a los demás e interesarse activamente en las preocupaciones de los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.

Figura N°- 11



4.2.12. Los funcionarios Proveen, reconocen y satisfacer las necesidades de los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.

Cuadro N°- 12

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy de acuerdo	15	18,5	18,5	18,5
	de acuerdo	27	33,3	33,3	51,9
	ni de acuerdo ni desacuerdo	24	29,6	29,6	81,5
	en desacuerdo	15	18,5	18,5	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

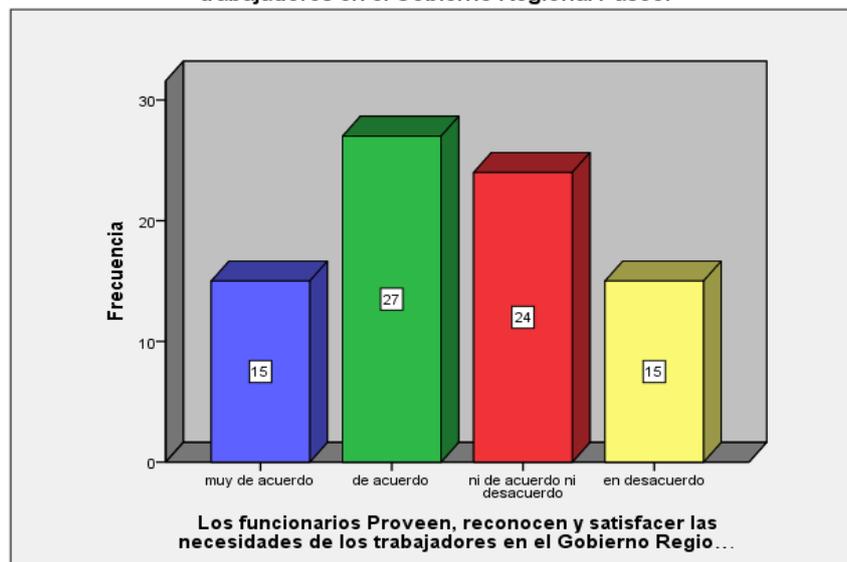
INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer, si los funcionarios Proveen, reconocen y satisfacer las necesidades de los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. El 18,5% de la muestra encuestada opinan que están **muy de acuerdo** que los funcionarios Proveen, reconocen y satisfacer las necesidades de los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.
2. El 66,7% de la muestra encuestada opinan que están **de acuerdo** que los funcionarios Proveen, reconocen y satisfacer las necesidades de los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.
3. El 18,5% de la muestra encuestada opinan que están **ni de acuerdo ni en desacuerdo** que los funcionarios Proveen, reconocen y satisfacer las necesidades de los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.
4. El 7,4% de la muestra encuestada opinan que están **en desacuerdo** que los funcionarios Proveen, reconocen y satisfacer las necesidades de los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco

Figura N°- 12

Los funcionarios Proveen, reconocen y satisfacer las necesidades de los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.



4.2.13. Los funcionarios tienen la capacidad de comunicación efectiva, de escuchar abiertamente y transmitir mensajes claros y convincentes en los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.

Cuadro N°- 13

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy de acuerdo	15	18,5	18,5	18,5
	de acuerdo	45	55,6	55,6	74,1
	ni de acuerdo ni desacuerdo	9	11,1	11,1	85,2
	en desacuerdo	9	11,1	11,1	96,3
	muy desacuerdo	3	3,7	3,7	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

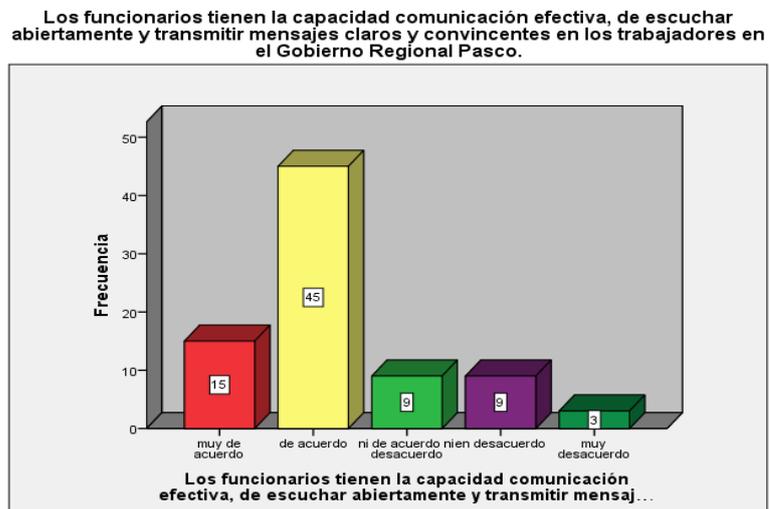
INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer, si los funcionarios tienen la capacidad comunicación efectiva, de escuchar abiertamente y transmitir mensajes claros y convincentes en los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. El 18.5% de la muestra encuestada opinan que están **muy de acuerdo** que los funcionarios tienen la capacidad comunicación efectiva, de escuchar abiertamente y transmitir mensajes claros y convincentes en los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.
2. El 55.6% de la muestra encuestada opinan que están **de acuerdo** que los funcionarios tienen la capacidad comunicación efectiva, de escuchar abiertamente y transmitir mensajes claros y convincentes en los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.
3. El 11,1% de la muestra encuestada opinan que están **ni de acuerdo ni en desacuerdo** que los funcionarios tienen la capacidad comunicación efectiva, de escuchar abiertamente y transmitir mensajes claros y convincentes en los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.

4. El 11,1% de la muestra encuestada opinan que están **en desacuerdo** que los funcionarios tienen la capacidad comunicación efectiva, de escuchar abiertamente y transmitir mensajes claros y convincentes en los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.
5. El 3,7% de la muestra encuestada opinan que están **muy en desacuerdo** que los funcionarios tienen la capacidad comunicación efectiva, de escuchar abiertamente y transmitir mensajes claros y convincentes en los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.

Figura N°- 13



4.2.14. Los funcionarios tienen la capacidad en el Manejo de conflictos.

Negociar y resolver desacuerdos en el Gobierno Regional Pasco.

Cuadro N°- 14

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy de acuerdo	3	3,7	3,7	3,7
	de acuerdo	39	48,1	48,1	51,9
	ni de acuerdo ni desacuerdo	30	37,0	37,0	88,9
	en desacuerdo	9	11,1	11,1	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

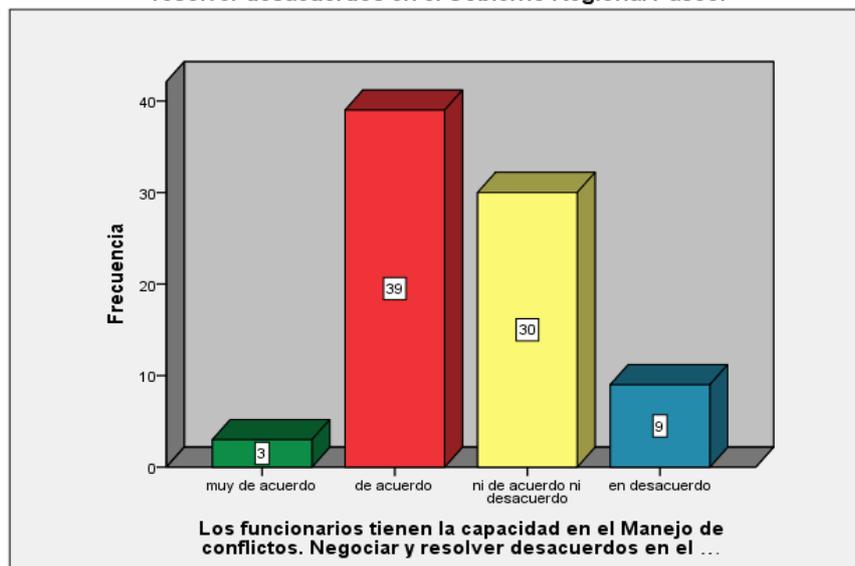
INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer, si los funcionarios tienen la capacidad en el Manejo de conflictos. Negociar y resolver desacuerdos en el Gobierno Regional Pasco, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. El 3.7% de la muestra encuestada opinan que están **muy de acuerdo** que los funcionarios tienen la capacidad en el Manejo de conflictos. Negociar y resolver desacuerdos en el Gobierno Regional Pasco.
2. El 48.1% de la muestra encuestada opinan que están **de acuerdo** que los funcionarios tienen la capacidad en el Manejo de conflictos. Negociar y resolver desacuerdos en el Gobierno Regional Pasco.
3. El 37,0% de la muestra encuestada opinan que están **ni de acuerdo ni en desacuerdo** que los funcionarios tienen la capacidad en el Manejo de conflictos. Negociar y resolver desacuerdos en el Gobierno Regional Pasco.
4. El 11,1% de la muestra encuestada opinan que están **en desacuerdo** que los funcionarios tienen la capacidad en el Manejo de conflictos. Negociar y resolver desacuerdos en el Gobierno Regional Pasco.

Figura N°- 14

Los funcionarios tienen la capacidad en el Manejo de conflictos. Negociar y resolver desacuerdos en el Gobierno Regional Pasco.



4.2.15. Los funcionarios tienen la capacidad de Liderazgo e inspirar y guiar a los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.

Cuadro N°- 15

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
valido	Muy de acuerdo	6	7,4	7,4	7,4
	de acuerdo	39	48,1	48,1	55,6
	ni de acuerdo ni desacuerdo	30	37,0	37,0	92,6
	Desacuerdo	3	3,7	3,7	96,3
	muy en desacuerdo	3	3,7	3,7	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

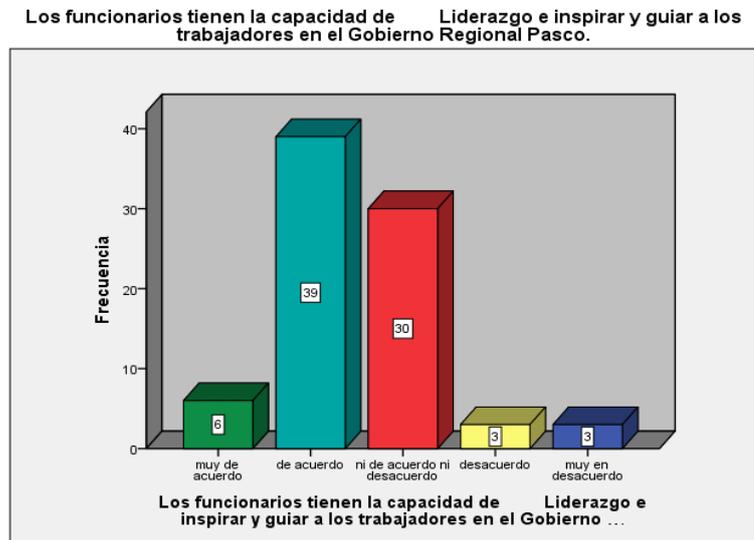
INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer, si los funcionarios tienen iniciativa para aprovechar las oportunidades y se comprometen a aliarse a metas grupales en el Gobierno Regional Pasco, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. El 7.4% de la muestra encuestada opinan que están **muy de acuerdo** que los funcionarios tienen iniciativa para aprovechar las oportunidades y se comprometen a aliarse a metas grupales en el Gobierno Regional Pasco
2. El 66.7% de la muestra encuestada opinan que están **de acuerdo** que los funcionarios tienen iniciativa para aprovechar las oportunidades y se comprometen a aliarse a metas grupales en el Gobierno Regional Pasco
3. El 18,5% de la muestra encuestada opinan que están **ni de acuerdo ni en desacuerdo** que los funcionarios tienen iniciativa para aprovechar las oportunidades y se comprometen a aliarse a metas grupales en el Gobierno Regional Pasco

4. El 7,4% de la muestra encuestada opinan que están **en desacuerdo** que los funcionarios tienen iniciativa para aprovechar las oportunidades y se comprometen a aliarse a metas grupales en el Gobierno Regional Pasco

Figura N°- 15



4.2.16. Existe un clima positivo, se aceptan las nuevas ideas fácilmente y se mantienen al mínimo las reglas innecesarias en el Gobierno Regional de Pasco.

Cuadro N°- 16

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy de acuerdo	21	25,9	25,9	25,9
	de acuerdo	39	48,1	48,1	74,1
	ni de acuerdo ni desacuerdo	9	11,1	11,1	85,2
	en desacuerdo	12	14,8	14,8	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

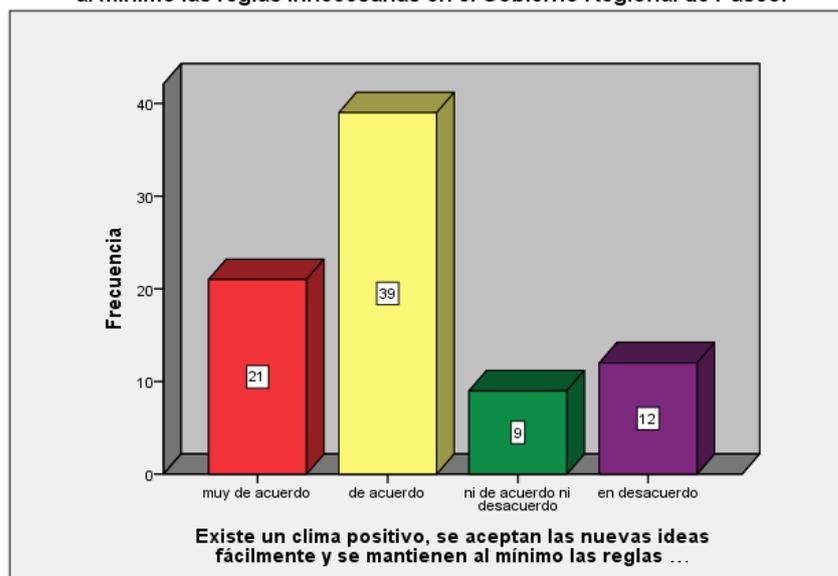
INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer, si existe un clima positivo, se aceptan las nuevas ideas fácilmente y se mantienen al mínimo las reglas innecesarias en el Gobierno Regional de Pasco, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. El 25.9% de la muestra encuestada opinan que están **muy de acuerdo** que, si existe un clima positivo, se aceptan las nuevas ideas fácilmente y se mantienen al mínimo las reglas innecesarias en el Gobierno Regional de Pasco.
2. El 48.1% de la muestra encuestada opinan que están **de acuerdo** si existe un clima positivo, se aceptan las nuevas ideas fácilmente y se mantienen al mínimo las reglas innecesarias en el Gobierno Regional de Pasco.
3. El 11,1% de la muestra encuestada opinan que están **ni de acuerdo ni en desacuerdo** que, si existe un clima positivo, se aceptan las nuevas ideas fácilmente y se mantienen al mínimo las reglas innecesarias en el Gobierno Regional de Pasco.
4. El 14,8% de la muestra encuestada opinan que están **en desacuerdo** que, si existe un clima positivo, se aceptan las nuevas ideas fácilmente y se mantienen al mínimo las reglas innecesarias en el Gobierno Regional de Pasco.

Figura N°- 16

Existe un clima positivo, se aceptan las nuevas ideas fácilmente y se mantienen al mínimo las reglas innecesarias en el Gobierno Regional de Pasco.



4.2.17. Existe un enfoque de la gerencia en hacer que las mejores personas se junten para realizar un trabajo, más que en establecer largas líneas de autoridad en el Gobierno Regional de Pasco.

Cuadro N°- 17

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy de acuerdo	3	3,7	3,7	3,7
	de acuerdo	51	63,0	63,0	66,7
	ni de acuerdo ni desacuerdo	24	29,6	29,6	96,3
	en desacuerdo	3	3,7	3,7	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer, si existe un enfoque de la gerencia en hacer que las mejores personas se junten para realizar un trabajo, más que en establecer largas líneas de autoridad en el Gobierno Regional de Pasco., se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

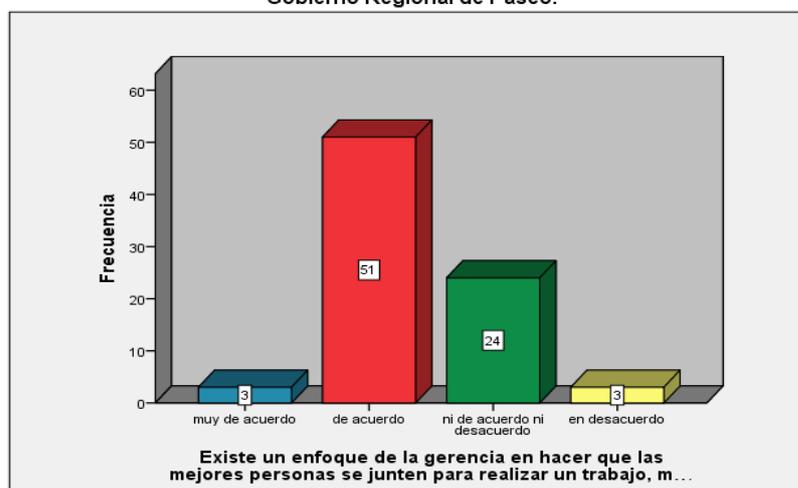
1. El 3.7% de la muestra encuestada opinan que están **muy de acuerdo** que existe un enfoque de la gerencia en hacer que las mejores personas se junten para realizar un trabajo, más que en establecer largas líneas de autoridad en el Gobierno Regional de Pasco.
2. El 63.0% de la muestra encuestada opinan que están **de acuerdo** que existe un enfoque de la gerencia en hacer que las mejores personas se junten para realizar un trabajo, más que en establecer largas líneas de autoridad en el Gobierno Regional de Pasco.
3. El 29,6% de la muestra encuestada opinan que están **ni de acuerdo ni en desacuerdo** que existe un enfoque de la gerencia en hacer que las mejores

personas se junten para realizar un trabajo, más que en establecer largas líneas de autoridad en el Gobierno Regional de Pasco.

4. El 3,7% de la muestra encuestada opinan que están **en desacuerdo** que existe un enfoque de la gerencia en hacer que las mejores personas se junten para realizar un trabajo, más que en establecer largas líneas de autoridad en el Gobierno Regional de Pasco.

Figura N°- 17

Existe un enfoque de la gerencia en hacer que las mejores personas se junten para realizar un trabajo, más que en establecer largas líneas de autoridad en el Gobierno Regional de Pasco.



4.2.18. Existe políticas para alentar a los empleados a aportar nuevas ideas y

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy de acuerdo	21	25,9	25,9	25,9
	de acuerdo	30	37,0	37,0	63,0
	ni de acuerdo ni desacuerdo	24	29,6	29,6	92,6
	en desacuerdo	6	7,4	7,4	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

establecer una estructura con mínimas líneas de autoridad en el Gobierno Regional de Pasco.

Cuadro N°- 18

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

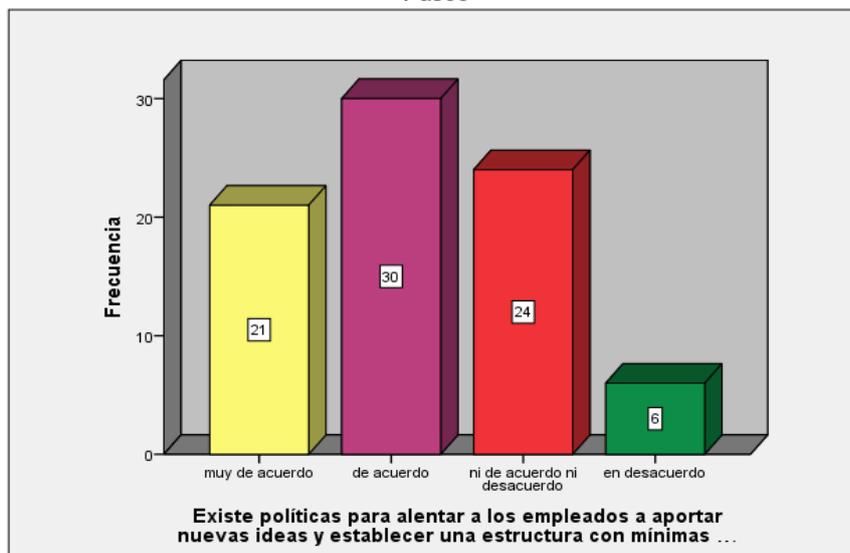
Con la finalidad de conocer, si existe políticas para alentar a los empleados a aportar nuevas ideas y establecer una estructura con mínimas líneas de autoridad

en el Gobierno Regional de Pasco., se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. El 25.9% de la muestra encuestada opinan que están **muy de acuerdo** que existe políticas para alentar a los empleados a aportar nuevas ideas y establecer una estructura con mínimas líneas de autoridad en el Gobierno Regional de Pasco.
2. El 37.0% de la muestra encuestada opinan que están **de acuerdo** que existe políticas para alentar a los empleados a aportar nuevas ideas y establecer una estructura con mínimas líneas de autoridad en el Gobierno Regional de Pasco.
3. El 29,6% de la muestra encuestada opinan que están **ni de acuerdo ni en desacuerdo** que existe políticas para alentar a los empleados a aportar nuevas ideas y establecer una estructura con mínimas líneas de autoridad en el Gobierno Regional de Pasco.
4. El 7,4% de la muestra encuestada opinan que están **en desacuerdo** que existe políticas para alentar a los empleados a aportar nuevas ideas y establecer una estructura con mínimas líneas de autoridad en el Gobierno Regional de Pasco.

Figura N°- 18

Existe políticas para alentar a los empleados a aportar nuevas ideas y establecer una estructura con mínimas líneas de autoridad en el Gobierno Regional de Pasco



4.2.19. Existe motivación hacia los trabajadores y se permite cumplir sus tareas sin buscar constantemente la aprobación de su gerente en el Gobierno Regional de Pasco.

Cuadro N°- 19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy de acuerdo	15	18,5	18,5	18,5
	de acuerdo	36	44,4	44,4	63,0
	ni de acuerdo ni desacuerdo	24	29,6	29,6	92,6
	en desacuerdo	3	3,7	3,7	96,3
	muy en desacuerdo	3	3,7	3,7	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

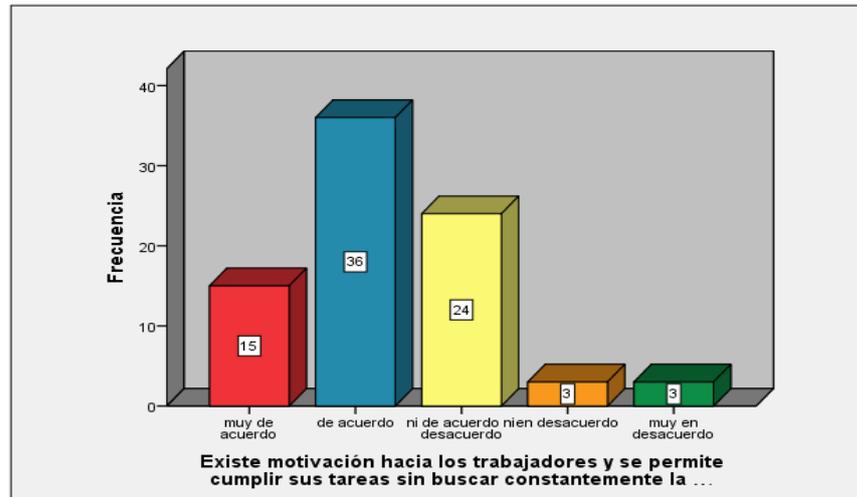
Con la finalidad de conocer, si existe motivación hacia los trabajadores y se permite cumplir sus tareas sin buscar constantemente la aprobación de su gerente en el Gobierno Regional de Pasco, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. El 7.4% de la muestra encuestada opinan que están **muy de acuerdo** que si existe motivación hacia los trabajadores y se permite cumplir sus tareas sin buscar constantemente la aprobación de su gerente en el Gobierno Regional de Pasco.
2. El 66.7% de la muestra encuestada opinan que están **de acuerdo** que si existe motivación hacia los trabajadores y se permite cumplir sus tareas sin buscar constantemente la aprobación de su gerente en el Gobierno Regional de Pasco.
3. El 18,5% de la muestra encuestada opinan que están **ni de acuerdo ni en desacuerdo** que si existe motivación hacia los trabajadores y se permite cumplir sus tareas sin buscar constantemente la aprobación de su gerente en el Gobierno Regional de Pasco.

4. El 7,4% de la muestra encuestada opinan que están **en desacuerdo** que si existe motivación hacia los trabajadores y se permite cumplir sus tareas sin buscar constantemente la aprobación de su gerente en el Gobierno Regional de Pasco.

Figura N°- 19

Existe motivación hacia los trabajadores y se permite cumplir sus tareas sin buscar constantemente la aprobación de su gerente en el Gobierno Regional de Pasco.



4.2.20. Existe la importancia en delegar a los trabajadores tantas tareas como sea posible y hacerlos responsables por los resultados en el Gobierno Regional de Pasco.

Cuadro N°- 20

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy de acuerdo	9	11,1	11,1	11,1
	de acuerdo	30	37,0	37,0	48,1
	ni de acuerdo ni desacuerdo	33	40,7	40,7	88,9
	en desacuerdo	9	11,1	11,1	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

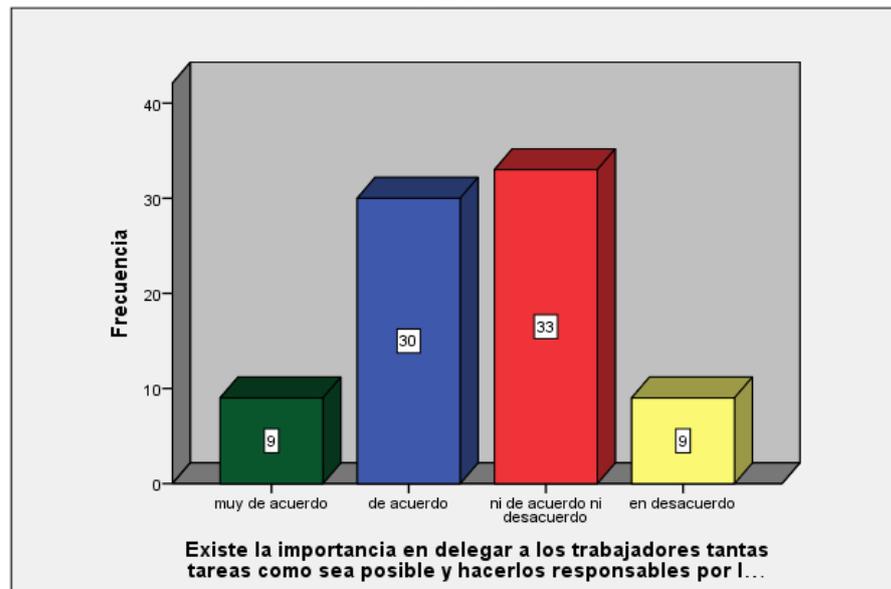
INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer, si existe la importancia en delegar a los trabajadores tantas tareas como sea posible y hacerlos responsables por los resultados en el Gobierno Regional de Pasco, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. El 11.1% de la muestra encuestada opinan que están **muy de acuerdo** que existe la importancia en delegar a los trabajadores tantas tareas como sea posible y hacerlos responsables por los resultados en el Gobierno Regional de Pasco.
2. El 37.0% de la muestra encuestada opinan que están **de acuerdo** que existe la importancia en delegar a los trabajadores tantas tareas como sea posible y hacerlos responsables por los resultados en el Gobierno Regional de Pasco.
3. El 40,7% de la muestra encuestada opinan que están **ni de acuerdo ni en desacuerdo** que existe la importancia en delegar a los trabajadores tantas tareas como sea posible y hacerlos responsables por los resultados en el Gobierno Regional de Pasco.
4. El 11,1% de la muestra encuestada opinan que están **en desacuerdo** que existe la importancia en delegar a los trabajadores tantas tareas como sea posible y hacerlos responsables por los resultados en el Gobierno Regional de Pasco.

Figura N°- 20

Existe la importancia en delegar a los trabajadores tantas tareas como sea posible y hacerlos responsables por los resultados en el Gobierno Regional de Pasco.



4.2.21. Existen políticas hacia los trabajadores para ser alentados para asumir riesgos calculados sin miedo a ser culpados en el Gobierno Regional de Pasco.

Cuadro N°- 21

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy de acuerdo	3	3,7	3,7	3,7
	de acuerdo	33	40,7	40,7	44,4
	ni de acuerdo ni desacuerdo	36	44,4	44,4	88,9
	en desacuerdo	9	11,1	11,1	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

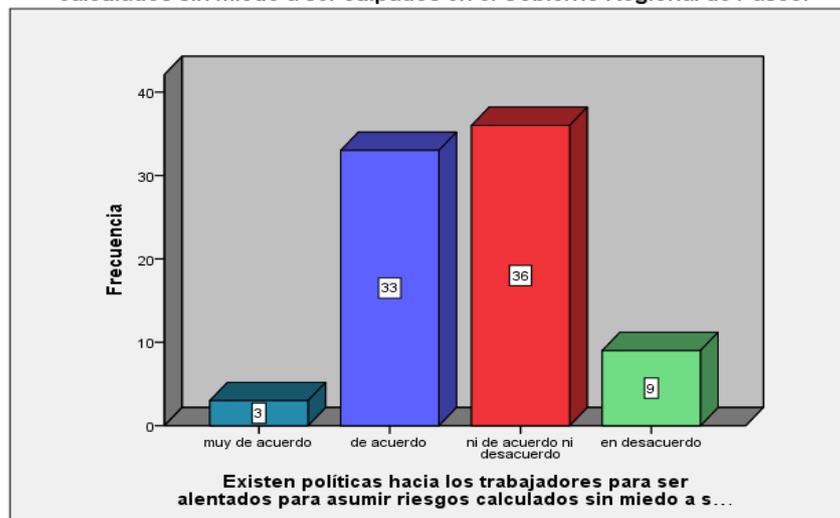
INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer, si existen políticas hacia los trabajadores para ser alentados para asumir riesgos calculados sin miedo a ser culpados en el Gobierno Regional de Pasco, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. El 3,7% de la muestra encuestada opinan que están **muy de acuerdo** que existen políticas hacia los trabajadores para ser alentados para asumir riesgos calculados sin miedo a ser culpados en el Gobierno Regional de Pasco.
2. El 40.7% de la muestra encuestada opinan que están **de acuerdo** que existen políticas hacia los trabajadores para ser alentados para asumir riesgos calculados sin miedo a ser culpados en el Gobierno Regional de Pasco.
3. El 44,4% de la muestra encuestada opinan que están **ni de acuerdo ni en desacuerdo** que existen políticas hacia los trabajadores para ser alentados para asumir riesgos calculados sin miedo a ser culpados en el Gobierno Regional de Pasco.
4. El 11,1% de la muestra encuestada opinan que están **en desacuerdo** que existen políticas hacia los trabajadores para ser alentados para asumir riesgos calculados sin miedo a ser culpados en el Gobierno Regional de Pasco.

Figura N°- 21

Existen políticas hacia los trabajadores para ser alentados para asumir riesgos calculados sin miedo a ser culpados en el Gobierno Regional de Pasco.



4.2.22. Los gerentes establecen objetivos desafiantes pero realistas, ofrecen retroalimentación en forma regular y se aseguran de que las medidas de desempeño sean adecuadas y claras en el Gobierno Regional de Pasco.

Cuadro N°- 22

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
valido	muy de acuerdo	18	22,2	22,2	22,2
	de acuerdo	33	40,7	40,7	63,0
	ni de acuerdo ni desacuerdo	24	29,6	29,6	92,6
	en desacuerdo	6	7,4	7,4	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

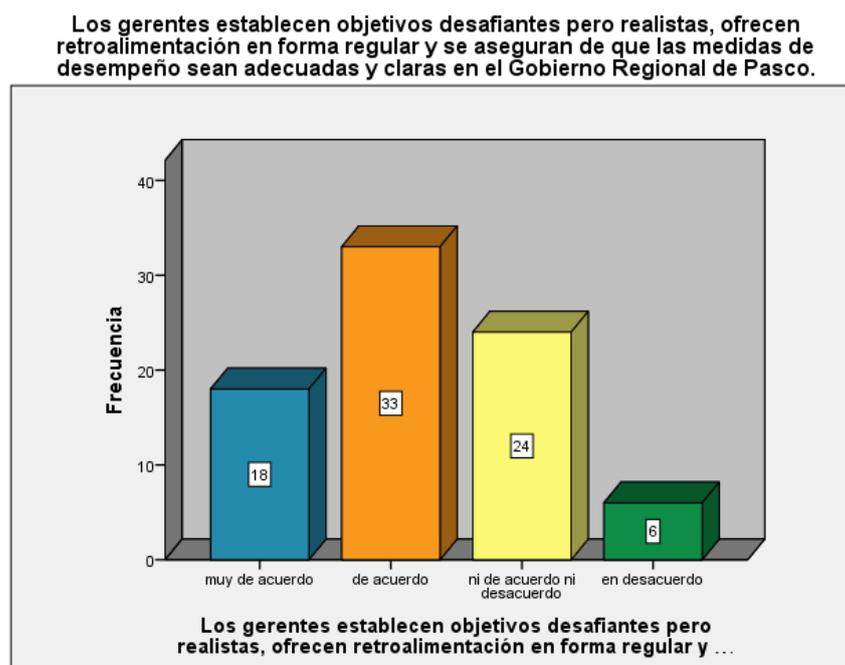
Con la finalidad de conocer, si los gerentes establecen objetivos desafiantes pero realistas, ofrecen retroalimentación en forma regular y se aseguran de que las medidas de desempeño sean adecuadas y claras en el Gobierno Regional de Pasco, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. El 22.2% de la muestra encuestada opinan que están **muy de acuerdo** que los gerentes establecen objetivos desafiantes pero realistas, ofrecen

retroalimentación en forma regular y se aseguran de que las medidas de desempeño sean adecuadas y claras en el Gobierno Regional de Pasco

2. El 40,7% de la muestra encuestada opinan que están **de acuerdo** que los gerentes establecen objetivos desafiantes pero realistas, ofrecen retroalimentación en forma regular y se aseguran de que las medidas de desempeño sean adecuadas y claras en el Gobierno Regional de Pasco
3. El 29,6% de la muestra encuestada opinan que están **ni de acuerdo ni en desacuerdo** que los gerentes establecen objetivos desafiantes pero realistas, ofrecen retroalimentación en forma regular y se aseguran de que las medidas de desempeño sean adecuadas y claras en el Gobierno Regional de Pasco.
4. El 7,4% de la muestra encuestada opinan que están **en desacuerdo** que los gerentes establecen forma regular y se aseguran de que las medidas de desempeño sean adecuadas y objetivos desafiantes pero realistas, ofrecen retroalimentación en claras en el Gobierno Regional de Pasco.

Figura N°- 22



4.2.23 Los gerentes con la finalidad mejorar el clima organizacional estimulan a los trabajadores en lugar de usar amenazas y críticas en el Gobierno Regional de Pasco.

Cuadro N°- 23

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	muy de acuerdo	6	7,4	7,4	7,4
	de acuerdo	54	66,7	66,7	74,1
	ni de acuerdo ni desacuerdo	18	22,2	22,2	96,3
	en desacuerdo	3	3,7	3,7	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

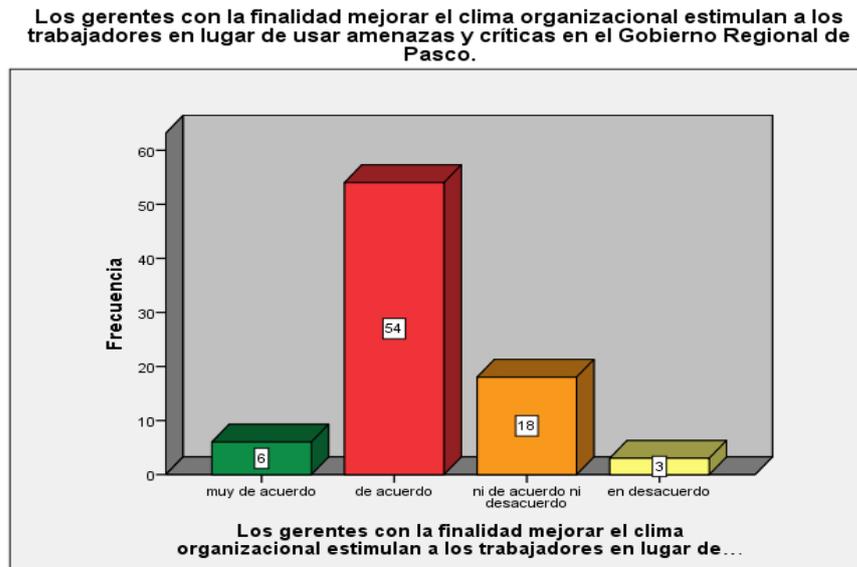
INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer, si los gerentes con la finalidad mejorar el clima organizacional estimulan a los trabajadores en lugar de usar amenazas y críticas en el Gobierno Regional de Pasco, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. El 7.4% de la muestra encuestada opinan que están **muy de acuerdo** que los gerentes con la finalidad mejorar el clima organizacional estimulan a los trabajadores en lugar de usar amenazas y críticas en el Gobierno Regional de Pasco.
2. El 66.7% de la muestra encuestada opinan que están **de acuerdo** que los gerentes con la finalidad mejorar el clima organizacional estimulan a los trabajadores en lugar de usar amenazas y críticas en el Gobierno Regional de Pasco.
3. El 22,2% de la muestra encuestada opinan que están **ni de acuerdo ni en desacuerdo** que los gerentes con la finalidad mejorar el clima organizacional estimulan a los trabajadores en lugar de usar amenazas y críticas en el Gobierno Regional de Pasco.

4. El 3,7% de la muestra encuestada opinan que están **en desacuerdo** que los gerentes con la finalidad mejorar el clima organizacional estimulan a los trabajadores en lugar de usar amenazas y críticas en el Gobierno Regional de Pasco.

Figura N°- 23



4.2.24. Los trabajadores tienen las oportunidades de ser recompensados con la finalidad de mejorar su desempeño en el Gobierno Regional de Pasco

Cuadro N°- 24

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Muy De Acuerdo	15	18,5	18,5	18,5
	De Acuerdo	45	55,6	55,6	74,1
	Ni De Acuerdo Ni Desacuerdo	15	18,5	18,5	92,6
	En Desacuerdo	3	3,7	3,7	96,3
	Muy En Desacuerdo	3	3,7	3,7	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

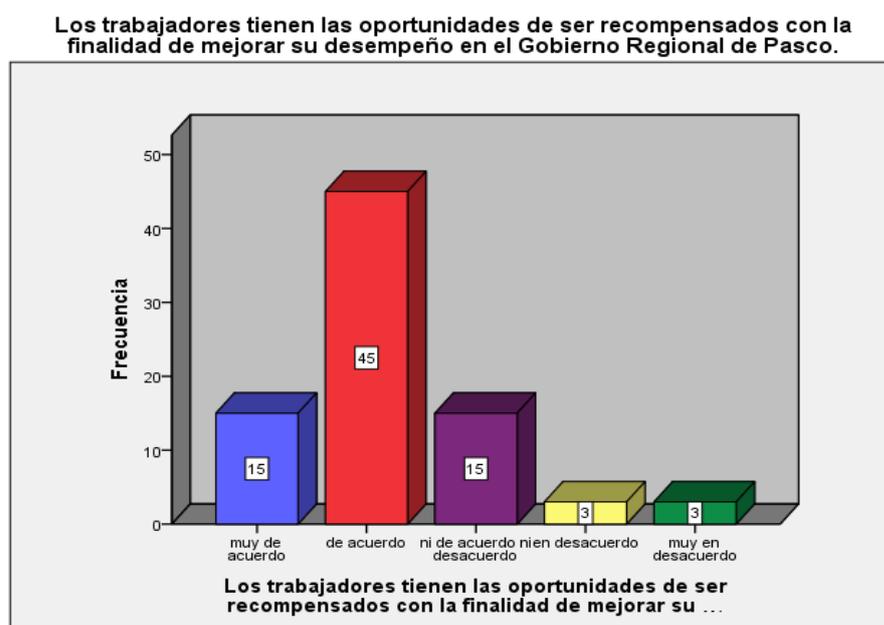
Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer, si los trabajadores tienen las oportunidades de ser recompensados con la finalidad de mejorar su desempeño en el Gobierno Regional de Pasco, se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

1. El 18.5% de la muestra encuestada opinan que están **muy de acuerdo** que si los trabajadores tienen las oportunidades de ser recompensados con la finalidad de mejorar su desempeño en el Gobierno Regional de Pasco.
2. El 55.6% de la muestra encuestada opinan que están **de acuerdo** que los trabajadores tienen las oportunidades de ser recompensados con la finalidad de mejorar su desempeño en el Gobierno Regional de Pasco.
3. El 18,5% de la muestra encuestada opinan que están **ni de acuerdo ni en desacuerdo** que los trabajadores tienen las oportunidades de ser recompensados con la finalidad de mejorar su desempeño en el Gobierno Regional de Pasco.
4. El 3,7% de la muestra encuestada opinan que están **en desacuerdo** que los trabajadores tienen las oportunidades de ser recompensados con la finalidad de mejorar su desempeño en el Gobierno Regional de Pasco.
5. El 3,7% de la muestra encuestada opinan que están **muy en desacuerdo** que los trabajadores tienen las oportunidades de ser recompensados con la finalidad de mejorar su desempeño en el Gobierno Regional de Pasco.

Figura N°- 24



4.3. Prueba de hipótesis

Con la finalidad de realizar la Prueba de hipótesis formuladas se ha empleado la prueba de Ji Cuadrada, la cual, es una prueba no paramétrica adecuada para esta investigación debido a que son variables cualitativas. La hipótesis general “La inteligencia emocional como herramienta de gestión institucional influye positivamente en el Clima organizacional de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018”, para demostrar la Hipótesis General, realizamos la prueba de cada una de las hipótesis específicas, tal como se presenta a continuación.

Hipótesis específica 1:

Ho: La aptitud personal del autoconocimiento NO INFLUYE en la flexibilidad de nuevas ideas de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018.

H₁: La aptitud personal del autoconocimiento INFLUYE en la flexibilidad de nuevas ideas de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018.

Estadísticos de prueba		
	Los funcionarios conocen sus propios estados internos, referencias, recursos e intuiciones, como Autoconocimiento en el Gobierno Regional Pasco.	Existe un clima positivo, se aceptan las nuevas ideas fácilmente y se mantienen al mínimo las reglas innecesarias en el Gobierno Regional de Pasco.
Chi-cuadrado	50,667 ^a	27,000 ^b
Gl	2	3
Sig. Asintótica	,000	,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 27,0.

b. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 20,3.

El valor de Chi Cuadrado estadísticamente es significativo, por lo tanto: se concluye:

Que existe evidencia estadísticamente a un nivel significativa de 0.05, para rechazar la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis de investigación.

Por tanto, existen suficientes evidencias estadísticas para concluir que: La aptitud personal del autoconocimiento INFLUYE en la flexibilidad de nuevas ideas de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018.

Hipótesis específica 2:

Ho: La aptitud social de empatía NO INFLUYE en la responsabilidad de delegar tareas de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018.

H2: La aptitud social de empatía INFLUYE en la responsabilidad de delegar tareas de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018.

Estadísticos de prueba

	Los funcionarios comprenden y ayudan a los demás e interesarse activamente en las preocupaciones de los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.	Existe la importancia en delegar a los trabajadores tantas tareas como sea posible y hacerlos responsables por los resultados en el Gobierno Regional de Pasco.
Chi-cuadrado	31,778 ^a	25,222 ^b
Gl	4	3
Sig. Asintótica	,000	,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 16,2.

b. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 20,3.

El valor de Chi Cuadrado estadísticamente es significativo, por lo tanto: se concluye:

Que existe evidencia estadísticamente a un nivel significativa de 0.05, para rechazar la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis de investigación.

Por tanto existen suficientes evidencias estadísticas para concluir que: La aptitud social de empatía INFLUYE en la responsabilidad de delegar tareas de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018.

Hipótesis específica 3:

Ho: La aptitud personal de autorrealización NO INFLUYE en los estándares de mejorar el desempeño de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018.

H₁: La aptitud personal de autorrealización INFLUYE en los estándares de mejorar el desempeño de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018.

Estadísticos de prueba		
	Los funcionarios Manejan sus propios estados internos, impulsos y recursos, como parte de la Autorregulación en el Gobierno Regional de Pasco.	Existen políticas hacia los trabajadores para ser alentados para asumir riesgos calculados sin miedo a ser culpados en el Gobierno Regional de Pasco.
Chi-cuadrado	21,667 ^a	41,222 ^a
Gl	3	3
Sig. asintótica	,000	,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 20,3.

El valor de Chi Cuadrado estadísticamente es significativo, por lo tanto: se concluye:

Que, existe evidencia estadísticamente a un nivel significativa de 0.05, para rechazar la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis de investigación.

Por tanto, existen suficientes evidencias estadísticas para concluir que:

La aptitud personal de autorrealización INFLUYE en los estándares de mejorar el desempeño de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018.

Hipótesis específica 4:

Ho: La aptitud social de habilidades sociales NO INFLUYE en los estándares de establecer objetivos desafiantes de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018.

H4: La aptitud social de habilidades sociales influye en los estándares de establecer objetivos desafiantes de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018.

	Los funcionarios tienen la capacidad comunicación efectiva, de escuchar abiertamente y transmitir mensajes claros y convincentes en los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.	Los gerentes establecen objetivos desafiantes pero realistas, ofrecen retroalimentación en forma regular y se aseguran de que las medidas de desempeño sean adecuadas y claras en el Gobierno Regional de Pasco.
Chi-cuadrado	68,444 ^a	19,000 ^b
Gl	4	3
Sig. asintótica	,000	,000

El valor de Chi Cuadrado estadísticamente es significativo, por lo tanto: se concluye:

Que existe evidencia estadísticamente a un nivel significativa de 0.05, para rechazar la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis de investigación.

Por tanto existen suficientes evidencias estadísticas para concluir que:

La aptitud social de habilidades sociales influye en los estándares de establecer objetivos desafiantes de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018.

4.4. Discusión de resultados

En la investigación intitulada Inteligencia Emocional como herramienta de gestión institucional y su repercusión en el clima organizacional de los trabajadores del gobierno regional Pasco, 2018, de acuerdo a las investigaciones relacionadas que se citaron en el antecedente y realizado las comparaciones, estos autores llegaron a las siguientes conclusiones:

1. Arredondo, D. L. (2008) en su tesis Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto"; y llegó a las siguientes conclusiones:

No hay correlación entre la inteligencia emocional y la percepción del clima organizacional en el personal del Hospital “Félix Mayorca Soto”.

Por otra parte, concluye que de acuerdo a los resultados de la encuesta que el clima organizacional es bueno, también dice que no hay diferencia significativa entre las variables de la investigación, y por último los niveles de inteligencia emocional de los trabajadores es normal.

De acuerdo a la encuesta también el 78.99% trabajadores perciben un clima organizacional bueno o aceptable, 19.33% ineficaz y 1.68% excelente.

En la investigación se concluye que los funcionarios que el nivel de inteligencia emocional en el Gobierno Regional Pasco es bueno con un porcentaje de 81.5% y el clima organizacional es positivo en un 74% según la encuesta aplicada.

2. Canaza, Larriviere y Ramirez (2015) Estudio de la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del C.E.P. Santa Ana – Tacna 2015, llega a la conclusión, que sí, la educación de las emociones, pretende enseñar a los niños a manejar sus emociones personales y profesionales desarrollando su Inteligencia Emocional. Este cambio se dará con un profesorado emocionalmente Inteligente y que pueda enseñar y transmitir su conocimiento a los educandos preparándolos para el futuro.

En la investigación, de la misma manera los que dirigen el Gobierno Regional Pasco manejan su inteligencia emocional aceptable y esto repercute en los trabajadores por tanto existe un clima organizacional aceptable.

3. Monteza, A.Y (2017) De acuerdo a Rho Spearman indica que se presenta un vínculo directo y significativo de las variables; dado que el grado de correlación es de 0.807; este coeficiente, posteriormente al ser elevado al cuadrado, muestra que la primera variable influencia en un 65.12% en la segunda variable, debido

a ello se acepta la hipótesis alterna.

En la investigación que se realizó de la misma manera se indica que la inteligencia emocional y el clima organizacional es la siguiente:

Encontrado el p-valor igual a 0.000 además comparando con el nivel de significancia y verificando que es menor que alfa establecido en 0.05 entonces, la aptitud personal del autoconocimiento INFLUYE en la flexibilidad de nuevas ideas de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco.

4. Venutolo, E. M (2009) tesis, Orientada a determinar la relación entre el clima laboral y la productividad de las Pymes del sector de transporte vertical en Buenos Aires, concluye que, la evidencia empírica indica que el clima laboral insatisfactorio es el tipo de clima predominante en las Pymes de servicios de mantenimiento de transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires.

En la investigación los trabajadores trabajan en clima organizacional favorable de acuerdo a la encuesta aplicada en el trabajo de investigación, esto refleja en la siguiente, los gerentes con la finalidad mejorar el clima organizacional estimulan a los trabajadores en lugar de usar amenazas y críticas en el Gobierno Regional de Pasco, están de muy de acuerdo un 74% y están de acuerdo un 74.1%, por tanto es favorable que existe un clima organizacional favorable en un 81.5%.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos específicos de la investigación se concluye de la

Siguiente manera:

1. La inteligencia emocional influye en un 66.7% sobre la flexibilidad de nuevas ideas de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco. De esta forma se cumple con la hipótesis planteada en la investigación al 95% de confianza.

Encontrado el p-valor igual a 0.000 además comparando con el nivel de significancia y verificando que es menor que alfa establecido en 0.05 entonces se acepta la H_1 :

2. La aptitud social de empatía influye en un 60% sobre la responsabilidad de delegar tareas de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco. Por lo tanto se cumple con la hipótesis planteada.

Encontrado el p-valor igual a 0.000 además comparando con el nivel de significancia y verificando que es menor que alfa establecido en 0.05 entonces se rechaza la H_0 :

3. Realizado la evaluación de la hipótesis específica 3 de: La aptitud personal de autorrealización INFLUYE en un 62.5% en los estándares de mejorar el desempeño de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018. Además:

Encontrado el p-valor igual a 0.017 además comparando con el nivel de significancia y verificando que es menor que alfa establecido en 0.05 entonces se rechaza la H_0 :

4. Realizado la evaluación de la hipótesis específica 4 de: La aptitud social de habilidades sociales INFLUYE en un 70% en los estándares de establecer objetivos desafiantes de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018.
Encontrado el p-valor igual a 0.007 además comparando con el nivel de significancia y verificando que es menor que alfa establecido en 0.05 entonces se rechaza la H0:

RECOMENDACIONES

- Se les recomienda realizar capacitaciones de inteligencia emocional ya que eso influye de una manera favorable sobre la flexibilidad de nuevas ideas de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco.
- Fomentar aptitud social de empatía en los trabajadores ya que eso influye significativamente sobre la responsabilidad de delegar tareas de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco.
- La aptitud personal de los trabajadores ayuda de una manera considerable en los estándares de mejorar el desempeño de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018
- Mejorar la aptitud social de habilidades sociales influye en los estándares de establecer objetivos desafiantes de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018.

BIBLIOGRAFÍA

1. Araujo, M y Leal, M (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. Venezuela.
2. Arredondo, D. L. (2008). Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto". Lima: Unidad de Post grado, Universidad Nacional mayor de San Marcos. [Internet]. 2008. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/3275>
3. Badillo, G. y Asencio, K. (2009). El funcionamiento organizacional desde un enfoque psicológico. Cuba: Fejjóo.
4. Bollón, A. (2014). Inteligencia emocional. México: Mc Graw Hill.
5. Canaza, Larriviere y Ramirez (2015). Estudio de la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del C.E.P. Santa Ana – Tacna.
6. Cherniss, C y Goleman, D. (2005). Inteligencia emocional en el trabajo: como selección y mejorar inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones. Barcelona: Kairós S.A.
7. Covey, S. (1997). Los siete hábitos de las personas altamente efectivas. Ediciones Paido Iberica, SA.
8. Dessler, G. (2009). Administración de Recursos Humanos. México: Pearson Educación.
9. García (2012). Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato. México.
10. Goleman, D. (2008) Inteligencia Emocional (17^a ed.). Barcelona: Kairós
11. Goleman, D. (1995). Inteligencia Emocional. Estados Unidos: Editorial Bantam Books.

12. Goleman, D. (1998). La Inteligencia Emocional en la Empresa. España: Editorial Planeta.
13. Goleman, D. (1999). ¿Qué hace un líder?. Estados Unidos Harvard Business Review.
14. Goleman, D. (2003). Emociones destructivas. Cómo comprenderlas y dominarlas. Colombia: Editorial Vergara
15. Goleman, D. (2006). Inteligencia Social. La nueva ciencia de las relaciones humanas. Editorial Kairos.
16. Goleman, D.; Boyatzis, R. y McKee, A. (2004). El Líder Resonante crea más. El Poder de la Inteligencia Emocional. Caracas: Editorial Melvin C.A.
17. Hernández, R (2010). Metodología de la Investigación, Editorial MCGRAW-HILL, Quinta edición, México.
13. Fernando, (2010) Administración de Recursos Humanos para el alto desempeño. Quinta Edición, Editorial Trillas de C. V.
14. Hernández, Fernández Y Sampieri. (2014). Metodología De La Investigación. 5ta. Edición. Mc Grill. México.
15. Hernar, P. (2013). Inteligencia emocional: su influencia en el éxito. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=8mFAcAHzV5A>
16. Monteza, A.Y (2017). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016.
17. Paredes, L. (2011). Experiencias De Modernización De La Gestión Pública: Reflexiones Y Casos De Éxito. Gestión Pública Y Desarrollo. Perú: Ediciones Caballero Bustamante. No. 48.
18. Pérez, O (2015). Indicadores clave para la gestión del talento humano, PeopleNext.
19. Ribeiro, Lair (2000). El éxito no llega por casualidad. Ediciones Urano.

20. Sánchez, J (2017). Las 8 principales tendencias de la administración moderna. Published on 2017 M06 1, recuperado de <https://es.linkedin.com/...Arias Galicia>.
21. Venutolo, E.M (2009) Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad autónoma de Buenos Aires. Argentina.

ANEXOS

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario

El objetivo del presente cuestionario es obtener información básica sobre “Inteligencia emocional como herramienta de gestión institucional y su repercusión en el clima organizacional de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018”; Usted antes de marcar, debe leer con detenimiento las afirmaciones u opiniones y luego debe marcar con un aspa (X), las afirmaciones con la alternativa que usted cree conveniente, marque sólo una alternativa de cada pregunta.

Las opciones de respuesta se encuentran estructuradas en el cuestionario:

Título del trabajo “Inteligencia emocional como herramienta de gestión institucional y su repercusión en el clima organizacional de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018

Por favor suplico a usted marcar con un aspa (X) la respuesta que cree conveniente
Datos generales

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En Desacuerdo	Muy en desacuerdo
INTELIGENCIA EMOCIONAL				
Aptitud personal				
Autoconocimiento				
1. Los funcionarios conocen sus propios estados internos, referencias, recursos e intuiciones, como Autoconocimiento en el Gobierno Regional Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo Muy en desacuerdo
2. Los funcionarios reconocen sus propias emociones y sus efectos para él y los trabajadores en el Gobierno Regional de Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo Muy en desacuerdo
3. Los funcionarios Confían en sí mismo. Y conocen con certeza sobre su propio valor y facultades que desarrollan en el Gobierno Regional Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo Muy en desacuerdo
Autorrealización				
4. Los funcionarios Manejan sus propios estados internos, impulsos y recursos, como parte de la Autorregulación en el Gobierno Regional de Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo Muy en desacuerdo
5. Los funcionarios Manejan las emociones y los impulsos perjudiciales para la organización y los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo Muy en desacuerdo
6. Los funcionarios demuestran confiabilidad porque conocen y practican normas de honestidad e integridad en el Gobierno Regional Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo Muy en desacuerdo
Motivación				
7. Los funcionarios se esfuerzan para mejorar y cumplir las normas en el Gobierno Regional Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo Muy en desacuerdo
8. Los funcionarios tienen iniciativa para aprovechar las oportunidades y se comprometen a aliarse a metas grupales en el Gobierno Regional Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo Muy en desacuerdo
9. Los funcionarios son optimistas porque demuestran tenacidad frente a los obstáculos en el Gobierno Regional Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo Muy en desacuerdo
Aptitud social				
Empatía				
10. Los funcionarios manejan las referencias de los sentimientos, necesidades e intereses de los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo Muy en desacuerdo
11. Los funcionarios comprenden y ayudan a los demás e interesarse activamente en las preocupaciones de los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo Muy en desacuerdo
12. Los funcionarios Proveen, reconocen y satisfacen las necesidades de los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo Muy en desacuerdo
Habilidades sociales				

13. Los funcionarios tienen la capacidad de comunicación efectiva, de escuchar abiertamente y transmitir mensajes claros y convincentes en los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
14. Los funcionarios tienen la capacidad en el Manejo de conflictos. Negociar y resolver desacuerdos en el Gobierno Regional Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
15. Los funcionarios tienen la capacidad de Liderazgo e inspirar y guiar a los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Clima organizacional					
Flexibilidad					
16. Existe un clima positivo, se aceptan las nuevas ideas fácilmente y se mantienen al mínimo las reglas innecesarias en el Gobierno Regional de Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
17. Existe un enfoque de la gerencia en hacer que las mejores personas se junten para realizar un trabajo, más que en establecer largas líneas de autoridad en el Gobierno Regional de Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
18. Existe políticas para alentar a los empleados a aportar nuevas ideas y establecer una estructura con mínimas líneas de autoridad en el Gobierno Regional de Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Responsabilidad					
19. Existe motivación hacia los trabajadores y se permite cumplir sus tareas sin buscar constantemente la aprobación de su gerente en el Gobierno Regional de Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
20. Existe la importancia en delegar a los trabajadores tantas tareas como sea posible y hacerlos responsables por los resultados en el Gobierno Regional de Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
21. Existen políticas hacia los trabajadores para ser alentados para asumir riesgos calculados sin miedo a ser culpados en el Gobierno Regional de Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Estándares					
22. Los gerentes establecen objetivos desafiantes pero realistas, ofrecen retroalimentación en forma regular y se aseguran de que las medidas de desempeño sean adecuadas y claras en el Gobierno Regional de Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
23. Los gerentes con la finalidad mejorar el clima organizacional estimulan a los trabajadores en lugar de usar amenazas y críticas en el Gobierno Regional de Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
24. Los trabajadores tienen las oportunidades de ser recompensados con la finalidad de mejorar su desempeño en el Gobierno Regional de Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

ANEXO No 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL Y SU REPERCUSIÓN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL GOBIERNO REGIONAL PASCO, 2018.”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	MARCO TEÓRICO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	HIPOTESIS	METODOLOGIA	UNIVERSO O POBLACIÓN	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera influye la inteligencia emocional como herramienta de gestión institucional en el Clima organizacional de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS a) ¿En qué medida influye la aptitud personal del autoconocimiento en la flexibilidad de nuevas ideas de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018? b) ¿En qué medida influye la aptitud social de empatía en la responsabilidad de delegar tareas de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018? c) ¿En qué medida influye la aptitud personal de autorrealización en los estándares de mejorar el desempeño de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018? d) ¿En qué medida influye la aptitud social de habilidades sociales en los estándares de establecer objetivos desafiantes de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018?</p>	<p>Analizar de qué manera influye la inteligencia emocional como herramienta de gestión institucional en el Clima organizacional de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS a) Identificar qué medida influye la aptitud personal de autoconocimiento en la flexibilidad de nuevas ideas de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018. b) Identificar en qué medida influye la aptitud social de empatía en la responsabilidad de delegar tareas de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018. c) Identificar en qué medida influye la aptitud personal de autorrealización en los estándares de mejorar el desempeño de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018. d) Identificar en qué medida influye la aptitud social de habilidades sociales en los estándares de establecer objetivos desafiantes de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018.</p>	<p>Variable independiente</p> <ul style="list-style-type: none"> Inteligencia emocional 	<p>X= VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>1. Inteligencia emocional</p>	<p>a. Aptitud personal</p>	<p>a. Autoconocimiento</p> <p>b. Autorregulación.</p> <p>c. Motivación.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL La inteligencia emocional como herramienta de gestión institucional influye positivamente en el Clima organizacional de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICAS a. La aptitud personal de autoconocimiento influye positivamente en la flexibilidad de nuevas ideas de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018. b) La aptitud social de empatía influye positivamente en la responsabilidad de delegar tareas de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018. c) La aptitud personal de autorrealización influye positivamente en los estándares de mejorar el desempeño de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018. d) La aptitud social de habilidades sociales influye positivamente en los estándares de establecer objetivos desafiantes de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018.</p>	<p>METODO DE INVESTIGACION Para el desarrollo de la investigación se utilizará como método: • El método mixto es decir: • Método Cualitativo • El método cuantitativo. NIVEL DE LA INVESTIGACION El nivel de investigación corresponde a una investigación aplicada DISEÑO DE INVESTIGACION En el trabajo de investigación se utilizará el diseño no experimental – transversal. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN El trabajo de investigación es de tipo aplicada y no experimental; - Descriptiva. ... - Explicativa.</p>	<p>UNIVERSO En la investigación se trabaja con una población 110 trabajadores nombrados MUESTRA Se calcula con la formula estadística</p> <p>Afijación Proporcional</p> $n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} = 81$	<p>TECNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS: La recolección de datos fidedignos que nos permitirá contrastar las hipótesis de investigación será de fuentes primarias, es decir, como técnica a utilizarse es la encuesta con su instrumento el cuestionario para medir la influencia de la Inteligencia emocional y el Clima organizacional. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS: Se hará a través de un sistema mecanizado apoyado por una computadora, utilizando el software SPSS Versión 22, para confeccionar cuadros y gráficos para su posterior análisis.</p>
		<p>Variable dependiente</p> <ul style="list-style-type: none"> Clima organizacional 	<p>Y= VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>2. Clima Organizacional</p>	<p>a. Flexibilidad</p>	<p>a. Nuevas ideas de autoridad.</p> <p>b. Líneas de estructura con mínimas líneas.</p>				
		<p>Variable dependiente</p> <ul style="list-style-type: none"> Clima organizacional 	<p>b. Responsabilidad</p>	<p>a. Trabajadores motivados.</p> <p>b. Delegar tareas.</p> <p>c. Asumir riesgos.</p>					
				<p>c. Estándares</p>	<p>a. Mejorar el desempeño.</p> <p>b. Establecer objetivos desafiantes.</p> <p>c. Estimular al trabajador.</p>				

**Validación y confiabilidad de instrumentos
de recolección de datos**

Señor:

Dr. José Antonio Cárdenas Sinche

Presente.-

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, conoedores de su trayectoria académica y profesional, molestamos su atención al elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendo utilizar en la Tesis para optar el grado de **Maestro en Ciencias de la Administración**, por la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco.

El instrumento tiene como objetivo medir la variable

De INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO HERRAMIENTA DE GESTION INSTITUCIONAL Y SU REPERCUSION EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL GOBIERNO REGIONAL PASCO, 2018, por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de Operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

Agradezco anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. Datos Generales:

- 1.1. **José Antonio Cárdenas Sinche.**
- 1.2. Grado Académico: **Doctor en Administración**
- 1.3. Profesión: **Licenciado en administración**
- 1.4. Institución donde labora: **Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.**
- 1.5. Cargo que desempeña: **Docente.**
- 1.6. Denominación del Instrumento: **Instrumento de Recolección de Datos.**
- 1.7. Autor del instrumento: **Sussy Clara Picoy Almerco**
- 1.8. Programa de postgrado: **Gestión Pública y Desarrollo local.**

II. Validación

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.					
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.					
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.					
4. COHERENCIA E	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.					
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.					
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.					
	SUMATORIA PARCIAL					
	SUMATORIA TOTAL					

III. Resultados de la Validación

3.1. Valoración total cuantitativa: _____

3.2. Opinión: FAVORABLE _____ DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones: _____

Cerro de Pasco, agosto de 2019.

Dr. José Antonio Cárdenas Sinche
Experto

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario

El objetivo del presente cuestionario es obtener información básica sobre “Inteligencia emocional como herramienta de gestión institucional y su repercusión en el clima organizacional de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2017”; Usted antes de marcar, debe leer con detenimiento las afirmaciones u opiniones y luego debe marcar con un aspa (X), las afirmaciones con la alternativa que usted cree conveniente, marque sólo una alternativa de cada pregunta.

Las opciones de respuesta se encuentran estructuradas en el cuestionario:

Título del trabajo “Inteligencia emocional como herramienta de gestión institucional y su repercusión en el clima organizacional de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018

Por favor suplico a usted marcar con un aspa (X) la respuesta que cree conveniente

Datos generales

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En Desacuerdo	Muy en desacuerdo
INTELIGENCIA EMOCIONAL				
Aptitud personal				
Autoconocimiento				
1. Los funcionarios conocen sus propios estados internos, referencias, recursos e intuiciones, como Autoconocimiento en el Gobierno Regional Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo Muy en desacuerdo
2. Los funcionarios reconocen sus propias emociones y sus efectos para él y los trabajadores en el Gobierno Regional de Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo Muy en desacuerdo
3. Los funcionarios Confían en sí mismo. Y conocen con certeza sobre su propio valor y facultades que desarrollan en el Gobierno Regional Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo Muy en desacuerdo
Autorregulación				
4. Los funcionarios Manejan sus propios estados internos, impulsos y recursos, como parte de la Autorregulación en el Gobierno Regional de Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo Muy en desacuerdo
5. Los funcionarios Manejan las emociones y los impulsos perjudiciales para la organización y los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo Muy en desacuerdo
6. Los funcionarios demuestran confiabilidad porque conocen y practican normas de honestidad e integridad en el Gobierno Regional Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo Muy en desacuerdo
Motivación				
7. Los funcionarios se esfuerzan para mejorar y cumplir las normas en el Gobierno Regional Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo Muy en desacuerdo
8. Los funcionarios tienen iniciativa para aprovechar las oportunidades y se comprometen a aliarse a metas grupales en el Gobierno Regional Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo Muy en desacuerdo
9. Los funcionarios son optimistas porque demuestran tenacidad frente a los obstáculos en el Gobierno Regional Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo Muy en desacuerdo
Aptitud social				
Empatía				
10. Los funcionarios manejan las referencias de los sentimientos, necesidades e intereses de los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo Muy en desacuerdo

11. Los funcionarios comprenden y ayudan a los demás e interesarse activamente en las preocupaciones de los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
12. Los funcionarios Proveen, reconocen y satisfacer las necesidades de los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Habilidades sociales					
13. Los funcionarios tienen la capacidad comunicación efectiva, de escuchar abiertamente y transmitir mensajes claros y convincentes en los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
14. Los funcionarios tienen la capacidad en el Manejo de conflictos. Negociar y resolver desacuerdos en el Gobierno Regional Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
15. Los funcionarios tienen la capacidad de Liderazgo e inspirar y guiar a los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Clima organizacional					
Flexibilidad					
16. Existe un clima positivo, se aceptan las nuevas ideas fácilmente y se mantienen al mínimo las reglas innecesarias en el Gobierno Regional de Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
17. Existe un enfoque de la gerencia en hacer que las mejores personas se junten para realizar un trabajo, más que en establecer largas líneas de autoridad en el Gobierno Regional de Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
18. Existe políticas para alentar a los empleados a aportar nuevas ideas y establecer una estructura con mínimas líneas de autoridad en el Gobierno Regional de Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Responsabilidad					
19. Existe motivación hacia los trabajadores y se permite cumplir sus tareas sin buscar constantemente la aprobación de su gerente en el Gobierno Regional de Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
20. Existe la importancia en delegar a los trabajadores tantas tareas como sea posible y hacerlos responsables por los resultados en el Gobierno Regional de Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
21. Existen políticas hacia los trabajadores para ser alentados para asumir riesgos calculados sin miedo a ser culpados en el Gobierno Regional de Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Estándares					
22. Los gerentes establecen objetivos desafiantes pero realistas, ofrecen retroalimentación en forma regular y se aseguran de que las medidas de desempeño sean adecuadas y claras en el Gobierno Regional de Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
23. Los gerentes con la finalidad mejorar el clima organizacional estimulan a los trabajadores en lugar de usar amenazas y críticas en el Gobierno Regional de Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
24. Los trabajadores tienen las oportunidades de ser recompensados con la finalidad de mejorar su desempeño en el Gobierno Regional de Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

Gracias

Señor:

Dr. Otto Mendiolaza Zúñiga

Presente.-

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, conoedores de su trayectoria académica y profesional, molestamos su atención al elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendo utilizar en la Tesis para optar el grado de **Maestro en Ciencias de la Administración**, por la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco.

El instrumento tiene como objetivo medir la variable

De INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO HERRAMIENTA DE GESTION INSTITUCIONAL Y SU REPERCUSION EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL GOBIERNO REGIONAL PASCO, 2018, por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de Operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

Agradezco anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. Datos Generales:

1.1. **Otto Mendiolaza Zúñiga**

1.2. Grado Académico: **Doctor en Administración**

1.3. Profesión: **Licenciado en administración**

1.4. Institución donde labora: **Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.**

1.5. Cargo que desempeña: **Docente.**

1.6. Denominación del Instrumento: **Instrumento de Recolección de Datos.**

1.7. Autor del instrumento: **Sussy Clara Picoy Almerco**

1.8. Programa de postgrado: **Gestión Pública y Desarrollo local.**

II. Validación

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
20. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					
21. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					
22. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					
23. COHERENCIA E	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					
24. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					
25. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					
	SUMATORIA PARCIAL					
	SUMATORIA TOTAL					

III. Resultados de la Validación

3.1. Valoración total cuantitativa: _____

3.2. Opinión: FAVORABLE _____ DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones: _____

Cerro de Pasco, agosto de 2019.

Otto Mendiolaza Zúñiga
Experto

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario

El objetivo del presente cuestionario es obtener información básica sobre “Inteligencia emocional como herramienta de gestión institucional y su repercusión en el clima organizacional de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2017”; Usted antes de marcar, debe leer con detenimiento las afirmaciones u opiniones y luego debe marcar con un aspa (X), las afirmaciones con la alternativa que usted cree conveniente, marque sólo una alternativa de cada pregunta.

Las opciones de respuesta se encuentran estructuradas en el cuestionario:

Título del trabajo “Inteligencia emocional como herramienta de gestión institucional y su repercusión en el clima organizacional de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018

Por favor suplico a usted marcar con un aspa (X) la respuesta que cree conveniente

Datos generales

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En Desacuerdo	Muy en desacuerdo
INTELIGENCIA EMOCIONAL				
Aptitud personal				
Autoconocimiento				
1. Los funcionarios conocen sus propios estados internos, referencias, recursos e intuiciones, como Autoconocimiento en el Gobierno Regional Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo Muy en desacuerdo
2. Los funcionarios reconocen sus propias emociones y sus efectos para él y los trabajadores en el Gobierno Regional de Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo Muy en desacuerdo
3. Los funcionarios Confían en sí mismo. Y conocen con certeza sobre su propio valor y facultades que desarrollan en el Gobierno Regional Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo Muy en desacuerdo
Autorregulación				
4. Los funcionarios Manejan sus propios estados internos, impulsos y recursos, como parte de la Autorregulación en el Gobierno Regional de Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo Muy en desacuerdo
5. Los funcionarios Manejan las emociones y los impulsos perjudiciales para la organización y los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo Muy en desacuerdo
6. Los funcionarios demuestran confiabilidad porque conocen y practican normas de honestidad e integridad en el Gobierno Regional Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo Muy en desacuerdo
Motivación				
7. Los funcionarios se esfuerzan para mejorar y cumplir las normas en el Gobierno Regional Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo Muy en desacuerdo
8. Los funcionarios tienen iniciativa para aprovechar las oportunidades y se comprometen a aliarse a metas grupales en el Gobierno Regional Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo Muy en desacuerdo
9. Los funcionarios son optimistas porque demuestran tenacidad frente a los obstáculos en el Gobierno Regional Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo Muy en desacuerdo
Aptitud social				
Empatía				
10. Los funcionarios manejan las referencias de los sentimientos, necesidades e intereses de los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo Muy en desacuerdo

11. Los funcionarios comprenden y ayudan a los demás e interesarse activamente en las preocupaciones de los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
12. Los funcionarios Proveen, reconocen y satisfacer las necesidades de los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Habilidades sociales					
13. Los funcionarios tienen la capacidad comunicación efectiva, de escuchar abiertamente y transmitir mensajes claros y convincentes en los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
14. Los funcionarios tienen la capacidad en el Manejo de conflictos. Negociar y resolver desacuerdos en el Gobierno Regional Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
15. Los funcionarios tienen la capacidad de Liderazgo e inspirar y guiar a los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Clima organizacional					
Flexibilidad					
16. Existe un clima positivo, se aceptan las nuevas ideas fácilmente y se mantienen al mínimo las reglas innecesarias en el Gobierno Regional de Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
17. Existe un enfoque de la gerencia en hacer que las mejores personas se junten para realizar un trabajo, más que en establecer largas líneas de autoridad en el Gobierno Regional de Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
18. Existe políticas para alentar a los empleados a aportar nuevas ideas y establecer una estructura con mínimas líneas de autoridad en el Gobierno Regional de Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Responsabilidad					
19. Existe motivación hacia los trabajadores y se permite cumplir sus tareas sin buscar constantemente la aprobación de su gerente en el Gobierno Regional de Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
20. Existe la importancia en delegar a los trabajadores tantas tareas como sea posible y hacerlos responsables por los resultados en el Gobierno Regional de Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
21. Existen políticas para alentar a los trabajadores para ser alentados para asumir riesgos calculados sin miedo a ser culpados en el Gobierno Regional de Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Estándares					
22. Los gerentes establecen objetivos desafiantes pero realistas, ofrecen retroalimentación en forma regular y se aseguran de que las medidas de desempeño sean adecuadas y claras en el Gobierno Regional de Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
23. Los gerentes con la finalidad mejorar el clima organizacional estimulan a los trabajadores en lugar de usar amenazas y críticas en el Gobierno Regional de Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
24. Los trabajadores tienen las oportunidades de ser recompensados con la finalidad de mejorar su desempeño en el Gobierno Regional de Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

Gracias

Señor:

Mg. Ygnacio Alfredo Paita Panez

Presente.-

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, conoedores de su trayectoria académica y profesional, molestamos su atención al elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendo utilizar en la Tesis para optar el grado de **Maestro en Ciencias de la Administración**, por la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco.

El instrumento tiene como objetivo medir la variable

De INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO HERRAMIENTA DE GESTION INSTITUCIONAL Y SU REPERCUSION EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL GOBIERNO REGIONAL PASCO, 2018, por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de Operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

Agradezco anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. Datos Generales:

- 1.1. **Ygnacio Alfredo Paita Panez.**
- 1.2. Grado Académico: **Maestro en Ciencias de la Administración**
- 1.3. Profesión: **Licenciado en administración**
- 1.4. Institución donde labora: **Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.**
- 1.5. Cargo que desempeña: **Docente.**
- 1.6. Denominación del Instrumento: **Instrumento de Recolección de Datos.**
- 1.7. Autor del instrumento: **Sussy Clara Picoy Almerco**
- 1.8. Programa de postgrado: **Gestión Pública y Desarrollo local.**

II. Validación

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
2. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					
3. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					
4. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					
5. COHERENCIA E	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					
6. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					
7. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					
	SUMATORIA PARCIAL					
	SUMATORIA TOTAL					

III. Resultados de la Validación

3.1. Valoración total cuantitativa: _____

3.2. Opinión: FAVORABLE _____ DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones: _____

Cerro de Pasco, agosto de 2019.

Mg. Ygnacio Alfredo Paita Panéz
Experto

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario

El objetivo del presente cuestionario es obtener información básica sobre “Inteligencia emocional como herramienta de gestión institucional y su repercusión en el clima organizacional de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2017”; Usted antes de marcar, debe leer con detenimiento las afirmaciones u opiniones y luego debe marcar con un aspa (X), las afirmaciones con la alternativa que usted cree conveniente, marque sólo una alternativa de cada pregunta.

Las opciones de respuesta se encuentran estructuradas en el cuestionario:

Título del trabajo “Inteligencia emocional como herramienta de gestión institucional y su repercusión en el clima organizacional de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018

Por favor suplico a usted marcar con un aspa (X) la respuesta que cree conveniente

Datos generales

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En Desacuerdo	Muy en desacuerdo
INTELIGENCIA EMOCIONAL				
Aptitud personal				
Autoconocimiento				
1. Los funcionarios conocen sus propios estados internos, referencias, recursos e intuiciones, como Autoconocimiento en el Gobierno Regional Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo Muy en desacuerdo
2. Los funcionarios reconocen sus propias emociones y sus efectos para él y los trabajadores en el Gobierno Regional de Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo Muy en desacuerdo
3. Los funcionarios Confían en sí mismo. Y conocen con certeza sobre su propio valor y facultades que desarrollan en el Gobierno Regional Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo Muy en desacuerdo
Autorregulación				
4. Los funcionarios Manejan sus propios estados internos, impulsos y recursos, como parte de la Autorregulación en el Gobierno Regional de Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo Muy en desacuerdo
5. Los funcionarios Manejan las emociones y los impulsos perjudiciales para la organización y los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo Muy en desacuerdo
6. Los funcionarios demuestran confiabilidad porque conocen y practican normas de honestidad e integridad en el Gobierno Regional Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo Muy en desacuerdo
Motivación				
7. Los funcionarios se esfuerzan para mejorar y cumplir las normas en el Gobierno Regional Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo Muy en desacuerdo
8. Los funcionarios tienen iniciativa para aprovechar las oportunidades y se comprometen a aliarse a metas grupales en el Gobierno Regional Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo Muy en desacuerdo
9. Los funcionarios son optimistas porque demuestran tenacidad frente a los obstáculos en el Gobierno Regional Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo Muy en desacuerdo
Aptitud social				
Empatía				
10. Los funcionarios manejan las referencias de los sentimientos, necesidades e intereses de los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo Muy en desacuerdo

11. Los funcionarios comprenden y ayudan a los demás e interesarse activamente en las preocupaciones de los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
12. Los funcionarios Proveen, reconocen y satisfacer las necesidades de los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Habilidades sociales					
13. Los funcionarios tienen la capacidad comunicación efectiva, de escuchar abiertamente y transmitir mensajes claros y convincentes en los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
14. Los funcionarios tienen la capacidad en el Manejo de conflictos. Negociar y resolver desacuerdos en el Gobierno Regional Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
15. Los funcionarios tienen la capacidad de Liderazgo e inspirar y guiar a los trabajadores en el Gobierno Regional Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Clima organizacional					
Flexibilidad					
16. Existe un clima positivo, se aceptan las nuevas ideas fácilmente y se mantienen al mínimo las reglas innecesarias en el Gobierno Regional de Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
17. Existe un enfoque de la gerencia en hacer que las mejores personas se junten para realizar un trabajo, más que en establecer largas líneas de autoridad en el Gobierno Regional de Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
18. Existe políticas para alentar a los empleados a aportar nuevas ideas y establecer una estructura con mínimas líneas de autoridad en el Gobierno Regional de Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Responsabilidad					
19. Existe motivación hacia los trabajadores y se permite cumplir sus tareas sin buscar constantemente la aprobación de su gerente en el Gobierno Regional de Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
20. Existe la importancia en delegar a los trabajadores tantas tareas como sea posible y hacerlos responsables por los resultados en el Gobierno Regional de Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
21. Existen políticas hacia los trabajadores para ser alentados para asumir riesgos calculados sin miedo a ser culpados en el Gobierno Regional de Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Estándares					
22. Los gerentes establecen objetivos desafiantes pero realistas, ofrecen retroalimentación en forma regular y se aseguran de que las medidas de desempeño sean adecuadas y claras en el Gobierno Regional de Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
23. Los gerentes con la finalidad mejorar el clima organizacional estimulan a los trabajadores en lugar de usar amenazas y críticas en el Gobierno Regional de Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
24. Los trabajadores tienen las oportunidades de ser recompensados con la finalidad de mejorar su desempeño en el Gobierno Regional de Pasco.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

Gracias