

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**Influencia de las emociones en el comportamiento
organizacional del servidor público de la oficina de
administración de la Dirección Regional de Agricultura
Pasco, 2021**

**Para optar el título profesional de:
Licenciada en Administración**

Autoras:

**Bach. Yomira Yeraldine LOYOLA HERRERA
Bach. Ada Noelia URETA PIO**

Asesor:

Dr. César Wenceslao RAMOS INGA

Cerro de Pasco - Perú - 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**Influencia de las emociones en el comportamiento
organizacional del servidor público de la oficina de
administración de la Dirección Regional de Agricultura
Pasco, 2021**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE
PRESIDENTE

Dr. Otto MENDIOLAZA ZUÑIGA
MIEMBRO

Mg. Liborio ROJAS VICTORIO
MIEMBRO



INFORME DE ORIGINALIDAD N° 032-2023-UI/FACE-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

Yomira Yeraldine LOYOLA HERRERA - Ada Noelia URETA PIO

Escuela de Formación Profesional

ADMINISTRACIÓN

Tipo de trabajo:

Tesis

Título del trabajo

Influencia de las Emociones en el Comportamiento Organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021

Asesor:

Dr. César Wenceslao RAMOS INGA

Índice de Similitud: **19%**

Calificativo

APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 12 de Setiembre de 2023.



Firmado digitalmente por:
CARDENAS SINCHE Jose
Antonio FAU 20154805048 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 12/09/2023 09:27:47-0500

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN (e)

DEDICATORIA

A Dios por ser mi inspiración y por haberme permitido llegar hasta este momento y darme salud para lograr mis objetivos, por su infinita bondad y amor. A mis amados padres: Ezequiel y Yolanda, a quienes los valoro muchísimo por la inversión que hicieron en mí, reconozco su sacrificio, esfuerzo, sudor y lágrimas, y siempre apuestan por mi educación, más que nada por su amor infinito.

A mi hermano Maycol por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre. por el valor mostrado para salir adelante.

Yomira Yeraldini

A Dios, por darme fortaleza, perseverancia y salud para poder concluir mis estudios universitarios.

A mis Padres Adan y Esperanza, por ser el pilar fundamental de todo lo que soy en toda mi educación, por ser la razón de mi vida, por sus consejos, su incondicional apoyo en todo momento y por haber creído en mí, todo lo que hoy soy es gracias a ellos.

A mis hermanos Adan y Sandra, por ser mi guía y más grande ejemplo de salir adelante, por su compañía perfecta para cumplir mis objetivos, gracias a ellos por confiar siempre en mí.

Ada Noelia

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión que nos permitió formarnos y así tener la oportunidad de abrir un nuevo camino en nuestras vidas.

A la Facultad de Ciencias Empresariales por habernos brindado su apoyo fraternal, moral y material de forma incondicional.

A la Escuela de Formación Profesional de Administración por brindarnos la oportunidad de incorporarnos a esta gran familia, por su cooperación y por el apoyo que siempre nos brindaron.

A los docentes de cada una de las disciplinas de la malla curricular, quienes lograron consolidar en cada una, la pasión por esta carrera y el aprendizaje significativo de cada una de las disciplinas.

Un sincero agradecimiento a nuestro asesor de tesis Dr. César Wenceslao RAMOS INGA, quien nos apoyó y orientó durante el desarrollo de este trabajo; por sus recomendaciones que fueron de gran aporte e importancia para llegar a estas instancias.

A los funcionarios y colaboradores de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021, por su gran apoyo incondicional en las respuestas para la construcción de nuestro instrumento de investigación.

Finalmente, a todas aquellas personas que nos dieron su apoyo incondicional en todo este camino.

Yomira Yeraldini y Ada Noelia

RESUMEN

La presente investigación “Influencia de las Emociones en el Comportamiento Organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021”, tuvo como objetivo principal: Determinar el nivel de influencia de las Emociones en el Comportamiento Organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021.

Nuestra investigación es de tipo y nivel correlacional; el método utilizado es el Método inductivo-deductivo, la muestra fue de 11 servidores, se manejó como instrumento dos cuestionarios (uno por cada variable) con 10 y 12 preguntas respectivamente, todas con respuestas en la escala de Likert.

El análisis mediante la correlación de Pearson, determinó qué el grado de correlación es de ,922, lo que nos indica de acuerdo a la escala de correlación que es una correlación positiva muy alta, el nivel de significancia es 0,000 lo cuales menor que 0,05. Lo cual demuestra nuestra hipótesis: Existe una alta Influencia de las Emociones en el Comportamiento Organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021.

Palabras Clave: Emociones, comportamiento organizacional, servidor público.

ABSTRACT

The main objective of this research "Influence of Emotions on the Organizational Behavior of the Public Servant of the Administration Office of the Regional Directorate of Agriculture Pasco, 2021", was to determine the level of influence of Emotions on the Organizational Behavior of the Server Pasco Regional Directorate of Agriculture Management Office Public, 2021.

Our research is of a correlational type and level; the method used is the inductive-deductive method, the sample was 11 servers, two questionnaires were used as an instrument (one for each variable) with 10 and 12 questions respectively, all with answers on the Likert scale.

The analysis using Pearson's correlation determined that the degree of correlation is .922, which indicates, according to the correlation scale, that it is a very high positive correlation; the level of significance is 0.000, which is less than

0.05. Which demonstrates our hypothesis: There is a high Influence of Emotions on the Organizational Behavior of the Public Servant of the Administration Office of the Regional Directorate of Agriculture Pasco, 2021.

Keywords: Emotions, organizational behavior, public servant.

INTRODUCCIÓN

Pacheco et al. (2018) manifiestan que “La gama de emociones que experimentamos en el trabajo es enorme, sin que exista un acuerdo unánime sobre su número, ni sobre su ordenación o clasificación”. Es decir que las emociones están presentes en todo momento durante la realización de las labores cotidianas de los colaboradores.

Del mismo modo el comportamiento organizacional de los servidores en su entorno laboral influye en las emociones, tal como lo manifiesta Malavé (2020) “Las emociones permean las organizaciones y afectan el desempeño individual y colectivo. Por ello es necesario abandonar la tendencia a considerar la emoción algo que debe ocultarse, limitarse, controlarse o incluso manipularse interesadamente”. En este contexto presentamos nuestro trabajo de investigación, el cual está organizado acorde a lo determinado en nuestro reglamento de grados y títulos, el mismo que tiene los siguientes capítulos:

Capítulo I problema de investigación: Se identifica y exterioriza el problema de nuestro estudio, así mismo se realiza los objetivos específicos, la formulación de objetivos, la justificación y las limitaciones de nuestra investigación.

Capítulo II marco teórico, sostenemos con diversos antecedentes de estudio, utilizamos para ello conceptos actualizados de nuestras variables estudiadas, también mostramos nuestras principales definiciones, se realiza la formulación de las hipótesis, así como la identificación de las variables e indicadores de nuestra investigación

Capítulo III metodología y técnicas de investigación, manifestamos el nivel, tipo y nuestro diseño utilizado, así como la población y muestra, se determinó los instrumentos de recolección de datos para nuestro estudio, también la selección, validación y confiabilidad de nuestros instrumentos de investigación, el tratamiento estadístico y la oportuna orientación ética.

Capítulo IV resultados y discusión. Se refiere nuestro trabajo de campo, para el análisis y procesamiento de los resultados se empleó el software estadístico SPSS 26 y Excel, la prueba de hipótesis se realizó mediante el estadístico de correlación de Pearson y luego de ello se muestra el respectivo análisis de resultados.

Finalmente se realiza la presentación de las respectivas conclusiones y recomendaciones de la investigación, los cuales esperamos sean tomados en consideración por quienes dirigen la DRA - Pasco.

Las Autoras

ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
ÍNDICE	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema	1
1.2. Delimitación de la investigación	3
1.2.1. Delimitación Social	3
1.2.2. Delimitación Espacial.....	3
1.2.3. Delimitación Temporal.....	3
1.2.4. Delimitación Conceptual	3
1.3. Formulación del problema.....	4
1.3.1. Problema general	4
1.3.2. Problemas específicos.....	4
1.4. Formulación de objetivos	5
1.4.1. Objetivo general	5
1.4.2. Objetivos específicos.....	5
1.5. Justificación de la investigación	5
1.6. Limitaciones de la investigación.....	6

CAPITULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio	7
2.1.1. Antecedentes de nivel internacional	7
2.1.2. Antecedentes de nivel nacional	8
2.1.3. Antecedentes de nivel local	10
2.2. Bases teóricas – científicas.....	10
2.2.1. Emociones.....	10
2.2.2. Dimensiones de las emociones	12
2.2.3. Comportamiento organizacional	15
2.2.4. Características del comportamiento organizacional.....	17
2.2.5. Dimensiones del comportamiento organizacional.....	19
2.2.6. Servidor Público	22
2.3. Definición de términos básicos	23
2.4. Formulación de hipótesis	26
2.4.1. Hipótesis general.....	26
2.4.2. Hipótesis específicas.....	26
2.5. Identificación de variables.....	26
2.6. Definición operacional de variables e indicadores.....	27

CAPITULO III
METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación	29
3.2. Nivel de investigación	29
3.3. Métodos de investigación	29
3.4. Diseño de investigación	30
3.5. Población y muestra	30
3.5.1. Población.....	30
3.5.2. Muestra	30

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
3.6.1. Técnicas.....	31
3.6.2. Instrumentos.....	31
3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación	32
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	32
3.9. Tratamiento estadístico.....	32
3.10. Orientación ética filosófica y epistémica.....	33

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo	34
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	35
4.2.2. Resultados de la variable comportamiento organizacional	46
4.3. Prueba de hipótesis	59
4.3.1. Prueba de hipótesis general:	59
4.3.2. Prueba de hipótesis específicas:	61
4.4. Discusión de resultados.....	67

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Confiabilidad de Instrumentos.....	32
Tabla 2	Frecuencia de la Variable Emociones.....	35
Tabla 3	Frecuencia del Indicador Autoestima	36
Tabla 4	Frecuencia del Indicador Satisfacción.....	37
Tabla 5	Frecuencia del Indicador Miedo	38
Tabla 6	Frecuencia del Indicador Felicidad.....	39
Tabla 7	Frecuencia del Indicador Empatía	40
Tabla 8	Frecuencia del Indicador Enfado	41
Tabla 9	Frecuencia del Indicador Simpatía.....	42
Tabla 10	Frecuencia del Indicador Culpa	43
Tabla 11	Frecuencia del Indicador Cooperación.....	44
Tabla 12	Frecuencia del Indicador Curiosidad.....	45
Tabla 13	Frecuencia de la Variable Comportamiento Organizacional.....	46
Tabla 14	Frecuencia del Indicador Motivación Intrínseca	47
Tabla 15	Frecuencia del Indicador Motivación Extrínseca	48
Tabla 16	Frecuencia del Indicador Psicofisiológicos.....	49
Tabla 17	Frecuencia del Indicador Psicológicos	50
Tabla 18	Frecuencia del Indicador Comunicación Ascendente.....	51
Tabla 19	Frecuencia del Indicador Comunicación Descendente.....	52
Tabla 20	Frecuencia del Indicador Comunicación Horizontal	53
Tabla 21	Frecuencia del Indicador Trabajo en Equipo.....	54
Tabla 22	Frecuencia del Indicador Logro de Objetivos	55
Tabla 23	Frecuencia del Indicador Toma de Decisiones Eficaces	56
Tabla 24	Frecuencia del Indicador Toma de Decisiones Efectivos	57
Tabla 25	Frecuencia del Indicador Toma de Decisiones Eficientes	58
Tabla 26	Escala de Correlación de Pearson.....	59

Tabla 27	Nivel de Correlación entre Variables.....	60
Tabla 28	Nivel de Correlación entre la Dimensión Nivel Intrapersonal y la Variable Comportamiento Organizacional.....	61
Tabla 29	Nivel de Correlación entre la Dimensión Nivel Individual y la Variable Comportamiento Organizacional.....	63
Tabla 30	Nivel de Correlación entre la Dimensión Nivel Interpersonal y la Variable Comportamiento Organizacional.....	64
Tabla 31	Nivel de Correlación entre la Dimensión Nivel Intrapersonal y la Variable Comportamiento Organizacional.....	65
Tabla 32	Nivel de Correlación entre la Dimensión Nivel Organizacional y la Variable Comportamiento Organizacional.....	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Dimensiones de las emociones	14
Figura 2	El comportamiento organizacional como un iceberg	16
Figura 3	Principales fuerzas que influyen en el comportamiento organizacional....	18
Figura 4	Diseño de la Investigación	30
Figura 5	Frecuencia de la Variable Emociones.....	35
Figura 6	Frecuencia del Indicador Autoestima	36
Figura 7	Frecuencia del Indicador Satisfacción.....	37
Figura 8	Frecuencia del Indicador Miedo	38
Figura 9	Frecuencia del Indicador Felicidad.....	39
Figura 10	Frecuencia del Indicador Empatía	40
Figura 11	Frecuencia del Indicador Enfado	41
Figura 12	Frecuencia del Indicador Simpatía.....	42
Figura 13	Frecuencia del Indicador Culpa	43
Figura 14	Frecuencia del Indicador Cooperación.....	44
Figura 15	Frecuencia del Indicador Curiosidad.....	45
Figura 16	Frecuencia de la Variable Comportamiento Organizacional.....	46
Figura 17	Frecuencia del Indicador Motivación Intrínseca	47
Figura 18	Frecuencia del Indicador Motivación Extrínseca	48
Figura 19	Frecuencia del Indicador Psicofisiológicos.....	49
Figura 20	Frecuencia del Indicador Psicológicos	50
Figura 21	Frecuencia del Indicador Comunicación Ascendente.....	51
Figura 22	Frecuencia del Indicador Comunicación Descendente.....	52
Figura 23	Frecuencia del Indicador Comunicación Horizontal	53
Figura 24	Frecuencia del Indicador Trabajo en Equipo.....	54
Figura 25	Frecuencia del Indicador Logro de Objetivos	55
Figura 26	Frecuencia del Indicador Toma de Decisiones Eficaces	56

Figura 27	Frecuencia del Indicador Toma de Decisiones Efectivos	57
Figura 28	Frecuencia del Indicador Toma de Decisiones Eficientes	58

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

En un ambiente tan cambiante como el que vivimos hoy en día, es comprensible que las emociones jueguen un papel fundamental dentro del comportamiento organizacional de las personas y que estas influyan en la organización, sobre todo teniendo en cuenta que “La emoción es un constructo muy difícil de definir. Parte de su complejidad es que la emoción no es una sola cosa sino que está representada por múltiples componentes que se reflejan en respuestas fisiológicas, conductuales y subjetiva” (Feldman y Blanco, 2006, pág. 105).

Por mucho tiempo las emociones fueron ignoradas dentro del contexto laboral debido a que las empresas eran vistas como lugares serios, pensados para producir bienes o servicios y ganar dinero, con un ambiente de trabajo racional y frío donde las emociones no tenían cabida. Sin embargo, en los últimos años se han hecho avances sustanciales para entender su impacto en el ambiente organizacional; las investigaciones han demostrado como las emociones pueden ayudar a explicar fenómenos individuales y organizacionales. Éstas juegan un rol fundamental en la satisfacción laboral, funcionamiento grupal, liderazgo, violencia y acoso, en los procesos de negociación, conflicto y toma de decisiones, en el

estrés laboral y burnout y más recientemente el denominado “trabajo emocional” como característica intrínseca del puesto de trabajo y su influencia en la organización. (Pérez, 2012)

Coincidimos con Malavé (2020), cuando menciona que “Las emociones permean las organizaciones y afectan el desempeño individual y colectivo. Porello es necesario abandonar la tendencia a considerar la emoción como algo que debe ocultarse, limitarse, controlarse o incluso manipularse interesadamente”.

Es comprensible el actuar de los colaboradores en un entorno cada vez cambiante como el que vivimos, donde las emociones afectan el comportamiento del colaborador, tal como lo menciona. Enreach (2019).

Las emociones pueden afectar al comportamiento de los colaboradores en el lugar de trabajo. Los sentimientos y el carácter general de un colaborador tienen un impacto significativo en su rendimiento laboral, habilidades para tomar decisiones, espíritu de equipo y liderazgo y productividad.

Así mismo, el comportamiento organizacional es un elemento clave para el éxito de cualquier institución, ya que tiene que ver con la forma en que los colaboradores interactúan, se comunican y colaboran buscando mejorar la eficacia y la eficiencia de su labor. Es por ello que coincidimos con Alles (2008), cuando nos manifiesta que:

El comportamiento organizacional, como temática, se refiere a todo lo relacionado con las personas en el ámbito de las organizaciones, desde su máxima conducción hasta el nivel de base, las personas actuando solas o grupalmente, el individuo desde su propia perspectiva hasta el individuo en su rol de jefe o directivo, los problemas y conflictos y los círculos virtuosos de crecimiento y desarrollo. Todo esto implica el comportamiento de las personas que integran una organización, como ya se dijo, de cualquier tipo y tamaño. (pág.19).

Toda organización es considerada como un sistema “ya que esta hace posible la interrelación de un conjunto de elementos que permiten que estos

sistemas se den. Estos pueden ser abiertos y cerrados”. (Maldonado, 2017, pág. 26), es por ello que es importante el comportamiento organizacional de sus colaboradores, tal como lo menciona el Ministerio de la Presidencia de la República de Panamá (2017) “El comportamiento organizacional dentro de una organización gubernamental, debe ayudar a lograr las competencias requeridas para ser un servidor público eficiente y eficaz, un líder de equipo, con un sentido de pertenencia para la institución en la cual labora”.

Es por lo mencionado líneas arriba, que consideramos que es importante estudiar ¿Cuál es el nivel de influencia de las Emociones en el Comportamiento Organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021?. Pregunta que intentamos contestar a lo largo de la presente investigación.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación Social

Para la presente investigación lo constituyen, los trabajadores nombrados y contratados de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco.

1.2.2. Delimitación Espacial

La investigación se llevará a cabo en las instalaciones de la Dirección Regional de Agricultura - Pasco, específicamente en las oficinas de Administración ubicado en el distrito de Yanacancha – San Juan Pampa.

1.2.3. Delimitación Temporal

El periodo de nuestro estudio alcanza el tiempo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2021.

1.2.4. Delimitación Conceptual

Los conceptos analizados en nuestro estudio comprenden a nuestras dos variables utilizadas, las mismas que son:

Emociones:

Lawler (1999) define las emociones como “estados evaluativos, sean positivos o negativos, relativamente breves, que tienen elementos fisiológicos, neurológicos y cognitivos” (pág. 219)

Comportamiento Organizacional:

Según Chiavenato (2009) “Es el estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos” (pág. 6).

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de influencia de las Emociones en el Comportamiento Organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es el nivel de influencia del nivel intrapersonal en el comportamiento organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021?
- b) ¿Cuál es el nivel de influencia del nivel individual en el comportamiento organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021?
- c) ¿Cuál es el nivel de influencia del nivel interpersonal en el Comportamiento Organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021?
- d) ¿Cuál es el nivel de influencia del nivel grupal en el Comportamiento Organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021?
- e) ¿Cuál es el nivel de influencia del nivel organizacional en el

Comportamiento Organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar el nivel de influencia de las Emociones en el Comportamiento Organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Analizar el nivel de influencia del nivel intrapersonal en el comportamiento organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021.
- b) Establecer el nivel de influencia del nivel individual en el comportamiento organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021.
- c) Comprobar el nivel de influencia del nivel interpersonal en el comportamiento organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021.
- d) Demostrar el nivel de influencia del nivel grupal en el comportamiento organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021.
- e) Indicar el nivel de influencia del nivel organizacional en el comportamiento organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021.

1.5. Justificación de la investigación

Consideramos que las emociones juegan un rol importante dentro del desenvolvimiento del colaborador. Es decir, el trabajo y por ende el rol del

trabajador no se circunscribe solamente a un aspecto biológico, físico oracional. Si no que el aspecto emocional, “determina muchas veces, su capacidad de solución de conflicto o de tareas demandadas por el trabajo, sus funciones, y responsabilidades”.

Es por ello que decidimos realizar la presente investigación, ya que los actuales tiempos en los que vivimos confinados y temerosos por la pandemia producto del COVID 19, las emociones jugaron un papel importante ya que la necesidad nos obliga a crear nuevas formas de trabajar (como el teletrabajo), también el comportamiento organizacional, el liderazgo y la innovación no dejade ser indispensable y justificable para lograr los objetivos institucionales de la organización.

1.6. Limitaciones de la investigación

Nuestra principal restricción en nuestra investigación, consideramos que es la falta de estudios anteriores, sobre todo en lo referente a nuestra variable emociones, especialmente dentro de las instituciones públicas: otro aspecto como en la gran mayoría de investigaciones es el referente al aspecto económico para poder costear nuestro estudio, ya que todos los costos que se realizarán durante el desarrollo del presente estudio, serán sufragados con nuestros propios capitales.

Del mismo modo es la falta de cooperación y apertura por parte de los funcionarios y trabajadores, sobre todo al momento de ejecutar las encuestas, ya que muchos aducen la falta de disponibilidad de tiempo o que están concentrados en las labores que realizan, así como por miedo todavía a lo que ocurre con los contagios por el COVID 19.

Para superar todas estas limitaciones, utilizaremos estrategias para poder llegar a cumplir con nuestro objetivo propuesto.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. Antecedentes de nivel internacional

Yerovi (2020) en su trabajo de investigación “Análisis del comportamiento organizacional de empleados y trabajadores de la Empresa C.A Ecuatoriana de Cerámica y su injerencia en la eficiencia empresarial”, tesis de pregrado, que tuvo como objetivo “establecer un diagnóstico completo de cómo se encuentra el personal de ECUACERÁMICA en cuanto a su clima laboral y comportamiento organizacional”, fue una investigación de carácter mixto, de diseño no experimental, la muestra fue de 218 trabajadores. Su conclusión principal nos manifiesta que “Mediante la aplicación de encuestas y posteriormente el análisis de los hallazgos de esta información se llegó a determinar que C.A ECUATORIANA DE CERÁMICA cuenta con altos niveles de desempeño, motivación y reconocimiento en todo su personal”. (pág. 58)

García (2016), en la tesis que tituló “Las emociones como componente de la racionalidad humana”, tesis doctoral donde se abordan diferentes teorías sobre las emociones, fue una investigación cualitativa, nos manifiesta que “las emociones ocupan un papel relevante en el razonamiento humano, al mantener

ambas, razón y emoción una relación consustancial. Una relación en la que la emoción, originalmente, mantiene la primacía sobre la razón". (pág. 27).

En sus conclusiones nos manifiesta que:

Las emociones sólo decir que creo que se puede asumir que las emociones desempeñan una función en la vida individual y social de las personas más importante de lo que algunos filósofos, neurólogos y psicólogos pensaban en el pasado, idealizando la razón y endemoniando las emociones. (pág. 373).

Sosa (2007) en su investigación: "Influencia de las emociones en el desempeño laboral", fue una investigación cualitativa, donde menciona que "Las emociones en el trabajo tienen un vínculo directo con la productividad y el desempeño de los trabajadores", en su conclusión principal nos manifiesta:

El grado de influencia de las emociones en el desempeño laboral depende del manejo que los individuos posean de las mismas, el estudio demuestra que, en el caso de existir equilibrio emocional, se manejan afectivamente los impulsos emocionales evitando que interfieran directamente en el ámbito laboral.

2.1.2. Antecedentes de nivel nacional

Artica y Cotera (2021) en la investigación titulada "Características del comportamiento organizacional en el personal gerencial de la empresa Racionalización Empresarial S.A. Lima-2017", su objetivo general fue "Identificar las características del comportamiento organizacional en el personal gerencial de la empresa Racionalización Empresarial S.A." (pág. 14), fue una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, su diseño es transaccional o transversal, el método utilizado es deductivo, la muestra fue de 24 trabajadores, la técnica utilizada fue la encuesta con su instrumento el cuestionario, la misma que estuvo conformada por 10 preguntas.

Dentro de su conclusión principal nos manifiesta “que el comportamiento organizacional influye de forma directa en la conducta y desempeño del personal gerencial de la empresa”. (pág. 80)

Repetto y Riva (2019) en su trabajo “Análisis del comportamiento organizacional y desarrollo del talento humano en los últimos 10 años en el Perú: una revisión de la literatura científica”, tuvo como objetivo principal: “Analizar la influencia del comportamiento organizacional de una empresa en el talento humano en los últimos 10 años en Lima Metropolitana” (pág. 8). Fue una investigación cualitativa, en su conclusión nos manifiestan.

Es interesante anotar la cantidad de estudios que busca relacionar la medición del comportamiento organizacional y el desarrollo del talento humano a pesar que no son lo mismo, guardan una relación muy similar debido a la percepción del colaborador de la empresa y al medio ambiente donde se encuentra, es por ello que pensamos que en las empresas deben enfocarse en los puntos mencionados. (pág. 23)

Bardalez (2019) en su investigación titulada “Comportamiento organizacional y su influencia en el cumplimiento de metas de los colaboradores de la Tienda Interbank 750 – Tarapoto 2016”, tuvo como objetivo general: “Determinar la influencia del comportamiento organizacional en el cumplimiento de metas de los colaboradores de la tienda Interbank 750 – Tarapoto, 2016” (pág. 3), fue una investigación de tipo aplicada, de nivel correlacional, su diseño es no experimental, la muestra estuvo conformada por 19 trabajadores. En su primera conclusión nos manifiesta que:

La influencia del comportamiento organizacional en el cumplimiento de metas de los colaboradores de la tienda Interbank 750 – Tarapoto, 2016, es directa y significativa, evaluada con estadístico de Rho Prueba de

Spearman; donde el valor de la significancia bilateral es de 0.027 y menor al 0.05, con un nivel de relación del 76.4%. (pág. 42)

Meléndez (2018) en el trabajo de investigación “Comportamiento organizacional y satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos CONCO S.R. Ltda. San Borja – 2018”, que tuvo como objetivo general: “Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco - San Borja”. (pág. 20), el método que se aplicó es cuantitativo, analítico, científico. La muestra estuvo conformada por 40 personas. En su primera conclusión nos manifiesta que:

Con un coeficiente de correlación entre las variables comportamiento organizacional y satisfacción laboral, Rho de Spearman = 0,976 y un $p=0,000$ menor al nivel $\alpha=0,05$ se concluye: Existe una correlación considerable alta entre las variables comportamiento organizacional y satisfacción laboral en la empresa Toldos Conco S.R.Ltda. (pág. 90)

2.1.3. Antecedentes de nivel local

No se encontraron antecedentes con títulos similares a nuestras variables de estudio, pero sí con similares como inteligencia emocional y compromiso organizacional.

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. Emociones

Según Enreach (2019) Las emociones “pueden afectar al comportamiento de los colaboradores en el lugar de trabajo. Los sentimientos y el carácter general de un colaborador tienen un impacto significativo en su rendimiento laboral, habilidades para tomar decisiones, espíritu de equipo y liderazgo y productividad”.

Lo que los colaboradores sienten y cómo expresan sus emociones afecta directamente a su desempeño, su creatividad y las relaciones interpersonales. Por ello, a nivel empresarial, se considera importante que las personas intenten mantener sus emociones fuera de la oficina.

De acuerdo al portal de Divulgación Dinámica (2017), “la emoción es un concepto utilizado para describir y explicar los efectos producidos por un proceso multidimensional encargado de”:

- a) “El análisis de situaciones especialmente significativas”,
- b) “La interpretación subjetiva de las mismas, en función de la historia personal”,
- c) “La expresión emocional o comunicación de todo el proceso”,
- d) “La preparación para la acción o movilización de comportamiento”,
- e) “Los cambios en la actividad fisiológica”. (Divulgación Dinámica, 2017)

De tal manera que los elementos constitutivos de la emoción son:

- 1) “Una situación o estímulo que reúne ciertas características o cierto potencial para generar tal emoción”.
- 2) “Alguien que percibe esa situación, la procesa y reacciona ante ella”.
- 3) “El significado que el sujeto concede a dicha situación: etiquetado”.
- 4) “La experiencia emocional que el sujeto siente ante esa situación”.
- 5) “La reacción corporal o fisiológica (cambios en el ritmo cardíaco o respiratorio, aumento de sudoración, cambios en la tensión muscular, sequedad en la boca, presión sanguínea)”.
- 6) “La expresión motora-observable (expresiones faciales, tono y volumen de voz, movimientos del cuerpo, sonrisa, llanto,...)”. (Divulgación Dinámica, 2017)

Debemos mencionar que las organizaciones entendidas como sistemas sociales, caracterizados por el sistema de pertenencia por parte de sus integrantes, que expresan su accionar mediante las emociones, las mismas que en gran medida guían su accionar.

Tal como lo menciona Villegas et al. Para quienes (2020) “Las emociones forman parte del ser humano y son indispensable para expresar ideas y la comunicación entre las personas. De igual manera las emociones, por medio de las personas, ayudan a que las organizaciones puedan lograr los objetivos establecidos” (pág. 58). Es decir que los colaboradores mediante sus emociones expresadas contribuyen a que las diversas instituciones puedan cumplir con las metas establecidas en sus diversos instrumentos de gestión (Planes de desarrollo concertado, plan estratégico institucional, los planes operativos y similares). Tal es así que:

Las emociones muestran la vulnerabilidad esencial del hombre. No somos dioses, seres omnipotentes y omniscientes, razón por la que muchas de las cosas que nos afectan escapan a nuestro control y, por ello, suelen afectarnos negativamente, porque tenemos miedo de perder lo que queremos y hemos conseguido, porque echamos de menos lo que ha desaparecido, porque nos asusta lo que no conocemos. Las emociones ciertamente ponen de manifiesto nuestra forma de ver el mundo. (Camps, 2012, pág. 28)

2.2.2. Dimensiones de las emociones

Consideramos la propuesta de Ashkanasy (2003) quien elaboró un esquema de cinco niveles en las organizaciones, las mismas que son:

1) Nivel Intrapersonal: “las emociones se originan y son experimentadas en el ámbito más íntimamente individual”. Algunas parecen respuestas inconscientes a los estímulos ambientales (instintivas) y otras parecen resultados del comentario de esos estímulos (cognoscitivas). La teoría de los eventos afectivos de Weiss y Cropanzano (1996) enfocan “las causas y consecuencias de las emociones en el contexto organizacional que, en interacción con los rasgos de personalidad, afectan las conductas y los sentimientos acerca del trabajo” (por ejemplo, altibajos emocionales

asociados con despidos y sus efectos en el desempeño y la satisfacción laboral).

2) Nivel Individual: “Las emociones se manifiestan en dimensiones (por ejemplo, afectividad positiva y negativa) que pueden medirse para clasificar a las personas”. Una teoría popular para exponer las diferencias individuales es la inteligencia emocional es la de Salovey y Mayer (1993) quienes “encontraron relaciones positivas entre inteligencia emocional y diversos resultados laborales: efectividad de liderazgo, desempeño y satisfacción laborales, desempeño de equipo, solución de conflictos”. Salovey y Mayer (1997) identificaron cuatro factores de inteligencia emocional:

- i. “habilidad para percibir emociones en uno mismo y en los otros”,
- ii. “habilidad para integrar emociones con procesos cognoscitivos”,
- iii. “habilidad para entender emociones y sus consecuencias”, y
- iv. “habilidad para manejar y regular emociones en uno mismo y en otros”. Côté y Hideg (2011) le añaden un quinto factor:
- v. “habilidad para influir en otros mediante la expresión de emociones”.

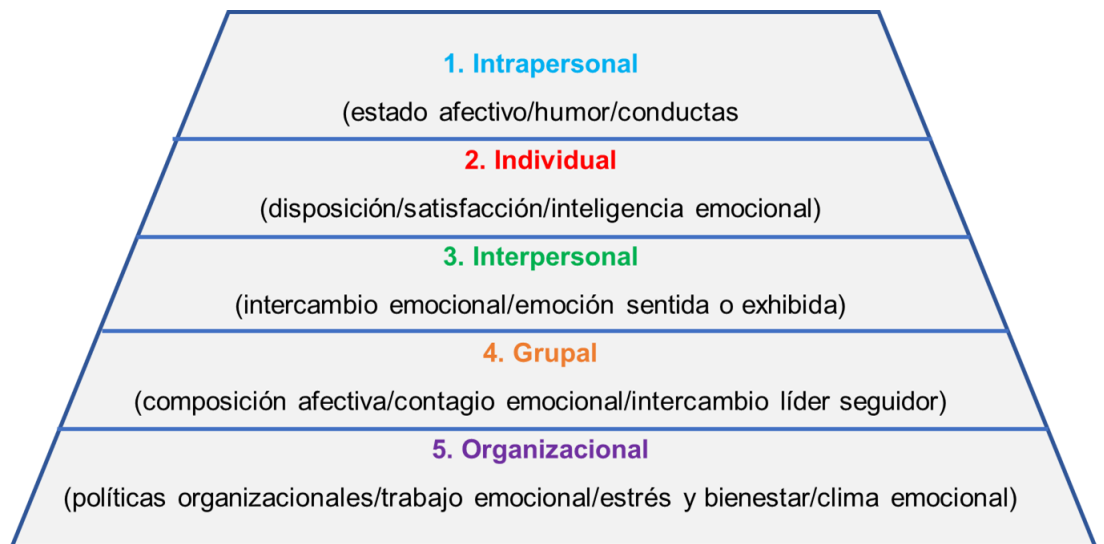
3) Nivel Interpersonal: “en la interacción cada persona trata de regular su expresión emocional en respuesta a la otra (por ejemplo, el vendedor que amplifica su expresión de felicidad o el abogado que la reduce)”. La emoción expresada por un empleado para cumplir una exigencia organizacional ha sido denominada “trabajo emocional” según Hochschild (1983); y la diferencia entre la emoción sentida y la expresada, disonancia emocional.

Para lidiar con la discordancia, el colaborador puede actuar de manera ligera “esconder sus sentimientos para ajustarse a las reglas” o profunda “intentar modificar sus sentimientos para que sean congruentes con las reglas”. A la

actuación ligera se atribuyen efectos psicológicos dañinos: como el agotamiento, presión psicológica y afecciones psicósomáticas.

- 4) **Nivel Grupal:** “es el proceso mediante el cual una persona influye en las emociones de otras al expresar sus emociones (consciente o inconscientemente) se conoce como contagio emocional” (Schoenewolf, 1990). También se han estudiado vínculos interpersonales “formas de imitar expresiones faciales, vocales o posturales”, (habilidades para influir en otros y grados de susceptibilidad). En este espacio se ubican las interacciones entre líderes y seguidores, y sus efectos: como la comunicación de estados emocionales, el impacto de relaciones líder-seguidor.
- 5) **Nivel Organizacional:** “es el ambiente social percibido por los miembros de la organización en un momento determinado se define como clima emocional; mientras que la cultura organizacional es una característica más estable, resistente al paso de líderes y seguidores”.

Figura 1 Dimensiones de las emociones



Fuente: Ashkanasy (2003)

2.2.3. Comportamiento organizacional

Para Robbins y Judge (2011) es un campo de estudio que investiga “el efecto que tienen los individuos, los grupos y la estructura sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones” (pág. 11).

El comportamiento organizacional, como temática, se refiere a todo lo relacionado con las personas en el ámbito de las organizaciones, desde su máxima conducción hasta el nivel de base, las personas actuando solas o grupalmente, el individuo desde su propia perspectiva hasta el individuo en su rol de jefe o directivo, los problemas y conflictos y los círculos virtuosos de crecimiento y desarrollo. Todo esto y mucho más implica el comportamiento de las personas que integran una organización, como ya se dijo, de cualquier tipo y tamaño. (Alles, 2008, pág. 19)

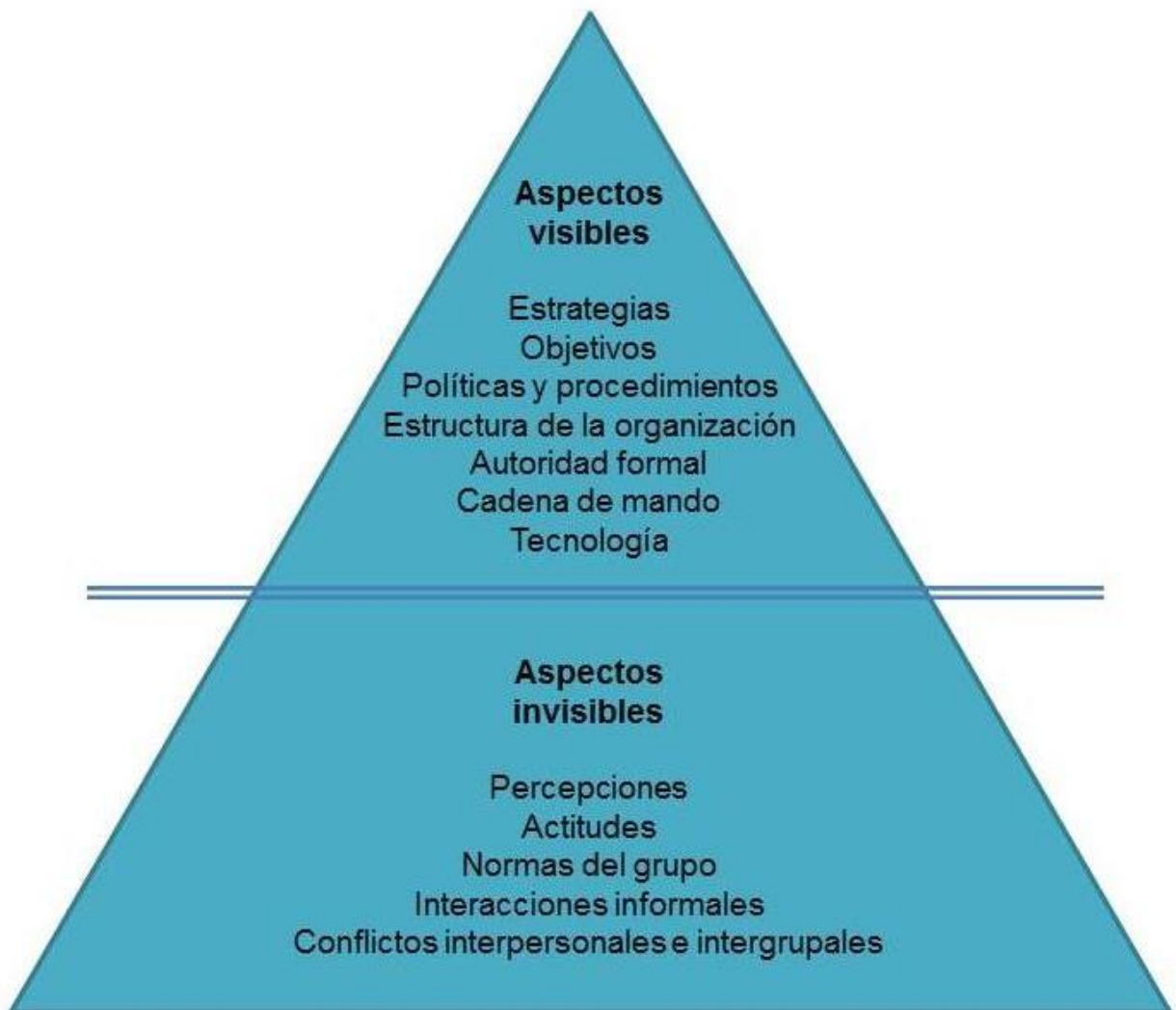
Chiavenato (2009) manifiesta que el CO “se refiere a las acciones de las personas que trabajan en las organizaciones. Se basa, sobre todo, en aportaciones de la psicología y es un campo que trata sobre el comportamiento de los individuos” (pág. 7)

Uno de los desafíos para comprender el CO es que éste sólo puede observarse en forma parcial. Tiene algunos aspectos superficiales visibles, como las estrategias de la organización, la definición de sus objetivos globales, las políticas y los procedimientos adoptados, la estructura de organización, la autoridad formal y la cadena de mando, así como la tecnología que utiliza. Todos estos aspectos superficiales del CO pueden observarse sin dificultad.

Sin embargo, el CO también tiene aspectos profundos que no se observan a simple vista, como las percepciones y las actitudes de los individuos, las normas del grupo, las interacciones informales y los conflictos interpersonales e intergrupales, que influyen en el comportamiento de las personas y los grupos. (Chiavenato, 2009, págs. 7, 8)

Tal como lo podemos apreciar en la figura 2.

Figura 2 El comportamiento organizacional como un iceberg



Fuente: Chiavenato (2009, pág. 7)

Para Newstrom (2011), el comportamiento organizacional es definido como:

El estudio sistemático y aplicación cuidadosa del conocimiento sobre la forma como la gente —individuos y grupos— actúa en las organizaciones. Se esfuerza por identificar formas en que la gente actúa con mayor eficacia. El comportamiento organizacional es una disciplina científica, a cuya base de conocimientos se agrega todo el tiempo un gran número de estudios de investigación y avances conceptuales. (pág. 3)

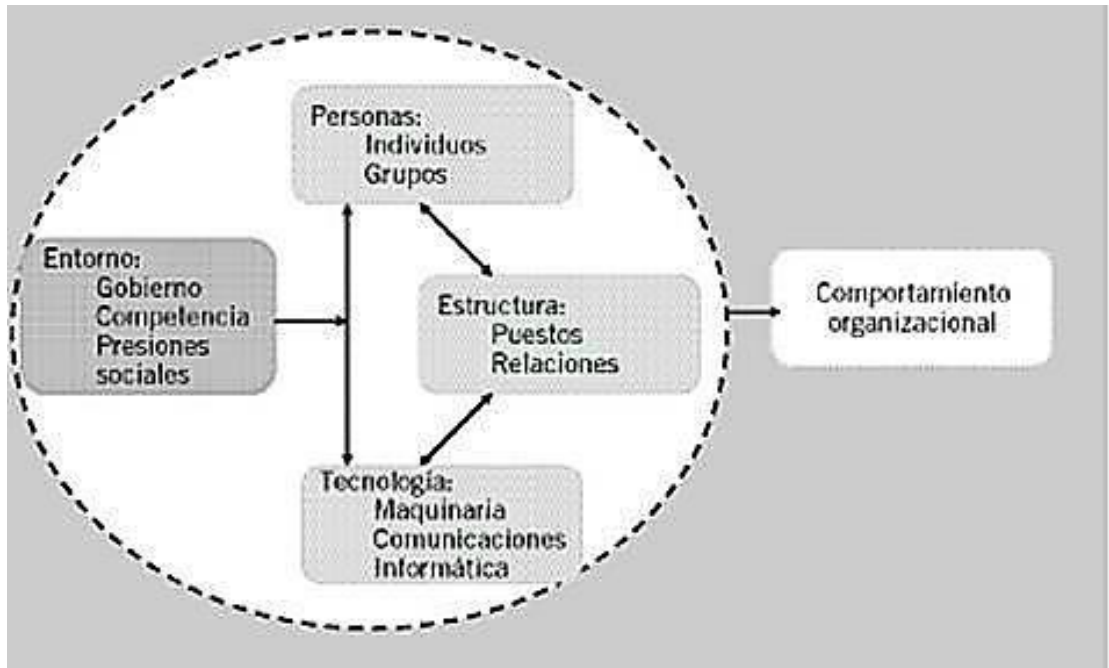
2.2.4. Características del comportamiento organizacional

Según Franklin y Krieger (2012) “Como campo de estudio de lo que las personas hacen en las organizaciones y de cómo repercute su conducta en la dinámica y forma de equilibrar el trabajo, en su crecimiento y en la búsqueda de objetivos y metas personales y profesionales”, el CO, tiene las siguientes características:

- 1) “Es multidisciplinario”.
- 2) “Representa un método para promover la transmisión de ideas, de información y emociones de manera clara y abierta”.
- 3) “Constituye un mecanismo de retroalimentación para ajustar y mejorar las condiciones de trabajo”.
- 4) “Es una forma de identificar y entender cómo influyen los valores relacionados con el trabajo en las decisiones de la organización”.
- 5) “Es la vía para aplicar métodos y tecnologías que faciliten una efectiva toma de decisiones”.
- 6) “Es la alternativa para evaluar el desempeño de los diferentes niveles de la organización, y emprender las acciones correctivas necesarias”.

(Franklin y Krieger, 2012, pág. 10)

Figura 3 Principales fuerzas que influyen en el comportamiento organizacional.



Fuente: Davis y Newstron

El comportamiento organizacional no es ajeno a algunas fuerzas que influyen en su desarrollo, tal como lo menciona Alles (2008)

Como se desprende del esquema, la organización se compone de factores concurrentes y necesarios entre sí: las personas que operan individualmente y en grupos; las estructuras formalizadas en sistemas de descripción de puestos o simplemente establecidas por la fuerza de la costumbre (lo que en derecho se llama el factor consuetudinario); la tecnología, que tiene un rol asignado desde la Revolución Industrial, pero que ha tomado una dimensión inusitada en los últimos años... En adición y en forma concurrente, influyen en la organización ciertos factores externos, como el Gobierno, la competencia (otras empresas u organizaciones que ofrecen el mismo producto o servicio) y las presiones sociales, con una influencia creciente de los elementos derivados de la globalización. Esto último significa: medidas internacionales, competencia global (otras empresas u organizaciones que ofrecen el mismo producto o

servicio en cualquier lugar del planeta), y la influencia de las presiones sociales más allá de las del propio país o región. De este conjunto de factores deviene el comportamiento organizacional. (pág. 25)

2.2.5. Dimensiones del comportamiento organizacional

A. Motivación

La gran mayoría de los diccionarios definen la motivación como una acción, la misma que proviene del latín "motivus" o "motus" que en resumidas cuentas significa "causa del movimiento". Y esa causa nos mantiene firmes en la propuesta de conseguir un efecto o resultado, según Murillo (2018).

Hay que tener en cuenta que la motivación funciona a través de estímulos y esos estímulos los impulsa nuestro cerebro a través de nuestros pensamientos. Necesitamos enfocarnos en la calidad de nuestros pensamientos para que la motivación funcione a nuestro favor. Es decir, que nos mantenga en acción y sin perder el enfoque. (pág. 6).

Dentro de las organizaciones es importante que sus colaboradores se encuentren motivados para poder alcanzar las metas personales como organizacionales, tal como lo menciona Meurisse (2020)

La falta de motivación suele ser un signo de que no tienes una meta emocionante que alcanzar. La gente con objetivos que los ilusionan no suele tener falta de motivación. Aunque pueden sufrir contratiempos en el camino y sentirse frustrados, o incluso ligeramente deprimidos, tienden a recuperarse rápidamente recordándose a sí mismos sus metas. (pág. 193).

B. Manejo del estrés

El estrés se podría definir como la "respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas". (del Hoyo, 2004, pág. 6)

El estrés laboral surge cuando se da un desorden entre el colaborador, el puesto de trabajo y la propia organización. Es por ello fundamental que el trabajador, reduzca realice un manejo adecuado del estrés haciendo para ello pequeños cambios sobre todo en sus hábitos o conducta, mediante la utilización de estrategias para manejar el estrés, los que pueden ayudarlo a sentirse más relajado y menos ansioso.

C. Comunicación

Dobkin y Pace (2007) no manifiestan que “Los seres humanos son animales sociales. Desde el momento en que nacemos, necesitamos contacto con otras personas para crecer y prosperar. Confiamos en la comunicación como fundamento para nuestras relaciones” (pág. 5).

La comunicación es una forma de intercambio de información entre un emisor y un receptor, en la que el primero transmite el mensaje y el segundo interpreta y produce una respuesta, si es necesario. En lo que respecta a los seres humanos, la comunicación es una actividad psíquica propia, derivada del pensamiento, el lenguaje y el desarrollo de las capacidades psicosociales de las relaciones. (Ramirez, 2019, pág 5)

Las organizaciones actúan en el desarrollo de sus actividades, funciones, procesos y el cumplimiento de metas y objetivos con el apoyo invaluable de sus colaboradores. Muchas para ello utilizan la comunicación estratégica, tal como lo menciona Franklin y Krieger (2012)

La comunicación estratégica está orientada a satisfacer la misión de la organización, y para ello busca guiar la acción mediante la transmisión de conocimiento trascendente, y a través de la impartición de instrucciones, directivas, información y todo aquello que permita alcanzar los objetivos.

Para ello es necesario pensar, comunicarse, actuar y decidir de manera estratégica. Puede decirse que el proceso de comunicación es el que permite interrelacionarnos, interactuar, desarrollar comportamientos, supervisar, y

tomar decisiones estratégicas. Es el fenómeno que produce la vinculación entre las distintas partes de la organización y su entorno. Por ello es fundamental, y sin ella no sería posible la acción estratégica ni la subsistencia de la organización. (pág.237)

D. Liderazgo

Lussier y Achua (2016) definen el liderazgo como “el proceso de influencia entre líderes y seguidores para lograr los objetivos de la organización por medio del cambio”. (pág. 5)

Los líderes necesitan muchos estilos para poder dirigir con éxito las organizaciones, según Goleman (2013)

Numerosos estudios, incluido este, han demostrado que es mejor que un líder emplee un amplio repertorio de estilos. Los que dominan cuatro o más (en especial el autoritario, el democrático, el conciliador y el coach) logran el mejor clima laboral y el mejor rendimiento. Además, los jefes más eficientes cambian con flexibilidad entre estilos de liderazgo según sea necesario. Aunque pueda parecer abrumador, lo hemos visto con más frecuencia de lo que podría esperarse, en grandes corporaciones y en pequeñas empresas de reciente fundación, y también en veteranos con experiencia capaces de explicar exactamente el cómo y el porqué de su liderazgo y en emprendedores que aseguran tomar las decisiones solo por instinto. (pág. 44)

E. Toma de decisiones

Amaya (2010) señala que la toma de decisiones “es una habilidad necesaria y principal que todo directivo debe tener para cualquier aspecto de vida, ya que nos encontramos en constante relación entre personas y debemos asumir con responsabilidad la selección de opciones dentro una empresa, entidad pública y en nuestra vida personal”. Debemos mencionar que en el

sector público la toma de decisiones esté basada en normas legales, siguiendo para ello lo que ellas establecen.

2.2.6. Servidor Público

Para entender lo que es un servidor público, comencemos definiendo que es la “Función pública”, según la OEA (1996) es “toda actividad temporal o permanente, remunerada u honoraria, realizada por una persona natural en nombre del Estado o al servicio del Estado o de sus entidades, en cualquiera de sus niveles jerárquicos”. “Funcionario público”, “Oficial Gubernamental” o “Servidor público”, cualquier funcionario o empleado del Estado o de sus entidades, incluidos los que han sido seleccionados, designados o electos para desempeñar actividades o funciones en nombre del Estado o al servicio del Estado, en todos sus niveles jerárquicos. (Art. 1. Convención Interamericana contra la Corrupción).

Según el código de ética de la función pública, se entiende por servidor público.

A los efectos del presente Código se considera como servidor público a todo funcionario, servidor o empleado de las entidades de la Administración Pública, en cualquiera de los niveles jerárquicos sea éste nombrado, contratado, designado, de confianza o electo que desempeñe actividades o funciones en nombre o al servicio del Estado (Art. 4. 4.1, PCM, 2002)

Así mismo

Para los efectos del presente Código se considera como empleado público a todo funcionario o servidor de las entidades de la Administración Pública en cualquiera de los niveles jerárquicos sea éste nombrado, contratado, designado, de confianza o electo que desempeñe actividades o funciones en nombre del servicio del Estado. (Art. 4. 4.1, PCM, 2002)

Para tal efecto, no importa el régimen jurídico de la entidad en la que se preste servicios ni el régimen laboral o de contratación al que esté sujeto. (Art. 4. 4.2, PCM, 2002).

También es importante mencionar lo que es función pública, y que según Bacacorzo (2002) “es el conjunto de actividades que se realizan para el cumplimiento de las funciones del Estado y las políticas del Gobierno, para lo cual se cuenta con la investidura correspondiente, y que implica deberes y derechos que ejercen los funcionarios y servidores públicos”. (pág. 79).

Debemos mencionar que el funcionario público puede ser:

- a. De elección popular directa y universal o confianza política originaria.
- b. De nombramiento y remoción regulados.
- c. De libre nombramiento y remoción.

Concordamos con lo manifestado por Lizárraga (2017), cuando nos manifiesta que:

La Constitución Política del Perú de 1993 no define los alcances y término de “funcionario público”, al igual que los términos de “servidor público” y “trabajador público”, utilizados en diversos artículos de la Carta Magna, dejando la oportunidad de precisar los conceptos de cada uno de ellos. Situación que ha creado un problema de interpretación y aplicación en la determinación de responsabilidades en el ámbito administrativo y penal. Lo que sí se encuentra precisado es el deber de un funcionario público. (pág. 13)

2.3. Definición de términos básicos

Actitudes: “Enunciados o juicios de valor sobre objetos, personas o acontecimientos”. (Robbins y Judge, 2011, pág. 657)

Ambiente Organizacional: “es el 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 crean expectativas que describen la organización en sus características estáticas como en grado de autonomía". (Campbell, 2013)

Aptitud: "se refiere a las condiciones psicológicas de una persona que se vinculan con sus capacidades y posibilidades en el ámbito del aprendizaje". (Pérez y Merino, 2008)

Comunicación: "Es el proceso de crear y compartir significados mediante el uso de símbolos" (Dobkin y Pace, 2007, pág. 477)

Comportamiento organizacional (CO): "Campo de estudio que investiga el impacto que tienen individuos, grupos y estructuras en la conducta dentro de la organización, con la finalidad de aplicar estos conocimientos en la mejora de la eficacia de la empresa" (Robbins y Judge, 2011, pág. 660)

Compromiso organizacional: "grado en que un empleado se identifica con una organización particular y con sus metas, y desea seguir siendo miembro de día". (Chiavenato, 2009, pág. 665)

Desarrollo organizacional: "conjunto de intervenciones para el cambio planeado, con base en valores humanistas y democráticos, que busca incrementar tanto la eficacia organizacional como el bienestar de los trabajadores" (Chiavenato, 2009, pág. 666)

Eficaces: miden el nivel de satisfacción de los objetivos de la empresa y de los colaboradores.

Efectivos: miden el impacto final del trabajo de cada empleado para comprender si ha sido rentable o no.

Eficientes: permiten conocer la relación entre los bienes y recursos consumidos en la empresa y los bienes y servicios producidos (inversión-resultados).

Fines de la Función Pública: "Los fines de la función pública son el Servicio

a la Nación, de conformidad con lo dispuesto en la Constitución Política, y la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos, conforme a lo dispuesto por la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado”. (Art. 3. Código de ética de la función pública).

Función Pública: “se entiende por función pública toda actividad temporal o permanente, remunerada u honoraria, realizada por una persona en nombre o al servicio de las entidades de la Administración Pública, en cualquiera de sus niveles jerárquicos” (Art. 2. Código de ética de la función pública).

Liderazgo: “Influencia interpersonal ejercida en una situación mediante la comunicación humana a fin de conseguir un objetivo determinado. Es el proceso consistente en influir en el comportamiento de las personas y dirigirlo hacia determinadas metas”. (Chiavenato, 2009, pág. 500)

Motivación: “Procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia de un esfuerzo por conseguir una meta” (Robbins y Judge, 2011, pág. 670)

Objetivos: “Metas o resultados que busca alcanzar la organización en un periodo específico” (Chiavenato, 2009, pág. 502)

Organización: “Unidad social coordinada conscientemente, compuesta de dos o más personas que funciona más o menos continuamente para alcanzar una o varias metas comunes” (Robbins y Judge, 2011, pág. 671)

Plan: “Curso de acción determinado para alcanzar un objetivo. Es producto de la planeación”. (Chiavenato, 2009, pág. 503)

Satisfacción con el trabajo: “Actitud general hacia el trabajo que uno realiza; la diferencia entre la remuneración que reciben los trabajadores y lo que creen que deben recibir” (Robbins y Judge, 2011, pág. 674)

Toma de decisiones: proceso por el cual se selecciona la mejor opción de

entre muchas otras.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe una alta Influencia de las Emociones en el Comportamiento Organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a. Existe una fuerte Influencia del nivel intrapersonal en el comportamiento organizacional del servidor público de la Oficina de administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021.
- b. Existe una fuerte Influencia del nivel individual en el comportamiento organizacional del servidor público de la oficina de administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021.
- c. Existe una fuerte Influencia del nivel interpersonal en el comportamiento organizacional del servidor público de la oficina de administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021.
- d. Existe una fuerte Influencia del nivel grupal en el comportamiento organizacional del servidor público de la oficina de administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021.
- e. Existe una fuerte influencia del nivel organizacional en el comportamiento organizacional del servidor público de la oficina de administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021.

2.5. Identificación de variables

Variable independiente

X= Emociones

Variable dependiente

Y= Comportamiento Organizacional

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
Emociones “estados evaluativos, sean positivos o negativos, relativamente breves, que tienen elementos fisiológicos, neurológicos y cognitivos” (Lawler, 1999, pág. 219)	➤ Nivel intrapersonal	Autoestima	1	1) Muy en desacuerdo 2) en desacuerdo 3) neutral, 4) de acuerdo y 5) muy de acuerdo	Muy Alta (43-50) Alta (35-42) Media (27-34) Baja (19-26) Muy Baja (10-18)
		Satisfacción	2		
	➤ Nivel individual	Miedo	3		
		Felicidad	4		
	➤ Nivel Interpersonal	Empatía	5		
		Enfado	6		
	➤ Nivel grupal	Simpatía	7		
		Culpa	8		
	➤ Nivel organizacional	Cooperación	9		
		Curiosidad	10		

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
<p>Comportamiento organizacional “Es el estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos” (Chiavenato, 2009, pág. 6)</p>	➤ Motivación	Motivación intrínseca	1	1) Muy en desacuerdo 2) en desacuerdo 3) neutral, 4) de acuerdo y 5) muy de acuerdo	Muy Alta (55-65) Alta (45-54) Media (34-44) Baja (24-33) Muy Baja (13-23)
		Motivación extrínseca	2		
	➤ Manejo del estrés	Psicofisiológicos	3		
		Psicológicos	4		
	➤ Comunicación	Comunicación Ascendente	5		
		Comunicación Descendente	6		
		Comunicación Horizontal	7		
	➤ Liderazgo	Trabajo en equipo	8		
		Logro de objetivos	9		
	➤ Toma de decisiones	Toma de decisiones Eficaces	10		
		Toma de decisiones Efectivos	11		
		Toma de decisiones Eficientes	12		

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

Nuestra investigación será de tipo de estudio correlacional, ya que según Hernández et al, (2006)

El estudio correlacional tiene como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables. Además, estos estudios miden las dos o más variables que se pretenden ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación". (pág. 139)

3.2. Nivel de investigación

Nuestra investigación está enmarcada dentro del nivel correlacional, ya que lo que averiguamos es determinar el nivel de relación entre nuestras variables de estudio: Emociones y comportamiento organizacional.

3.3. Métodos de investigación

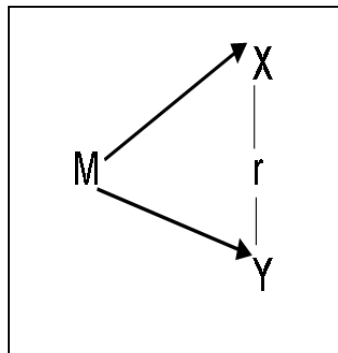
El método utilizado será el Método inductivo-deductivo, ya que según Bernal (2010) "Este método de inferencia se basa en la lógica y estudia hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido (parte de lo general a lo particular) e inductivo en sentido contrario (va de lo particular a lo general)". (pág. 60).

3.4. Diseño de investigación

Nuestra investigación concierne básicamente a un diseño de investigación No experimental de carácter transaccional o transversal, el mismo que según Hernández, et al., (2006). “tiene como propósito describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”.

Nuestra investigación será de acuerdo al siguiente diseño, que presentamos en la figura 4

Figura 4 Diseño de la Investigación



Se describe la relación (X Y) Donde:

M= Muestra

X= Variable independiente (Emociones)

Y= Variable dependiente (Comportamiento Organizacional)

r= Relación entre las variables de estudio

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

“Es el conjunto de personas u objetos de los que se quiere conocer algo en una investigación”. En nuestro caso está conformado por un total de 11 trabajadores adscritos a la Oficina de Administración de la DRA – Pasco.

3.5.2. Muestra

Según Bernal (2010) “es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la

cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (pág. 161), nuestra muestra es el total de la población es decir 11 servidores.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas

La técnica empleada para la recolección de los datos fue la Encuesta, la cual según Muñoz (2016) “permiten la recopilación de datos dentro de un tema de opinión específico, mediante el uso de formularios aplicados sobre una muestra de unidades de población, diseñados con preguntas precisas para solicitar las opiniones de los encuestados y así obtener respuestas confiables”. (pág. 75)

3.6.2. Instrumentos

Utilizamos el cuestionario el mismo que de acuerdo a García (2003) “consiste en un conjunto de preguntas, normalmente de varios tipos, preparado sistemática y cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación o evaluación, y que puede ser aplicado en formas variadas” (pág. 82). Tamayo y Tamayo, (2003) nos menciona que “el cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio”

La misma que estuvo diseñada a través de la Escala de Likert, la cual nos permite medir el grado de conformidad del encuestado con la afirmación que se le proponga de acuerdo a las preguntas planteadas. El formato consistió de 5 niveles de respuesta:

- 1) Muy en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Neutral,
- 4) De acuerdo y
- 5) Muy de acuerdo

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

Nuestros instrumentos de investigación fueron seleccionados en función de nuestras variables estudiadas. (Emociones y comportamiento organizacional), las cuales fueron realizadas teniendo como base estudios similares y anteriores al nuestro.

La validación se dio mediante el juicio de expertos, refiriendo para ello con la ayuda de reconocidos profesionales de nuestra alma mater, así como de funcionarios públicos conocedores del tema.

La confiabilidad de nuestros cuestionarios se realizó con la prueba paramétrica de Chi cuadrado (tabla 1), el mismo que dio como resultado ,873 lo cual nos muestra que nuestros instrumentos exponen un alto grado de confiabilidad.

Tabla 1 Confiabilidad de Instrumentos

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,873	2

Fuente: SPSS V,26

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

“Actualmente se utilizan las novedosas técnicas del análisis exploratorio de datos, mediante las cuales se pueden analizar los datos exhaustivamente y detectar las posibles anomalías que presentan las observaciones”. (Pérez, 2004, pág. 23), en nuestro caso utilizamos la estadística descriptiva y probabilística para el procesamiento de los datos, y el análisis es mediante el manejo del paquete estadístico SPSS versión 26.0.

3.9. Tratamiento estadístico

Nuestro tratamiento estadístico para transformar los datos obtenidos mediante el recojo de la información (aplicación de la encuesta) para llegar a los

resultados, se utilizó para el procedimiento de confeccionar nuestra base de datos el Ms Excel, y para la obtención de nuestras figuras y tablas el programa estadístico: SPSS V. 26.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

Nuestra orientación ética está establecida básicamente en el cumplimiento de los factores siguientes:

- a) Transparencia:** se utilizó en todo el desarrollo de la presente investigación, para ello se procedió con total transparencia tanto al momento de recoger, como procesar la información.
- b) Respeto:** especialmente respetando los derechos de autor de los diversos textos investigados. Para ello las citas conceptuales y textuales fueron tratadas con las normas APA, del mismo modo se procederá con mucho respeto a la confidencialidad de la información proporcionada por nuestros informantes.
- c) Actitudes Morales:** se actuó con hábitos y actitudes morales como la observancia de la honestidad al momento tanto de recoger la información como al procesar nuestros datos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

Luego de la validación de nuestros instrumentos de investigación (cuestionarios) uno por cada variable, se procedió a imprimir los mismos para la respectiva recolección de datos, mediante la aplicación de la respectiva encuesta a nuestra muestra determinada que fue de 11 personas.

Una vez concluida con la recolección de nuestros datos, se procedió a procesarla, la misma que en primera instancia la trasladamos a nuestra base de datos, para luego procesarlo con el SPSS en su versión 26, los cuales nos arrojaron los respectivos resultados mediante tablas y cuadros, que son mostrados en las páginas siguientes. Para ello se utilizó la siguiente escala.

1. Muy baja
2. Baja
3. Medio
4. Alto
5. Muy alto

Luego de ello se procedió con la respectiva prueba de hipótesis, utilizando para ello la correlación de Pearson, los resultados exhibimos en las páginas

siguientes, mediante las tablas respectivas que fueron arrojados por el SPSS V 26.

Posteriormente se realizó la respectiva discusión de los resultados encontrados a lo largo de nuestra investigación.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

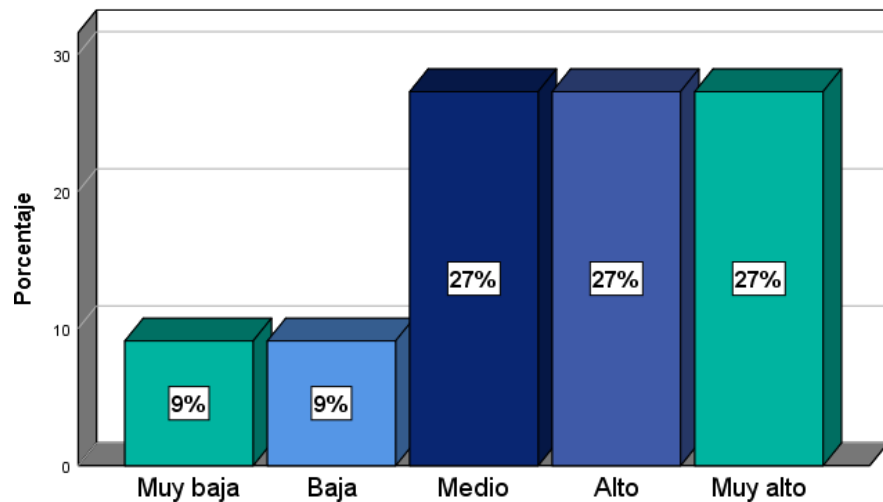
4.2.1. Resultados de la Variable Emociones

Tabla 2 Frecuencia de la Variable Emociones

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy baja	1	9,1
Baja	1	9,1
Medio	3	27,3
Alto	3	27,3
Muy alto	3	27,3
Total	11	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

Figura 5 Frecuencia de la Variable Emociones



Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla 2 y figura 5, los resultados respecto a la Variable Emociones, las respuestas de nuestros 11 encuestados, determina que

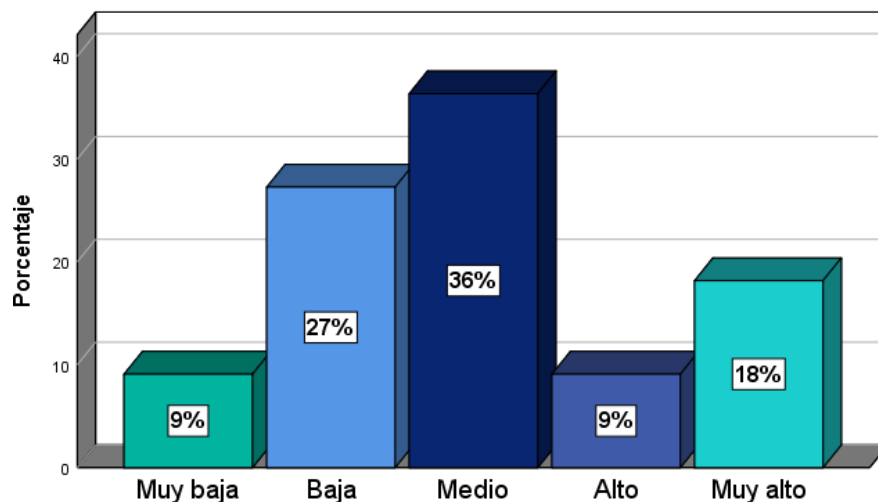
para un 27% es muy alto, igual el 27% estima que es alto, similar 27% opina que tiene un término medio, el 9% estima que es baja, y para un 9% es muy baja.

Tabla 3 Frecuencia del Indicador Autoestima

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy baja	1	9,1
Baja	3	27,3
Medio	4	36,4
Alto	1	9,1
Muy alto	2	18,2
Total	11	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 6 Frecuencia del Indicador Autoestima



Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación:

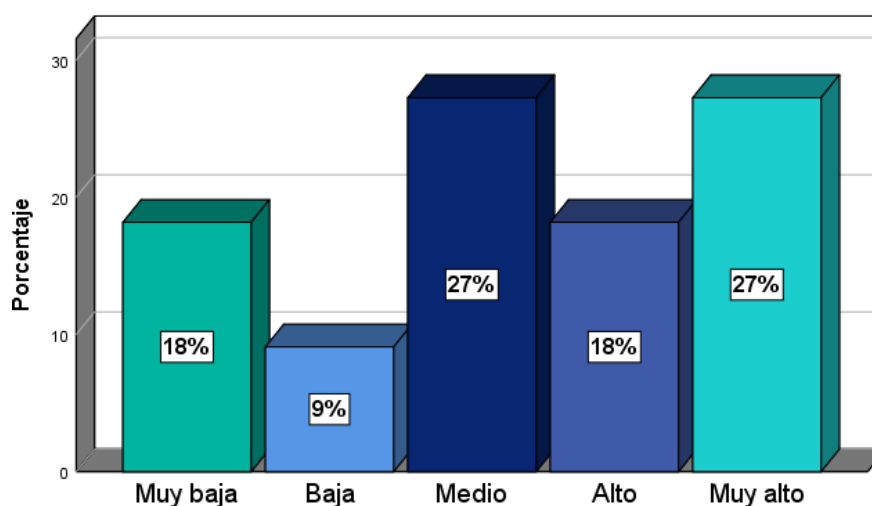
Como se visualiza en la tabla 3 y figura 6, los resultados respecto a nuestro Indicador Autoestima, las respuestas de nuestros 11 encuestados, determina que un 36% considera que es medio, el 27% estima que es baja, para el 18% es muy alto, el 9% estima que es alto, similar que un 9% considera que es muy baja.

Tabla 4 Frecuencia del Indicador Satisfacción

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy baja	2	18,2
Baja	1	9,1
Medio	3	27,3
Alto	2	18,2
Muy alto	3	27,3
Total	11	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 7 Frecuencia del Indicador Satisfacción



Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación:

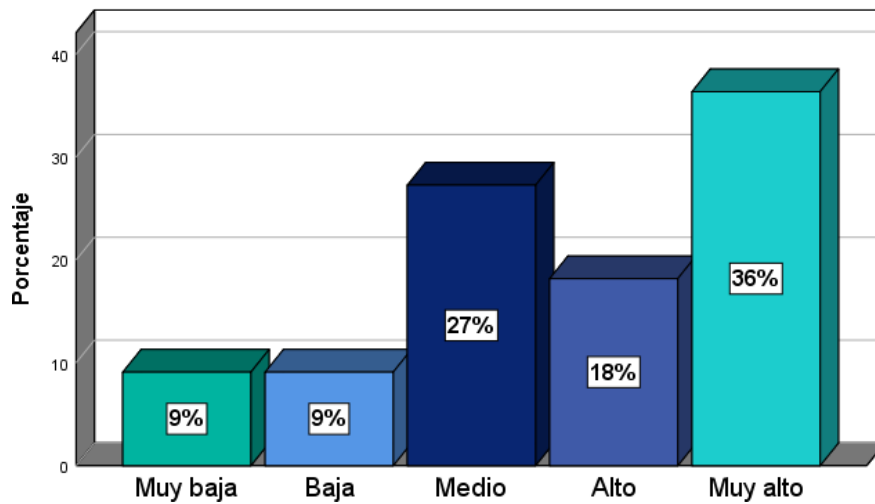
Como se visualiza en la tabla 4 y figura 7, los resultados respecto a nuestro Indicador Satisfacción, las respuestas de nuestros 11 encuestados, determina que para un 27% considera que es muy alto, igual que el 27% que estima que es medio, para el 18% es muy alto, el 18% estima que es muy baja, un 9% considera que es baja.

Tabla 5 Frecuencia del Indicador Miedo

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy baja	1	9,1
Baja	1	9,1
Medio	3	27,3
Alto	2	18,2
Muy alto	4	36,4
Total	11	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 8 Frecuencia del Indicador Miedo



Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación:

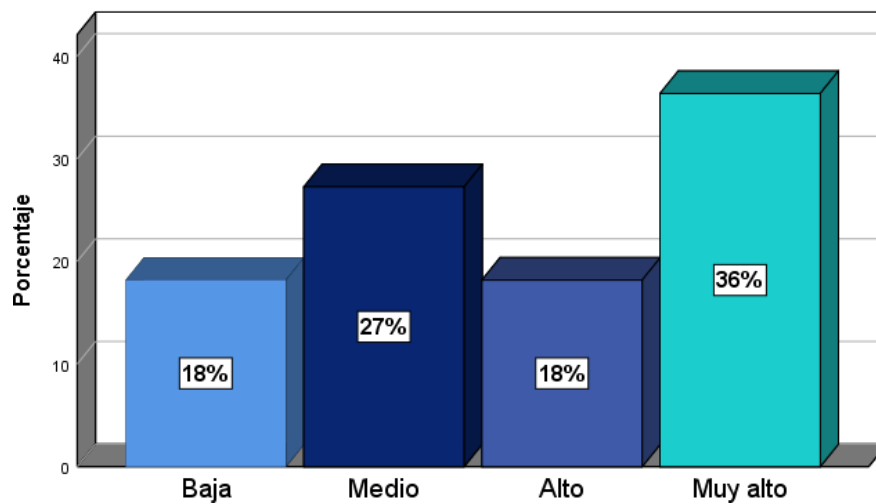
Como se visualiza en la tabla 5 y figura 8, los resultados respecto a nuestro Indicador Miedo, las respuestas de nuestros 11 encuestados, determina que para un 36% considera que es muy alto, el 27% estima que es medio, para el 18% es alto, el 9% estima que es muy baja, igual que un 9% que considera es baja.

Tabla 6 Frecuencia del Indicador Felicidad

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Baja	3	27,3
Medio	4	36,4
Alto	2	18,2
Muy alto	2	18,2
Total	11	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 9 Frecuencia del Indicador Felicidad



Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación:

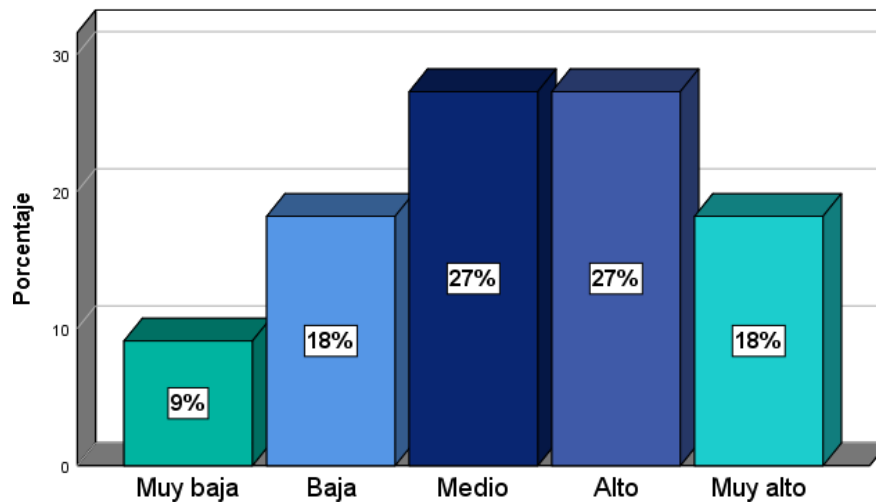
Como se visualiza en la tabla 6 y figura 9, los resultados respecto a nuestro Indicador Felicidad, las respuestas de nuestros 11 encuestados, determinaque para un 36% considera que es muy alto, el 27% estima que es medio, para el 18% es muy alto, similar que el 18% que considera es baja.

Tabla 7 Frecuencia del Indicador Empatía

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy baja	1	9,1
Baja	2	18,2
Medio	3	27,3
Alto	3	27,3
Muy alto	2	18,2
Total	11	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 10 Frecuencia del Indicador Empatía



Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación:

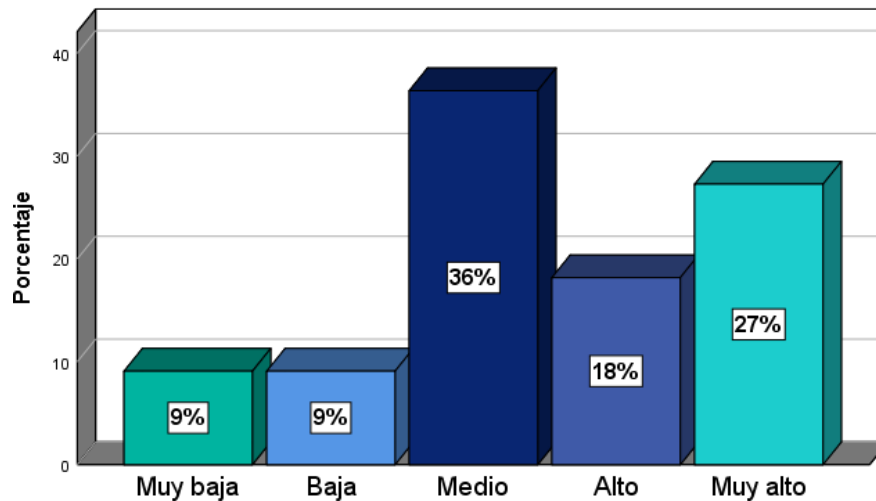
Como se visualiza en la tabla 7 y figura 10, los resultados respecto a nuestro Indicador Empatía, las respuestas de nuestros 11 encuestados, determina que para un 27% considera que es alto, igual que el 27% que estima que es medio, para el 18% es muy alto, igual el 18% estima que es baja, un 9% que considera es muy baja.

Tabla 8 Frecuencia del Indicador Enfado

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy baja	1	9,1
Baja	1	9,1
Medio	4	36,4
Alto	2	18,2
Muy alto	2	27,3
Total	11	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 11 Frecuencia del Indicador Enfado



Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación:

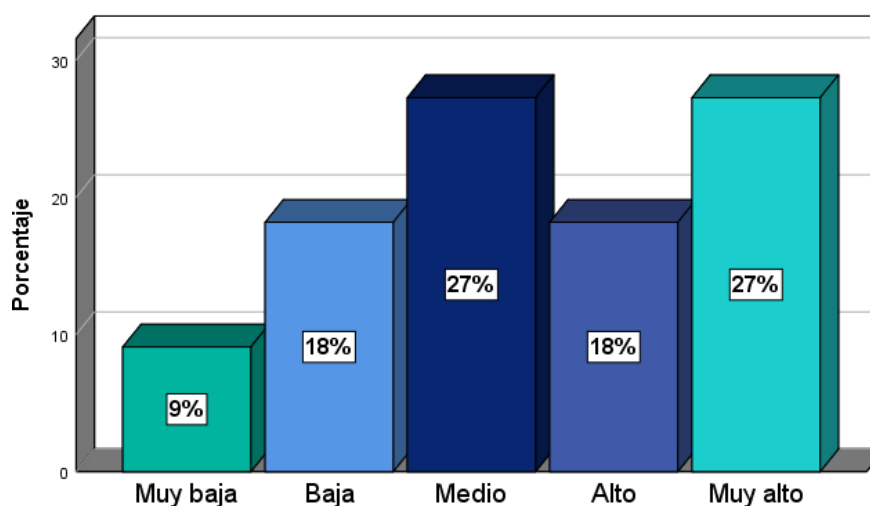
Como se visualiza en la tabla 7 y figura 10, los resultados respecto a nuestro Indicador Empatía, las respuestas de nuestros 11 encuestados, determina que para un 27% considera que es alto, igual que el 27% que estima que es medio, para el 18% es muy alto, igual el 18% estima que es baja, un 9% que considera es muy baja.

Tabla 9 Frecuencia del Indicador Simpatía

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy baja	1	9,1
Baja	2	18,2
Medio	3	27,3
Alto	2	18,2
Muy alto	3	27,3
Total	11	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 12 Frecuencia del Indicador Simpatía



Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación:

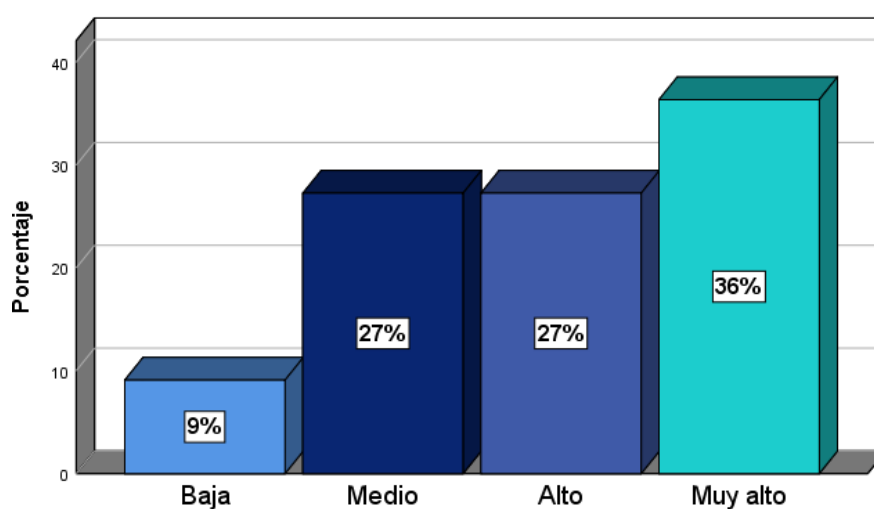
Como se visualiza en la tabla 9 y figura 12, los resultados respecto a nuestro Indicador Simpatía, las respuestas de nuestros 11 encuestados, determinaque para un 27% considera que es muy alto, igual que el 27% que estima que es medio, para el 18% es alto, igual el 18% estima que es baja, un 9%considera que es muy baja.

Tabla 10 Frecuencia del Indicador Culpa

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Baja	1	9,1
Medio	3	27,3
Alto	3	27,3
Muy alto	4	36,4
Total	11	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 13 Frecuencia del Indicador Culpa



Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación:

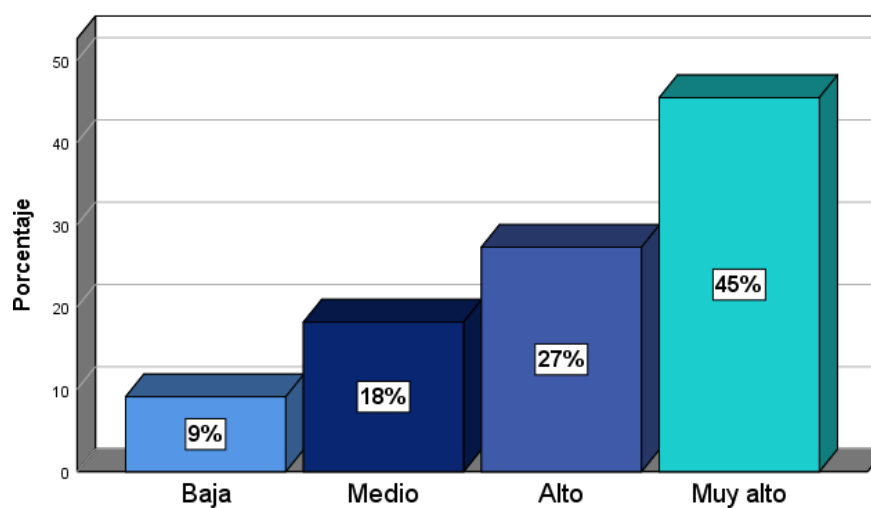
Como se visualiza en la tabla 10 y figura 13, los resultados respecto a nuestro Indicador Culpa, las respuestas de nuestros 11 encuestados, determina que un 36% considera que es muy alto, el 27% estima que es alto, igual para el 27% es medio, un 9% considera que es muy baja.

Tabla 11 Frecuencia del Indicador Cooperación

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Baja	1	9,1
Medio	2	18,2
Alto	3	27,3
Muy alto	5	45,5
Total	11	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 14 Frecuencia del Indicador Cooperación



Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación:

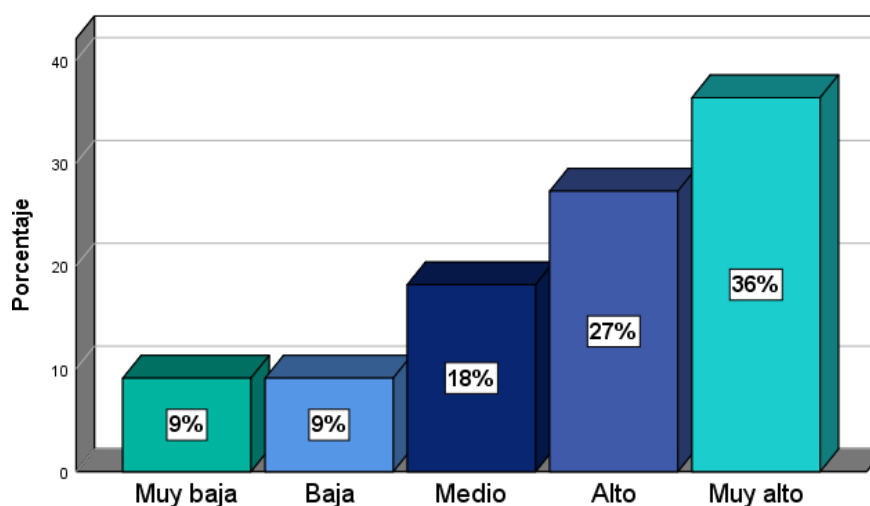
Como se visualiza en la tabla 11 y figura 14, los resultados respecto a nuestro Indicador Cooperación, las respuestas de nuestros 11 encuestados, determina que para un 45% considera que es muy alto, el 27% estima que es alto, para el 18% es medio, un 9% considera que es baja.

Tabla 12 Frecuencia del Indicador Curiosidad

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy baja	1	9,1
Baja	1	9,1
Medio	2	18,2
Alto	3	27,3
Muy alto	4	36,4
Total	11	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 15 Frecuencia del Indicador Curiosidad



Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación:

Como se visualiza en la tabla 12 y figura 15, los resultados respecto a nuestro Indicador Curiosidad, las respuestas de nuestros 11 encuestados, determina que para un 36% es muy alto, el 27% estima que es alto, para el 18% es medio, el 9% estima que es baja, igual que un 9% que considera que es muy baja.

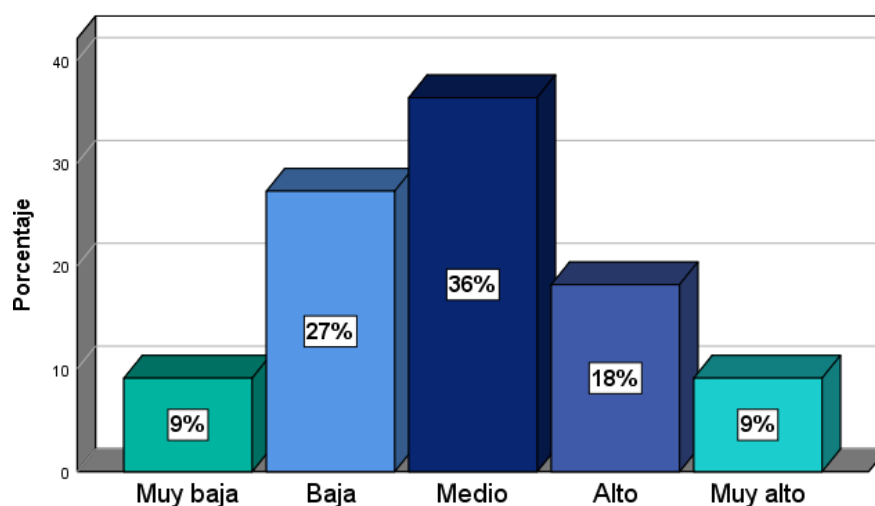
4.2.2. Resultados de la variable comportamiento organizacional

Tabla 13 Frecuencia de la Variable Comportamiento Organizacional

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy baja	1	9,1
Baja	3	27,3
Medio	4	36,4
Alto	2	18,2
Muy alto	1	9,1
Total	11	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 16 Frecuencia de la Variable Comportamiento Organizacional



Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación:

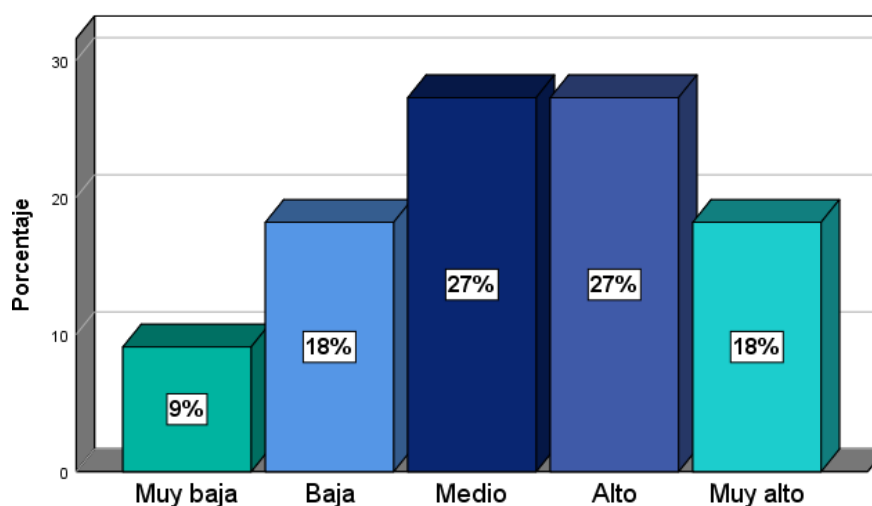
Como se visualiza en la tabla 13 y figura 16, los resultados respecto a la variable Comportamiento Organizacional, las respuestas de nuestros 11 encuestados, determina que para un 36% es medio, el 27% estima que es baja, para el 18% es alto, el 9% estima que es muy alto, igual que un 9% que considera que es muy baja.

Tabla 14 Frecuencia del Indicador Motivación Intrínseca

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy baja	1	9,1
Baja	2	27,3
Medio	3	27,3
Alto	3	27,3
Muy alto	2	18,2
Total	11	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 17 Frecuencia del Indicador Motivación Intrínseca



Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación:

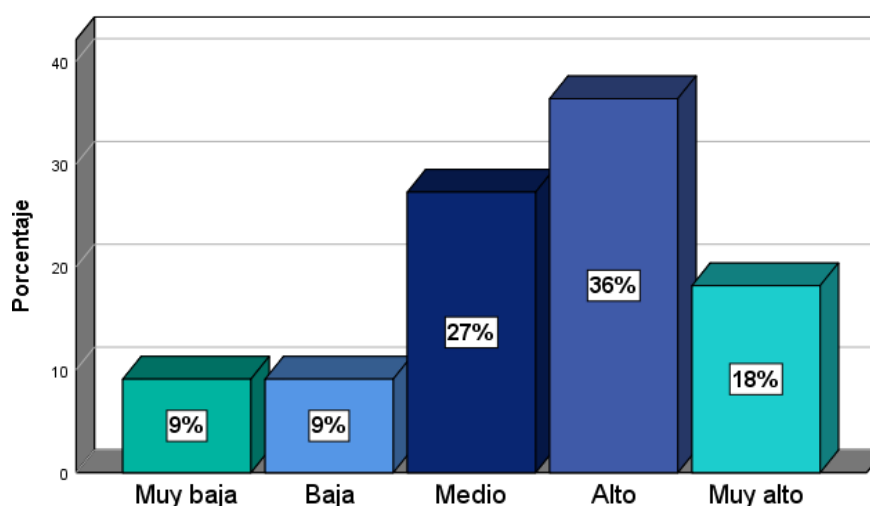
Como se visualiza en la tabla 14 y figura 17, los resultados respecto a nuestro Indicador Motivación Intrínseca, las respuestas de nuestros 11 encuestados, determina que para un 27% es alto, igual el 27% estima que es medio, para el 18% muy alto, similar al 18% que estima que es baja, un 9% considera que es muy baja.

Tabla 15 Frecuencia del Indicador Motivación Extrínseca

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy baja	1	9,1
Baja	1	9,1
Medio	3	27,3
Alto	4	36,4
Muy alto	2	18,2
Total	11	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 18 Frecuencia del Indicador Motivación Extrínseca



Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación:

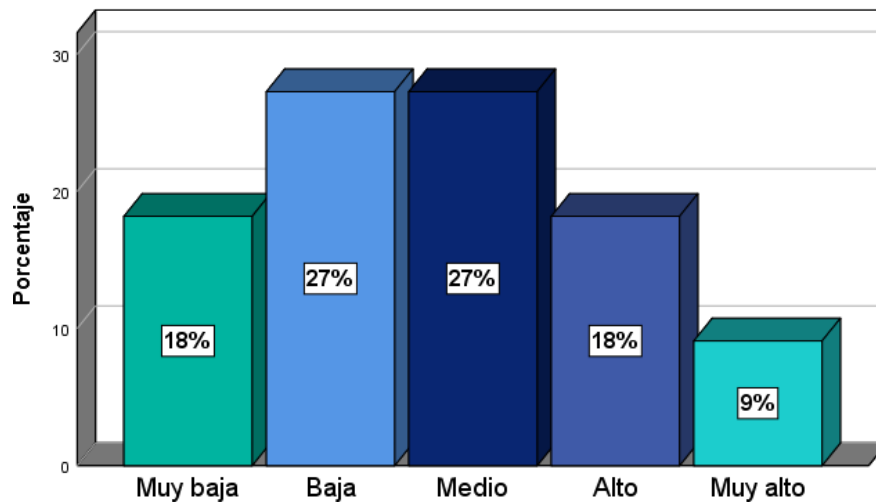
Como se visualiza en la tabla 15 y figura 18, los resultados respecto a nuestro Indicador Motivación Extrínseca, las respuestas de nuestros 11 encuestados, determina que para un 36% es alto, el 27% estima que es medio, para el 18% es muy alto, el 9% estima que es baja, igual que un 9% que considera que es muy baja.

Tabla 16 Frecuencia del Indicador Psicofisiológicos

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy baja	2	18,2
Baja	3	27,3
Medio	3	27,3
Alto	2	18,2
Muy alto	1	9,1
Total	11	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 19 Frecuencia del Indicador Psicofisiológicos



Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación:

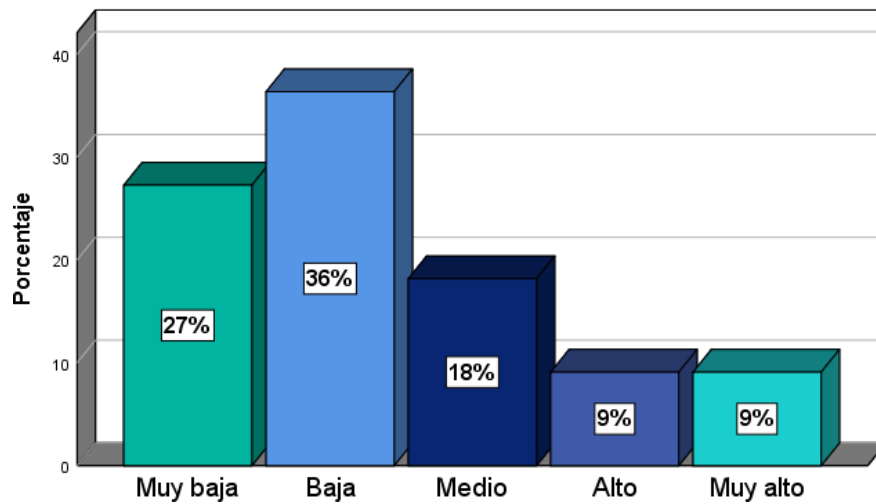
Como se visualiza en la tabla 16 y figura 19, los resultados respecto a nuestro Indicador Psicofisiológicos, las respuestas de nuestros 11 encuestados, determina que para un 27% es medio, igual que el 27% estima que es baja, para el 18% es alto, similar al 18% que estima que es muy baja, un 9% considera que es muy alto.

Tabla 17 Frecuencia del Indicador Psicológicos

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy baja	3	27,3
Baja	4	36,4
Medio	2	18,2
Alto	1	9,1
Muy alto	1	9,1
Total	11	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 20 Frecuencia del Indicador Psicológicos



Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación:

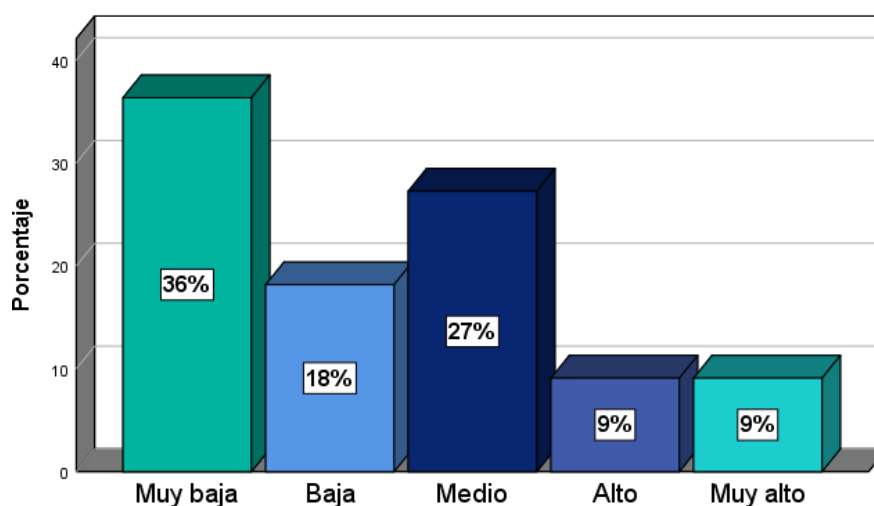
Como se visualiza en la tabla 17 y figura 20, los resultados respecto a nuestro Indicador Psicológicos, las respuestas de nuestros 11 encuestados, determina que para un 36% es baja, el 27% estima que es muy baja, para el 18% es medio, un 9% estima que es alto, similar al 9% que considera que es muy alto.

Tabla 18 Frecuencia del Indicador Comunicación Ascendente

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy baja	4	36,4
Baja	2	18,2
Medio	3	27,3
Alto	1	9,1
Muy alto	1	9,1
Total	11	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 21 Frecuencia del Indicador Comunicación Ascendente



Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación:

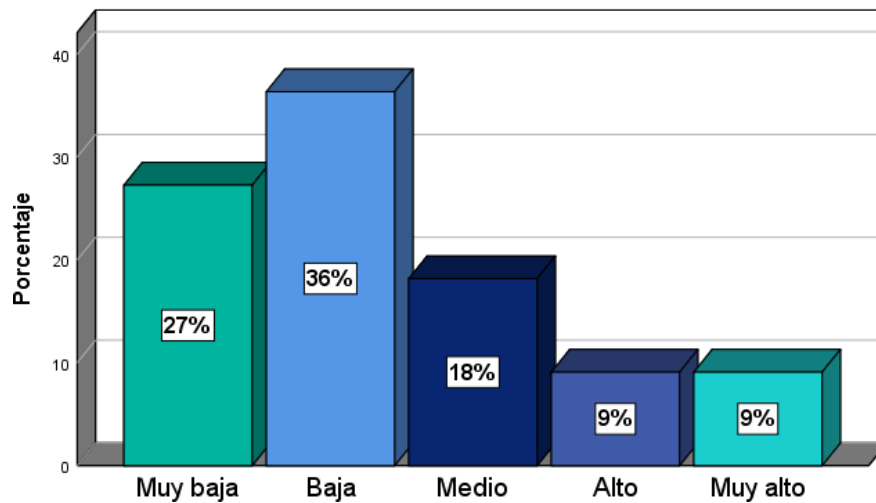
Como se visualiza en la tabla 18 y figura 21, los resultados respecto a nuestro Indicador Comunicación Ascendente, las respuestas de nuestros 11 encuestados, determina que para un 36% es muy baja, el 27% estima que es medio, para el 18% es baja, un 9% estima que es alto, similar al 9% que considera que es muy alto.

Tabla 19 Frecuencia del Indicador Comunicación Descendente

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy baja	3	27,3
Baja	4	36,4
Medio	2	18,2
Alto	1	9,1
Muy alto	1	9,1
Total	11	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 22 Frecuencia del Indicador Comunicación Descendente



Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación:

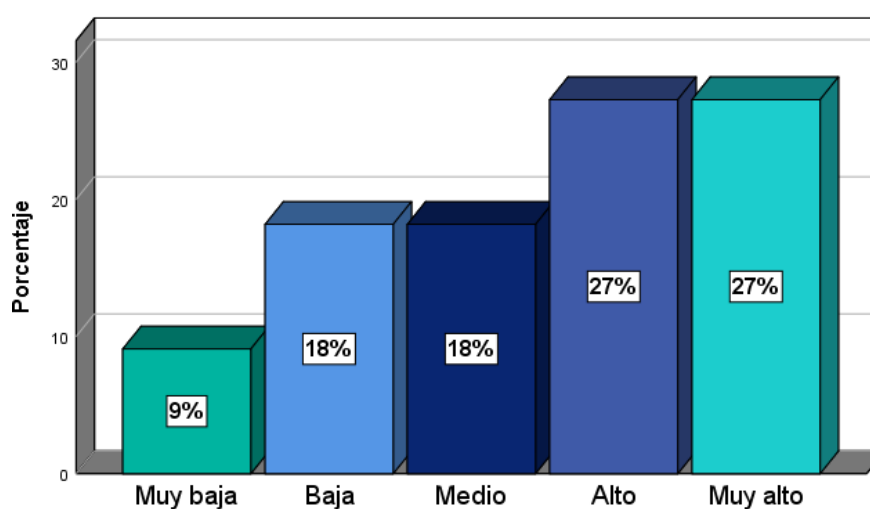
Como se visualiza en la tabla 19 y figura 22, los resultados respecto a nuestro Indicador Comunicación Descendente, las respuestas de nuestros 11 encuestados, determina que para un 36% es baja, el 27% estima que es muy baja, para el 18% es medio, un 9% estima que es alto, similar al 9% que considera que es muy alto.

Tabla 20 Frecuencia del Indicador Comunicación Horizontal

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy baja	1	9,1
Baja	2	18,2
Medio	2	18,2
Alto	3	27,3
Muy alto	3	27,3
Total	11	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 23 Frecuencia del Indicador Comunicación Horizontal



Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación:

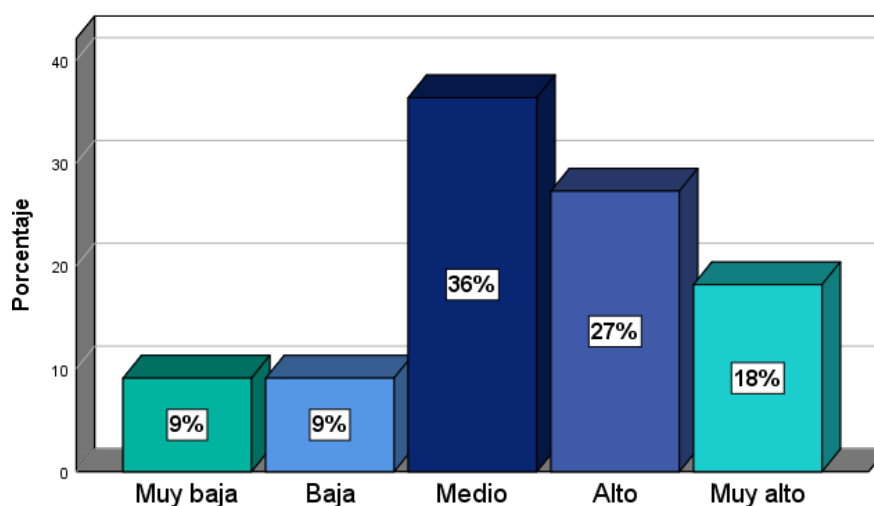
Como se visualiza en la tabla 20 y figura 23, los resultados respecto a nuestro Indicador Comunicación Horizontal, las respuestas de nuestros 11 encuestados, determina que para un 27% es alto, igual que el 27% que estima que es muy alto, para el 18% es medio, igual que el 18% que estima que es baja, el 9% considera que es muy baja.

Tabla 21 Frecuencia del Indicador Trabajo en Equipo

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy baja	1	9,1
Baja	1	9,1
Medio	4	36,4
Alto	3	27,3
Muy alto	2	18,2
Total	11	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 24 Frecuencia del Indicador Trabajo en Equipo



Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación:

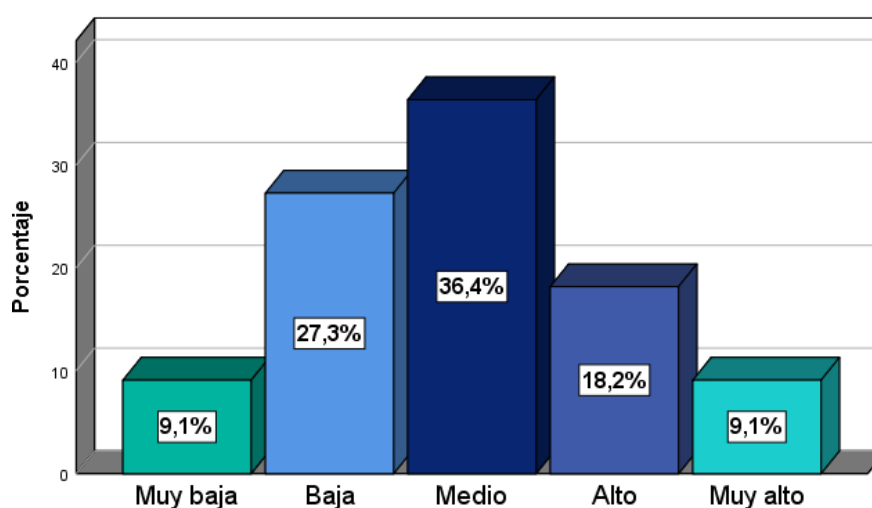
Como se visualiza en la tabla 21 y figura 24, los resultados respecto a nuestro Indicador Trabajo en Equipo, las respuestas de nuestros 11 encuestados, determina que para un 36% es medio, el 27% estima que es alto, para el 18% es muy alto, el 9% estima que es baja, igual que el 9% que considera que es muy baja.

Tabla 22 Frecuencia del Indicador Logro de Objetivos

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy baja	1	9,1
Baja	3	27,3
Medio	4	36,4
Alto	2	18,2
Muy alto	1	9,1
Total	11	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 25 Frecuencia del Indicador Logro de Objetivos



Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación:

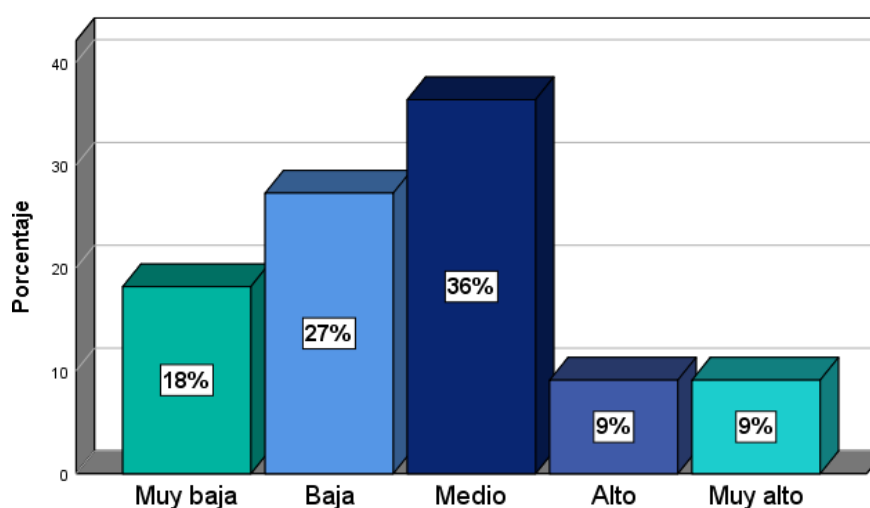
Como se visualiza en la tabla 22 y figura 25, los resultados respecto a nuestro Indicador Logro de Objetivos, las respuestas de nuestros 11 encuestados, determina que para un 36% es medio, el 27% estima que es baja, para el 18% es alto, el 9% estima que es muy alto, igual que el 9% que considera que es muy baja.

Tabla 23 Frecuencia del Indicador Toma de Decisiones Eficaces

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy baja	2	18,2
Baja	3	27,3
Medio	4	36,4
Alto	1	9,1
Muy alto	1	9,1
Total	11	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 26 Frecuencia del Indicador Toma de Decisiones Eficaces



Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación:

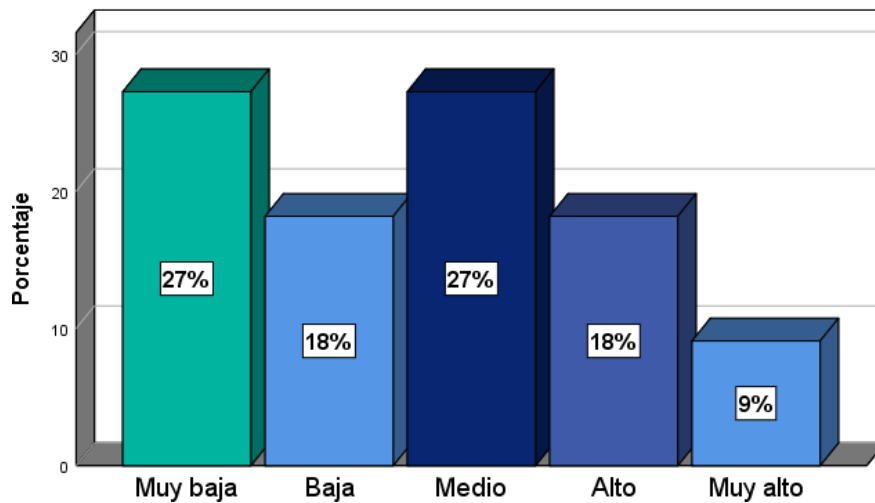
Como se visualiza en la tabla 23 y figura 26, los resultados respecto a nuestro Indicador Toma de Decisiones Eficaces, las respuestas de nuestros 11 encuestados, determina que para un 36% es medio, el 27% estima que es baja, para el 18% es muy baja, el 9% estima que es muy alto, igual que el 9% que considera que es muy alto.

Tabla 24 Frecuencia del Indicador Toma de Decisiones Efectivos

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy baja	3	27,3
Baja	2	18,2
Medio	3	27,3
Alto	2	18,2
Muy alto	1	9,1
Total	11	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 27 Frecuencia del Indicador Toma de Decisiones Efectivos



Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación:

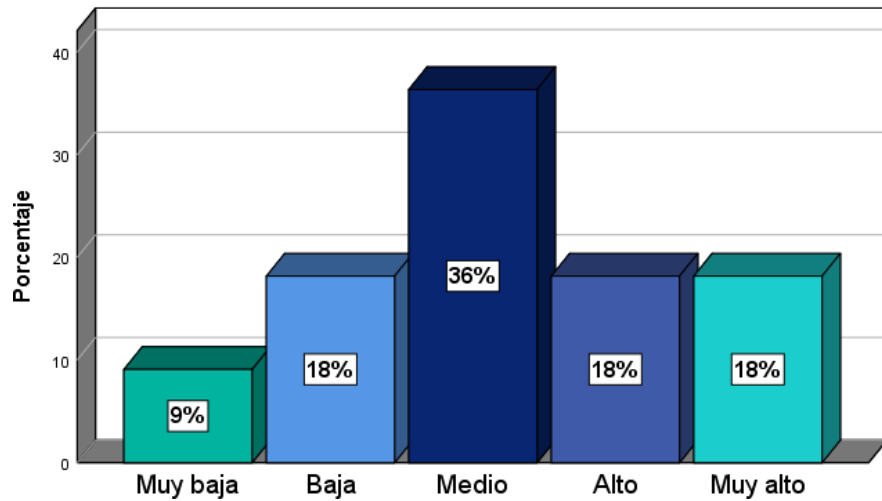
Como se visualiza en la tabla 24 y figura 27, los resultados respecto a nuestro Indicador Toma de Decisiones Efectivos, las respuestas de nuestros 11 encuestados, determina que para un 27% es medio, igual que el 27% que estima que es muy baja, para el 18% es baja, similar al 18% que estima que es alto, el 9% considera que es muy alto.

Tabla 25 Frecuencia del Indicador Toma de Decisiones Eficientes

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy baja	1	9,1
Baja	2	18,2
Medio	4	36,4
Alto	2	18,2
Muy alto	2	18,2
Total	11	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Figura 28 Frecuencia del Indicador Toma de Decisiones Eficientes



Fuente: Cuestionario aplicado

Interpretación:

Como se visualiza en la tabla 25 y figura 28, los resultados respecto a nuestro Indicador Toma de Decisiones Eficientes, las respuestas de nuestros 11 encuestados, determina que para un 36% es medio, el 18% que estima que es muy alto, igual que el 18% que cree que es baja, similaral 18% que estima que es alto, el 9% considera que es muy alto.

4.3. Prueba de hipótesis

Para interpretar el coeficiente de correlación de Pearson, utilizamos la siguiente escala:

Tabla 26 Escala de Correlación de Pearson

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Internet

Para todas las hipótesis se establece los siguientes parámetros:

a) Nivel de significancia:

$\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error.

b) Nivel de confianza:

Al 95%

c) Regla de decisión:

$\rho \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

$\rho < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H_1

4.3.1. Prueba de hipótesis general:

H₀: No existe una alta Influencia de las Emociones en el Comportamiento Organizacional del Servidor Público de la

Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura
Pasco, 2021.

H1: Existe una alta Influencia de las Emociones en el Comportamiento Organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021.

Tabla 27 Nivel de Correlación entre Variables

		Emociones	Comportamiento Organizacional
Emociones	Correlación de Pearson	1	,922**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	11	11
Comportamiento Organizacional	Correlación de Pearson	,922**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	11	11

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

Fuente: Resultados cuestionario aplicado y procesado con SPSS 26

Análisis e Interpretación

Los resultados en la tabla 27, nos muestran que el estadístico de correlación de Pearson, arroja un resultado de 0,922 el mismo que de acuerdo a nuestra tabla establecida (ver tabla 26) nos manifiesta que existe una correlación positiva muy alta entre nuestras variables estudiadas (emociones y comportamiento organizacional), frente al (grado de significación estadística) $p=0,000 < 0,05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, estableciendo que:

Existe una alta Influencia de las Emociones en el Comportamiento Organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021.

4.3.2. Prueba de hipótesis específicas:

Prueba de hipótesis específica 1

Establecemos nuestra hipótesis:

H0: No existe una alta Influencia del Nivel Intrapersonal en el Comportamiento Organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021.

H1: Existe una alta Influencia del Nivel Intrapersonal en el Comportamiento Organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021.

Tabla 28 Nivel de Correlación entre la Dimensión Nivel Intrapersonal y la Variable Comportamiento Organizacional

		Nivel Intrapersonal	Comportamiento Organizacional
Nivel Intrapersonal	Correlación de Pearson	1	,928 **
	Sig. (bilateral)		,000
	N	11	11
Comportamiento Organizacional	Correlación de Pearson	,928 **	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	11	11

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

Fuente: Resultados cuestionario aplicado y procesado con SPSS 26

Análisis e Interpretación

Los resultados en la tabla 28, nos muestran que el estadístico de correlación de Pearson, arroja un resultado de 0,928 el mismo que de acuerdo a nuestra tabla establecida (ver tabla 26) nos manifiesta que existe una correlación positiva muy alta entre nuestra dimensión intrapersonal y la variable comportamiento organizacional, frente al (grado de significación estadística) $p=0,000 < 0,05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, estableciendo que:

Existe una alta Influencia del Nivel Intrapersonal en el Comportamiento Organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021.

Prueba de hipótesis específica 2

Establecemos nuestra hipótesis:

H0: No existe una alta Influencia del Nivel Individual en el Comportamiento Organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021.

H1: Existe una alta Influencia del Nivel Individual en el Comportamiento Organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021.

Tabla 29 Nivel de Correlación entre la Dimensión Nivel Individual y la Variable Comportamiento Organizacional

		Nivel Individual	Comportamiento Organizacional
Nivel Individual	Correlación de Pearson	1	,867**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	11	11
Comportamiento Organizacional	Correlación de Pearson	,867**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	11	11

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

Fuente: Resultados cuestionario aplicado y procesado con SPSS 26

Análisis e Interpretación

Los resultados en la tabla 27, nos muestran que el estadístico de correlación de Pearson, arroja un resultado de 0,867 el mismo que de acuerdo a nuestra tabla establecida (ver tabla 26) nos manifiesta que existe una correlación positiva alta entre nuestra dimensión nivel individual y la variable comportamiento organizacional, frente al (grado designificación estadística) $p=0,000 < 0,05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, estableciendo que:

Existe una alta Influencia del Nivel Individual en el Comportamiento Organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021.

Prueba de hipótesis específica 3

Establecemos nuestra hipótesis:

H0: No existe una alta Influencia del Nivel Interpersonal en el

Comportamiento Organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021.

H₁: Existe una alta Influencia del Nivel Interpersonal en el Comportamiento Organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021.

Tabla 30 Nivel de Correlación entre la Dimensión Nivel Interpersonal y la Variable Comportamiento Organizacional

		Nivel Interpersonal	Comportamiento Organizacional
Nivel Interpersonal	Correlación de Pearson	1	,916 **
	Sig. (bilateral)		,000
	N	11	11
Comportamiento Organizacional	Correlación de Pearson	,916 **	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	11	11

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

Fuente: Resultados cuestionario aplicado y procesado con SPSS 26

Análisis e Interpretación

Los resultados en la tabla 27, nos muestran que el estadístico de correlación de Pearson, arroja un resultado de 0,916 el mismo que de acuerdo a nuestra tabla establecida (ver tabla 26) nos manifiesta que existe una correlación positiva muy alta entre nuestra dimensión nivel interpersonal y la variable comportamiento organizacional, frente al (grado de significación estadística) $p=0,000 < 0,05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, estableciendo que:

Existe una alta Influencia del Nivel Interpersonal en el Comportamiento Organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021.

Prueba de hipótesis específica 4

Establecemos nuestra hipótesis:

H0: No existe una alta Influencia de las Emociones en el Comportamiento Organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021.

H1: Existe una alta Influencia de las Emociones en el Comportamiento Organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021.

Tabla 31 Nivel de Correlación entre la Dimensión Nivel Intrapersonal y la Variable Comportamiento Organizacional

		Nivel Grupal	Comportamiento Organizacional
Nivel Grupal	Correlación de Pearson	1	,919 **
	Sig. (bilateral)		,000
	N	11	11
Comportamiento Organizacional	Correlación de Pearson	,919 **	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	11	11

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

Fuente: Resultados cuestionario aplicado y procesado con SPSS 26

Análisis e Interpretación

Los resultados en la tabla 31, nos muestran que el estadístico de correlación de Pearson, arroja un resultado de 0,919 el mismo que de acuerdo a nuestra tabla establecida (ver tabla 26) nos manifiesta que existe una correlación positiva muy alta entre nuestra dimensión nivel grupal y la variable

comportamiento organizacional, frente al (grado de significación estadística) $p=0,000 < 0,05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, estableciendo que:

Existe una alta Influencia del Nivel Grupal en el Comportamiento Organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021.

Prueba de hipótesis específica 5

Establecemos nuestra hipótesis:

H0: No existe una alta Influencia del Nivel Organizacional en el Comportamiento Organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021.

H1: Existe una alta Influencia del Nivel Organizacional en el Comportamiento Organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021.

Tabla 32 Nivel de Correlación entre la Dimensión Nivel Organizacional y la Variable Comportamiento Organizacional

		Nivel Organizacional	Comportamiento Organizacional
Nivel Organizacional	Correlación de Pearson	1	,850**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	11	11
Comportamiento Organizacional	Correlación de Pearson	,850**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	11	11

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

Fuente: Resultados cuestionario aplicado y procesado con SPSS 26

Análisis e Interpretación

Los resultados en la tabla 32, nos muestran que el estadístico de correlación de Pearson, arroja un resultado de 0,850 el mismo que de acuerdo a nuestra tabla establecida (ver tabla 26) nos manifiesta que existe una correlación positiva muy alta entre nuestra dimensión nivel organizacional y la variable comportamiento organizacional, frente al (grado de significación estadística) $p=0,000 < 0,05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, estableciendo que:

Existe una alta Influencia del Nivel Organizacional en el Comportamiento Organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021.

4.4. Discusión de resultados

El propósito principal de nuestra investigación fue: Determinar el nivel de influencia de las Emociones en el Comportamiento Organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021.

Luego del análisis respectivo, los resultados encontrados concerniente a nuestro objetivo general nos muestra que existe una correlación positiva muy alta entre las variables, estudiadas, el mismo que de acuerdo a la correlación de Pearson es de ,922 frente al (grado de significación estadística) $p=0,000 < 0,05$, es decir que las emociones influyen significativamente en el comportamiento del servidor público de la oficina de administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021.

Nuestros resultados coinciden con los de Ángel y Monsalve (2015) quienes manifiestan que “Las emociones influyen directamente en el desempeño laboral de las personas, y estas aparecen en consecuencia al ambiente laboral en el que se mueven” (pág. 45)

Así mismo el al analizar el comportamiento de cada una de las dimensiones de la variable Emociones se encontró:

- a) Sobre la dimensión “nivel intrapersonal”, se halló que el 27,3% del personal precisa que siempre, utilizan su nivel intrapersonal en las actividades que desarrollan dentro de sus labores cotidianas, mientras que el 9.1 considera que nunca.
- b) Respecto a la dimensión “nivel individual”, se halló que el 36,4% del personal precisa que siempre, utilizan su nivel individual en las actividades que desarrollan dentro de sus labores cotidianas, en tanto el 18,2% considera que casi nunca.
- c) Referente a la dimensión “nivel interpersonal”, se halló que el 36,4% del personal precisa que siempre, utilizan su nivel individual en las actividades que desarrollan dentro de sus labores cotidianas, y el 18,2% considera que casi nunca.
- d) En relación a la dimensión “nivel grupal”, se halló que el 36,4% del personal precisa que a veces, utilizan su nivel grupal en las actividades que desarrollan dentro de sus labores cotidianas, mientras que el 9,1% considera que nunca.
- e) Concerniente a la dimensión “nivel organizacional”, se halló que el 45,5% del personal precisa que siempre, utilizan su nivel organizacional en las actividades que desarrollan dentro de sus labores cotidianas, en tanto que el 9,1 considera que nunca.

Respecto al comportamiento de cada una de las dimensiones de la variable Comportamiento Organizacional se halló:

- a) Referente a nuestra dimensión “Motivación” se halló que el 36,4% del personal precisa que casi siempre, se encuentran motivados al momento de desarrollar sus actividades cotidianas, en tanto que el 9,1% considera que nunca.
- b) En lo referente a la dimensión “Manejo de estrés” se halló que el 27,3% del

personal precisa que a veces, manejan su estrés al momento de desarrollar sus actividades cotidianas, en tanto que el 9,1% considera que siempre.

- c) En cuanto a la dimensión “Comunicación” se encontró que el 27,3% del personal manifiesta que a veces, tienen una buena comunicación al momento de desarrollar sus labores habituales, en tanto que el 9,1% considera que siempre.
- d) Concerniente a la dimensión “Liderazgo” se encontró que el 36,4% del personal manifiesta que a veces, ejercen un buen liderazgo al momento de desarrollar sus labores habituales, en tanto que el 9,1% considera que nunca.
- e) Relativo a la dimensión “Toma de decisiones” se encontró que el 27,3% del personal manifiesta que a veces, ejercen un buen liderazgo al momento de desenvolver sus labores habituales, en tanto que el 9,1% considera que siempre.

CONCLUSIONES

- 1) Se concluye que existe una alta Influencia de las Emociones en el Comportamiento Organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021. Ya que el valor de la correlación de Pearson = 0,922, es muy alta y $p = 0,000$.
- 2) Se concluye que existe una alta Influencia del Nivel Intrapersonal en el Comportamiento Organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021. Ya que el valor de la correlación de Pearson = 0,928, es muy alta y $p = 0,000$.
- 3) Se concluye que existe una alta Influencia del Nivel Individual en el Comportamiento Organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021. Ya que el valor de la correlación de Pearson = 0,867, es alta y $p = 0,000$.
- 4) Se concluye que existe una alta Influencia del Nivel Interpersonal en el Comportamiento Organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021. Ya que el valor de la correlación de Pearson = 0,916, es muy alta y $p = 0,000$.
- 5) Se concluye que existe una alta Influencia del Nivel Grupal en el Comportamiento Organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021. Ya que el valor de la correlación de Pearson = 0,919, es muy alta y $p = 0,000$.
- 6) Se concluye que existe una alta Influencia del Nivel Organizacional en el Comportamiento Organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021. Ya que el valor de la correlación de Pearson = 0,850, es alta y $p = 0,000$.

RECOMENDACIONES

- 1) A los encargados de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, se les recomienda que, para mejorar el nivel de las emociones de sus trabajadores en su comportamiento organizacional, realizar charlas sobre el control de las emociones y como estas influyen en su desempeño laboral
- 2) Se recomienda que para mejorar el nivel intrapersonal se les realice charlas de motivación.
- 3) Para mejorar el nivel individual se recomienda realizar cursos de capacitación con el fin de mejorar sus habilidades individuales, especialmente en temas de inteligencia emocional y control de emociones.
- 4) Para optimizar el nivel interpersonal se recomienda realizar charlas de relaciones personales
- 5) Para mejorar el nivel grupal se recomienda realizar reuniones de confraternidad, así como fomentar el espíritu colaborativo.
- 6) Para lograr un mejor nivel organizacional, se les recomienda difundir las políticas y planes de la entidad, así como realizar un curso sobre el código de ética de la función pública.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2008). *Comportamiento Organizacional, Cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias*. Buenos Aires : Ediciones Granica S.A.
- Amaya, J. A. (2010). *Toma de decisiones gerenciales: Métodos cuantitativos para la administración*. Ecoe Ediciones.
- Ángel, L., & Monsalve, J. (2015). *Control de las emociones en el trabajo, el juego de los sentimientos organizacionales*. [Tesis de Pregrado]. Medellín: Universidad de Medellín. Obtenido de https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/2189/TG_EAG_90.pdf?sequence=
- Artica, V. & Cotera, J. (2021). Características del comportamiento organizacional en el personal gerencial de la empresa Racionalización Empresarial S.A. Lima-2017. [Tesis de Pregrado]. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/6918/Caracteristicas%20del%20comportamiento%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ashkanasy, N. M. (2003). Emotions in organizations: a multi-level perspective. *Multi-level Issues in Organizational Behavior and Strategy*, 12-31. Obtenido de [https://doi.org/10.1016/S1475-9144\(03\)02002-2](https://doi.org/10.1016/S1475-9144(03)02002-2)
- Bacacorzo, G. (2002). *Tratado de Derecho Administrativo* (Vol. Tomo I y II). Lima: Gaceta Jurídica.
- Bardalez, J. (2019). *Comportamiento organizacional y su influencia en el cumplimiento de metas de los colaboradores de la Tienda Interbank 750 – Tarapoto 2016*. [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11458/3790>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación. administración, economía, humanidades y ciencias sociales Tercera edición*. Bogotá: Pearson.

- Camps, V. (2012). *El gobierno de las emociones*. Barcelona: Herder Editorial, S.L.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional, La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Côté, S., y Hideg, I. (1 de Febrero de 2011). The ability to influence others through emotion shows a new dimension of emotional intelligence. *Organizational Psychology Review*, 53-71. doi:<https://doi.org/10.1177/2041386610379257>
- Del Hoyo, M. (2004). *Estrés Laboral*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Divulgación Dinámica. (8 de Setiembre de 2017). *Las Emociones: Concepto y Funciones*. Obtenido de Divulgación dinámica, THE EDUCATION CLUB: <https://www.divulgaciondinamica.es/emociones-concepto-funciones/>
- Dobkin, B. A., & Pace, R. C. (2007). *Comunicación en un mundo cambiante*(segunda ed.). México: McGraw-Hill Companies, Inc. Enreach. (7 de Octubre de 2019). ¿Cómo afectan las emociones en el trabajo? Obtenido de enreach.es: <https://enreach.es/blog/como-afectan-las-emociones-en-el-trabajo/#:~:text=Las%20emociones%20pueden%20afectar%20al,equipo%20y%20liderazgo%20y%20productividad.>
- Feldman, L., & Blanco, G. (2006). Las emociones en el ambiente laboral: un nuevo reto para las organizaciones. *RFM [online]*, 29(2), 103-108. Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-04692006000200002&lng=es&nrm=iso
- Franklin, E., & Krieger, M. (2012). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- García, M. (2016). *Las emociones como componente de la racionalidad humana*. [Tesis Doctoral]. España: Universidad de Salamanca. Obtenido de https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/132952/DFLFC_Garc%EDaSede%F1oMA_EmocionesComponente.pdf;jsessionid=8D14E01CD72B8CB

20FA14BEF254E190B?sequence=1

- Goleman, D. (2013). *Liderazgo. El poder de la inteligencia emocional*. Barcelona: Ediciones B, S. A.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación Cuarta edición*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart*. Berkeley and Los Angeles, California: University of California Press, Ltd. .
- Lawler, E. J. (1999). Una teoría afectiva del intercambio social. *Annual Reviews*, 25,217-244. doi:<https://doi.org/10.1146/annurev.soc.25.1.217>
- Lizárraga, V. (2017). *El régimen disciplinario en la función pública*. Lima:Gaceta Juridica.
- Lussier, R. N., & Achua, C. F. (2016). *Liderazgo, teoría, aplicación y desarrollo de habilidades*. México, D.F.: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Malavé, J. (3 de Agosto de 2020). *Emociones en el contexto organizacional: un reconocimiento necesario*. Obtenido de debatesIESA.com: <http://www.debatesiesa.com/emociones-en-el-contexto-organizacional-un-reconocimientonecesario/#:~:text=Las%20emociones%20permean%20las%20organizaciones,controlarse%20o%20incluso%20manipularse%20interesadamente>.
- Maldonado, J. Á. (2017). *Comportamiento, cambio y desarrollo organizacional*. Tegucigalpa: Producción Bibliográfica en la Red.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1993). The intelligence of emotional intelligence. *Intelligence Volumen 17, Número 4* , 433-442.
- Meléndez, Á. G. (2018). *Comportamiento organizacional y satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos CONCO S.R. Ltda. San Borja – 2018*. [Tesis de Pregrado]. Universidad Autónoma del Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13067/1356>
- Meurisse, T. (2020). *Domina tus emociones y tu motivación, 2 libros en uno*.

Paris: Thibaut Meurisse.

Ministerio de la Presidencia - República de Panama. (27 de Junio de 2017). *El Comportamiento Organizacional dentro las Instituciones Públicas*. Obtenido de Dirección de la Carrera Administrativa-Panama: [https://www.digeca.gob.pa/El-Comportamiento-Organizacional-dentro-las-Instituciones Publicas#:~:text=El%20comportamiento%20organizacional%20dentro%20de,instituci%C3%B3n%20en%20la%20cual%20labora](https://www.digeca.gob.pa/El-Comportamiento-Organizacional-dentro-las-Instituciones-Publicas#:~:text=El%20comportamiento%20organizacional%20dentro%20de,instituci%C3%B3n%20en%20la%20cual%20labora).

Muñoz, C. (2016). *Metodología de la Investigación*. México: Progreso S.A de C.V.

Murillo, L. (2018). *El poder de la motivación: Guía de autoayuda para tener una actitud positiva, desarrollar disciplina y hábitos para ser feliz*. Mexico: Amazon.

Newstrom, J. W. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo, Decimotercera edición*. México: McGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A. DE C.V. Organización de los Estados Americanos - OEA. (1996). *Convención Interamericana Contra la Corrupción (B-58)*. Caracas: OEA.

PCM. (2002). *Ley del código de ética de la Función Pública Ley N° 27815*. Lima: El Peruano.

Pérez, C. (2004). *Técnicas de Análisis Multivariante de Datos*. Madrid: Pearson Educación.

Pérez, S. (9 de Mayo de 2012). *Emociones dentro de las organizaciones*. Obtenido de GO-Tools. Herramientas de gestión organizacional: http://go-tools.blogspot.com/2012/05/emociones-dentro-de-las-organizaciones_09.html

Ramirez, J. (2019). *Habilidades de comunicación efectivas*. Juan Ramirez.

Repetto, A. R., & Riva Morales, G. V. (2019). *Análisis del comportamiento organizacional y desarrollo del talento humano en los últimos 10 años en el Perú: una revisión de la literatura científica*. [Tesis de Pregrado]. Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11537/27008>

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2011). *Comportamiento organizacional* (17 ed.). México: Pearson Educación.

- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1997). *“What is emotional intelligence?”*. New York:: Basic Books.
- Schoenewolf, G. (1990). *Contagio emocional: Inducción conductual en individuos y grupos*. *Psicoanálisis moderno*, 49-61.
- Sosa, A. S. (2007). *Influencia de las emociones en el desempeño laboral*. [Tesis de Pregrado]. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Obtenido de <http://www.repositorio.usac.edu.gt/id/eprint/14469>
- Tamayo, M. (2003). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa S.A. de C.V.
- Villegas, D., Neme, S., & García, A. (2020). *La Influencia de las Emociones y el Impacto en la Productividad de los Trabajadores de una Microempresa Comercializadora de Plásticos*. *European Scientific Journal*, 16(10), 56-69. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.19044/esj.2020.v16n10p56>
- Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). *Teoría de los eventos afectivos: Una discusión teórica de la estructura, causas y consecuencias de las experiencias afectivas en el trabajo*. Cambridge, Massachusetts: Elsevier Science/JAI Press.
- Yerovi, J. (2020). *Análisis del comportamiento organizacional de empleados y trabajadores de la Empresa C.A Ecuatoriana de Cerámica y su injerencia en la eficiencia empresarial*. [Tesis de Pregrado]. Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/14163>

ANEXOS



Anexo A: Instrumentos de Recolección de Datos



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ENCUESTA A LOS SERVIDORES PUBLICOS DE LA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DE LA DRA - PASCO

Estimado Colaborador:

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, para contestar la presente encuesta para la tesis: Influencia de las Emociones en el Comportamiento Organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021.

Le pedimos que:

1. Por favor no escriba su nombre, la encuesta es anónimo y confidencial.
2. Responda las alternativas de respuesta según corresponda y con sinceridad.
3. Marque con una "X" la alternativa de respuesta que usted considere es la más adecuada. De acuerdo al cuadro que aparece.

Muy en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Neutral	3
De acuerdo	4
Muy de acuerdo	5

VARIABLE 1: Emociones

VARIABLE 1: Emociones						
	DIMENSIÓN 1: Nivel intrapersonal	1	2	3	4	5
1	¿La autoestima es un factor importante para lograr un mejor comportamiento organizacional?					
2	¿Se siente satisfecho con su comportamiento organizacional?					
	DIMENSIÓN 2: Nivel individual					
3	¿Siente miedo de tener un mal comportamiento organizacional?					
4	¿Se considera feliz con su comportamiento organizacional?					
	DIMENSIÓN 3: Nivel interpersonal					

5	¿Se considera una persona empática?					
6	¿Siente enfado cuando considera que tiene un mal comportamiento organizacional?					
DIMENSIÓN 4: Nivel grupal						
7	¿Considera ser una persona simpática?					
8	¿Tiene sentimiento de culpa cuando no se cumplen con las metas u objetivos institucionales?					
DIMENSIÓN 5: Nivel organizacional						
9	¿Está dispuesto a cooperar con sus colegas para lograr los objetivos y metas institucionales?					
10	¿Siente curiosidad por el nivel organizacional de su entidad?					

VARIABLE 2: Comportamiento organizacional

		VARIABLE 1: Emociones				
		DIMENSIÓN 1: Motivación				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera estar motivado al momento de realizar sus labores?					
2	¿Su motivación aumenta por las recompensas que ofrece su institución?					
DIMENSIÓN 2: Manejo del estrés						
3	¿Considera que su ansiedad aumenta por la labor que realiza?					
4	¿Se siente cansado por la labor que realiza?					
DIMENSIÓN 3: Comunicación						
5	¿Considera que existe una buena comunicación ascendente en su institución?					
6	¿Considera que existe una buena comunicación descendente en su institución?					
7	¿Considera que existe una buena comunicación horizontal en su institución?					
DIMENSIÓN 4: Liderazgo						
8	¿Considera que realiza un buen trabajo de equipo?					
9	¿Considera que apoya a sus compañeros para el logro de los objetivos institucionales?					
DIMENSIÓN 5: Toma de decisiones						
10	¿Considera que sus decisiones al desarrollar sus labores son eficaces?					

11	¿Piensa que sus decisiones al desarrollar sus labores son efectivas?					
12	¿Considera que sus decisiones al desarrollar sus labores son eficientes?					

Anexo B: Procedimiento de validación y confiabilidad

HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del Informante.....

Cargo o Institución donde labora.....

Nombre del Instrumento de Evaluación.....

Autor del instrumento.....

Título: Influencia de las Emociones en el Comportamiento Organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente				Regular				Bueno				Muy bueno				Excelente			
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. TITULO	Hace referencia al problema mencionado en las variables																				
2. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																				
3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables y objetivas																				
4. ACTUALIDAD	Está acorde a los cambios en la Administración Moderna																				
5. ORGANIZACION	Existe una organización Lógica																				

6. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			
7. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de ética pública y compromiso organizacional																			
8. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos y actualizados.																			
9. COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones																			
10. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			

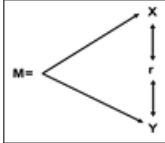
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha	DNI Numero	Firma del experto	Teléfono N°

Anexo C: Matriz de Consistencia

Título: Influencia de las Emociones en el Comportamiento Organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General			Tipo de investigación Correlacional
¿Cuál es el nivel de influencia de las Emociones en el Comportamiento Organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021?	Determinar el nivel de influencia de las Emociones en el Comportamiento Organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021.	Existe una alta Influencia de las Emociones en el Comportamiento Organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021.		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nivel intrapersonal ➤ Nivel individual ➤ Nivel Interpersonal ➤ Nivel grupal ➤ Nivel organizacional 	Método de Investigación inductivo-deductivo
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable Independiente		Diseño de investigación:
¿Cuál es el nivel de influencia del nivel intrapersonal en el comportamiento organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021?	Analizar el nivel de influencia del nivel intrapersonal en el comportamiento organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021.	Existe una fuerte Influencia del nivel intrapersonal en el comportamiento organizacional del servidor público de la Oficina de administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021	Emociones		
¿Cuál es el nivel de influencia del nivel individual en el comportamiento organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021?	Establecer el nivel de influencia del nivel individual en el comportamiento organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021.	Existe una fuerte Influencia del nivel individual en el comportamiento organizacional del servidor público de la oficina de administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021.			Población: 11 trabajadores
					Muestra: 11 personas

<p>¿Cuál es el nivel de influencia del nivel interpersonal en el Comportamiento Organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021?</p>	<p>Comprobar el nivel de influencia del nivel interpersonal en el comportamiento organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021.</p>	<p>Existe una fuerte Influencia del nivel interpersonal en el comportamiento organizacional del servidor público de la oficina de administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021.</p>	<p>Variable Dependiente:</p> <p>Comportamiento Organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Motivación ➤ Manejo del estrés ➤ Comunicación ➤ Liderazgo ➤ Toma de decisiones 	<p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</p> <p>Encuesta y cuestionario</p>
<p>¿Cuál es el nivel de influencia del nivel grupal en el Comportamiento Organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021?</p>	<p>Demostrar el nivel de influencia del nivel grupal en el comportamiento organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021</p>	<p>Existe una fuerte Influencia del nivel grupal en el comportamiento organizacional del servidor público de la oficina de administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021.</p>		<p>Técnicas de procesamiento y análisis de datos:</p> <p>Excel, SPSS V. 26</p>
<p>¿Cuál es el nivel de influencia del nivel organizacional en el Comportamiento Organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021?</p>	<p>Indicar el nivel de influencia del nivel organizacional en el comportamiento organizacional del Servidor Público de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021</p>	<p>Existe una fuerte influencia del nivel organizacional en el comportamiento organizacional del servidor público de la oficina de administración de la Dirección Regional de Agricultura Pasco, 2021.</p>		