

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**T E S I S**

**Inteligencia emocional y las funciones del servidor profesional  
en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de  
Pasco – 2018**

**Para optar el grado académico de Maestro en:**

**Ciencias de la Administración**

**Mención: Gestión Pública y Desarrollo Local**

**Autor: Bach. Ema Yolanda ARBOCO MICHE**

**Asesor: Dr. Cesar Wenceslao RAMOS INGA**

**Cerro de Pasco - Perú - 2021**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**T E S I S**

**Inteligencia emocional y las funciones del servidor profesional  
en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de  
Pasco – 2018**

**Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:**

---

**Dr. Alcides Eusebio ESPINOZA LEON**  
Presidente

---

**Mg. Fortunato Tarcisio INGA JACAY**  
Miembro

---

**Mg. Ygnacio Alfredo PAITA PANEZ**  
Miembro

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación, lo dedico principalmente a Dios, por ser mi inspirador y haberme permitido seguir adelante, también a mis hijos Jeanpier y Fabricio por su inmensa comprensión en los momentos más difíciles.

## **RECONOCIMIENTO**

Reconocimiento a nuestra “Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión”, especialmente a la Escuela de posgrado, a sus autoridades y docentes por impartir sus conocimientos, su experiencia y sobre todo su impartir su filosofía investigativa en nuestra formación.

Al Dr. Cesar Wenceslao RAMOS INGA, por su excelente asesoramiento para hacer realidad el trabajo de investigación y apoyo desinteresado para llegar a la meta trazada.

Es importante agradecer eternamente a nuestros colegas que durante los cinco largos años nos apoyaron e hicieron más llevadero nuestra formación profesional.

La autora

## RESUMEN

Las personas que advienen a un cargo de alto nivel ejecutivo en la administración pública, generalmente cuentan con suficiente preparación académica en campos tales como las leyes, las ciencias sociales o ciencias naturales, la medicina, la ingeniería, la administración comercial y otros. Algunos tienen experiencia administrativa o ejecutiva en el sector comercial privado.

El nuevo ejecutivo gubernamental confronta la tarea de familiarizarse, sobre la marcha, con el complejo mecanismo de una agencia, mientras simultáneamente atiende y decide problemas de diversa naturaleza. Esto es un proceso interesante, retador a la vez que difícil y a veces frustrante.

Frecuentemente nuestros ejecutivos no disponen del tiempo y la orientación adecuada para acudir a los libros y a las fuentes de información sobre materias gerenciales para organizar y desarrollar sus esfuerzos de la manera más efectiva. Sabemos que no es sólo la cantidad de trabajo y de esfuerzo lo que determina la efectividad de los mismos, sino también la calidad, la forma racional, selectiva y estratégica en que se desarrollen para lograr los resultados deseados.

La presente publicación pretende ofrecer al ejecutivo del servicio público una visión panorámica sobre los problemas en la administración pública y sobre gerencia moderna en el aspecto de las necesidades humanas de la clientela y de los funcionarios. Trata, además, de los esfuerzos por sintetizar los procesos universales de la administración en principios y conceptos sencillos que sean fáciles de comprender y aplicar en la realidad.

Deseamos recalcar que las diversas funciones y procesos de la gerencia que aquí se esbozan no se dan en la realidad de manera aislada. Unos de otros no son fácilmente identificables, sino que fluyen como una corriente espontánea de actividad, deliberada y racional a veces, vital e intuitiva otras, pero siempre integrados por la inteligencia y la sensibilidad de sus actores. De la misma manera que los distintos

sistemas y procesos vitales del organismo humano operan simultáneamente, los diversos procesos de la gerencia y de la administración fluyen y se entrelazan de modo dinámico y espontáneo. Es por eso que el esfuerzo de integración y coordinación consciente y racional de la gerencia es esencial, ya que constituye el cerebro y el sistema nervioso de la organización.

Los buenos gerentes o directores no sólo reaccionan a lo que acontece dentro y fuera de la agencia, sino que anticipan unos movimientos, ponen en marcha otros, ordenan y reordenan prioridades y recursos. En una palabra, mantienen el adecuado control de la situación total en un clima receptivo y estimulante para sus colaboradores.

Esperamos que nuestro intento sirva de estímulo para el continuo mejoramiento y desarrollo de nuestra clase gerencial, la cual le debe al Cerro de Pasco su mayor devoción y esfuerzo.

**Palabras Clave:** Inteligencia emocional, función del servidor profesional, Gobierno Regional de Pasco.

## **ABSTRACT**

Persons who come to a senior executive position in the public service generally have sufficient academic qualifications in fields such as law, social sciences or natural sciences, medicine, engineering, business administration and others. Some have administrative or executive experience in the private business sector. The new government executive is confronted with the task of familiarizing himself, on the fly, with the complex mechanism of an agency, while simultaneously attending to and deciding on problems of various kinds. This is an interesting, challenging yet difficult and sometimes frustrating process.

Often our executives do not have the time and guidance to go to books and sources of information on managerial matters to organize and develop their efforts in the most effective way. We know that it is not only the quantity of work and effort that determines their effectiveness, but also the quality, rational, selective and strategic way in which they are developed to achieve the desired results.

This publication aims to provide the public service executive with an overview of problems in public administration and modern management in terms of the human needs of customers and civil servants. It also deals with efforts to synthesize the universal processes of administration into simple principles and concepts that are easy to understand and apply in reality.

We wish to emphasize that the various functions and processes of management outlined here do not occur in reality in isolation. Some of the others are not easily identifiable, but flow as a spontaneous stream of activity, deliberate and rational at times, vital and intuitive at other times, but always integrated by the intelligence and sensitivity of their actors. Just as the different systems and vital processes of the human organism operate simultaneously, the various processes of management and administration flow and intertwine in a dynamic and spontaneous way. That is why the effort of conscious

and rational integration and coordination of management is essential, because it constitutes the brain and nervous system of the organization.

Good managers or directors not only react to what happens inside and outside the agency, but also anticipate some movements, set others in motion, sort and rearrange priorities and resources. In short, they maintain proper control of the overall situation in a climate that is receptive and stimulating for their collaborators. We hope that our attempt will serve as a stimulus for the continuous improvement and development of our management class, which owes the Cerro de Pasco its greatest devotion and effort.



## INTRODUCCION

La investigación explica los principales aspectos sobre la inteligencia emocional y su relación con las funciones del servidor profesional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco - 2018.

El contenido se presenta en cuatro capítulos, de acuerdo al orden siguiente:

**CAPITULO I: Planteamiento de Problema**, en esta parte de la investigación se formula el planteamiento del problema, la formulación del problema, objetivos, justificación del estudio y limitaciones de la investigación.

**CAPITULO II: Marco Teórico y Conceptual**, se detalla el sustento científico por el cual se ha realizado el trabajo de investigación.

**CAPITULO III. Metodología y Técnicas de Investigación**, en esta parte trabajamos con el tipo y nivel de investigación, identificando la población y obteniendo la muestra respectiva y las técnicas para la recolección, procesamiento y análisis de datos.

**CAPITULO IV. Resultados Obtenidos**, presentamos el análisis de los resultados obtenidos mediante tablas, gráfico y la contrastación de la hipótesis.

## INDICE

Pág.

DEDICATORIA	
RECONOCIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCION	
INDICE	

### CAPITULO I

#### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

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

### CAPITULO II

#### MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes del estudio.....	5
2.2. Bases teóricas – científicas.....	9
2.3. Definición de términos básicos .....	24
2.4. Formulación de hipótesis .....	26
2.5. Identificación de variables.....	26
2.6. Definición operacional de variables e indicadores.....	27

### CAPITULO III

#### METODOLOGÍA Y TECNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación .....	28
3.2. Métodos de investigación .....	28
3.3. Diseño de investigación .....	29
3.4. Población y muestra .....	29

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	30
3.7. Tratamiento estadístico.....	30
3.8. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación .....	31
3.9. Orientación ética.....	31

#### CAPITULO IV

#### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo .....	33
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	34
4.3. Prueba de hipótesis .....	48
4.4. Discusión de resultados.....	52

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

## **CAPITULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Identificación y determinación del problema**

Es cardinal el conocimiento de la teoría de la inteligencia emocional humano con la tendencia de ir mejorando con respecto al seguimiento a las actitudes de las personas, es por tal motivo a merecido desarrollar diferentes estudios sobre el monitoreo o seguimiento de personas, inclusive sobre la relación comparativa, el carácter y la inteligencia emocional, desde el enfoque clásico, cuya idea del hombre es considerarlo como un “engranaje” de un equipo de trabajo, pasando por las teorías humanistas, cuyo centro de estudio es el “individuo” o “persona”, hasta llegar a las teorías actuales de la inteligencia emocional, en las que se manifiesta significativa preocupación por lo que en qué escenario se desarrolla el hombre, por su iniciativa dentro de la organización, por el buen trato, por la comunicación en relación con los grupos formales e informales y por el desempeño eficiente y eficaz de las labores en el cumplimiento de las metas de la organización comprendidas en el Planeamiento Estratégico Institucional.

Como en una organización no existe un tablero de control o seguimiento con medidores que se muestre si sus trabajadores van en la dirección correcta

o no, las Instituciones Estatales deben diseñar instrumentos de evaluación o seguimiento del desempeño que les permitan demostrar si sus colaboradores están avanzando, por el contrario, tiene incertidumbre que requieren acciones de mejora en el cumplimiento de sus actividades o funciones asignadas de acuerdo a los instrumentos de gestión.

En nuestras organizaciones gubernamentales como la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco, requiere implementar con instrumentos de capacitación o algún medio que permite motivar y si cuentan con él, no siempre cuenta realmente que incentiven en forma adecuada para la mejor calidad de servicio.

La Capacitación del personal se ha convertido entonces en un elemento esencial dentro del sector público, opten por implementar este proceso, ya que permite tener una misión más amplia de la manera y el grado en que los servidores públicos están cumpliendo con sus funciones con mayor responsabilidad.

La función de la inteligencia emocional y el proceso de capacitación de personal, para que sus funciones profesionales sean las mejores constituye un gran desafío en los escenarios modernos y son inevitables para y en una Institución gubernamental competitiva. Se requiere pues de una nueva misión y nuevas funciones.

## **1.2. Delimitación de la investigación**

Para enfocar y tener preciso donde se ubica el tema de investigación se delimita de la siguiente manera.

### **Delimitación espacial**

El espacio geográfico que comprende la investigación para su ejecución es la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Pasco.

### **Delimitación temporal**

El período de estudio se realiza de la siguiente manera:

De enero del 2018 a octubre del 2018

### **Delimitación social**

La investigación fundamentalmente se realiza en la Región de Pasco, a los funcionarios, trabajadores y administrados de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Pasco.

## **1.3. Formulación del problema**

### **1.3.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y las funciones del servidor profesional en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco - 2018?

### **1.3.2. Problemas específicos**

- a. ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y las funciones profesionales del servidor profesional en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco – 2018?
- b. ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y las funciones administrativas del servidor profesional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco – 2018?
- c. ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y las funciones de servicio del servidor profesional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco – 2018?

## **1.4. Formulación de objetivos**

### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y las funciones del servidor profesional en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco – 2018.

#### **1.4.2. Objetivos específicos**

- a. Establecer la relación entre la inteligencia emocional y las funciones profesionales del servidor profesional en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco – 2018.
- b. Identificar la relación entre la inteligencia emocional y las funciones administrativas del servidor profesional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco – 2018.
- c. Describir la relación entre la inteligencia emocional y las funciones de servicio del servidor profesional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco – 2018.

#### **1.5. Justificación de la investigación**

El presente estudio se desarrolla tomando en cuenta la variable inteligencia emocional, tomando en cuenta la base teórica de Mayer y Salovey (1997), la inteligencia emocional es la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual.

Las funciones del servidor público se sustentan en las bases teóricas de Herrera (2006) quién desarrolló un instrumento para medir las funciones del personal público.

#### **1.6. Limitaciones de la investigación**

Todo trabajo de investigación tiene limitaciones en diferentes ámbitos como en lo económico, recopilación de datos, tiempo de dedicación, bibliografía etc. Pero también es un reto que el investigador supere todas esas dificultades o limitaciones con el fin de cumplir los objetivos.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1. Antecedentes del estudio**

##### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

Aradilla (2013) en su tesis doctoral Inteligencia emocional y variables relacionadas en enfermería, facultad aplicada en la universidad de Barcelona hace referencia que la inteligencia emocional son las habilidades para percibir comprender y gestionar los estados emocionales. desde su popularización, el constructor de la Inteligencia Emocional ha constituido uno de los conceptos más investigados y difundidos en la literatura científica, específicamente en el ámbito de enfermería la investigación formal de la Inteligencia Emocional es todavía un fenómeno reciente no obstante diversos autores afirman que constituye una competencia fundamental para los profesionales de enfermería y defienden que para establecer relaciones terapéuticas es necesario identificar y comprender las emociones propias para saber gestionar eficazmente las emociones que suscitan el contacto continuado de la enfermedad, sin embargo a pesar de estas valoraciones el entrenamiento en habilidades emocionales no ha estado



suficientemente considerado en la formación superior de estos profesionales y no está integrado en gran parte en los currículos formativos. asimismo aplica la metodología descriptiva en una Población de 1544 estudiantes y 209 enfermeras en sus Conclusiones nos menciona los principales resultados y que sugieren que Traid Meta Mood –Scale TMMS 24 en su versión española es un instrumento válido y fiable para evaluar la IEP en el contexto de enfermería donde menciona Una mejor gestión y comprensión de los procesos emocionales disminuye el distrés emocional que causa el impacto de la muerte relacionando que las enfermeras con niveles más altos de comprensión y gestión emocional presentan menor ansiedad ante la muerte y altos niveles de autoestima.

Sánchez (2013) realizó la investigación Las emociones en la práctica enfermera, tesis doctoral en la Universidad de Barcelona, España. El objetivo fue analizar la percepción que tienen los usuarios y las enfermeras de las emociones en los cuidados enfermeros. Se realizó un estudio exploratorio descriptivo con enfoque cualitativo y cuantitativo de comparación de grupos, de usuarios y enfermeras. En los resultados los usuarios presentan dudas sobre cuál es la función de las enfermeras. No identifican el cuidado como la misión de estas profesionales. Las enfermeras identifican su función principal con cuidado, pero presentan dificultades para concretar su significado. Los usuarios tienen como expectativa principal la de recibir un buen trato. Los usuarios no le otorgan un valor profesional y/o terapéutico al tipo de relación que establecen las enfermeras. El cuidado de las emociones, aunque se sabe que es beneficioso, se considera peligroso para la eficacia y el equilibrio emocional. La falta de las habilidades emocionales se señala como posible causa del poco desarrollo de la atención y cuidado de las

emociones. Es necesario replantear las funciones de la enfermera en estas habilidades.

Escobedo (2015) realizó la tesis Relación entre inteligencia emocional y rendimiento académico de los alumnos del nivel básico de un colegio privado. La presente investigación se basó en establecer la relación que existe entre inteligencia emocional y rendimiento académico de los alumnos del nivel de básicos de un colegio privado, ubicado en Santa Catarina Pínula. Los sujetos de este estudio fueron 53 alumnos del nivel de básicos, tanto del género femenino como masculino, comprendidos entre los 14 y 16 años de edad. La investigación se trabajó de forma cuantitativa, de tipo correlacional. Para la realización de la investigación se aplicó la prueba TMSS, basada en Trait Meta-Mood Scale, para evaluar la Inteligencia Emocional, prueba desarrollada por Peter Salovey y Jack Mayer. El rendimiento académico se obtuvo del promedio de las notas finales. El estadístico que se utilizó fue el coeficiente de correlación de Pearson. Luego de haber realizado el análisis estadístico, se determinó que existe una correlación estadísticamente significativa a nivel de 0.05 entre Estrategias para Regular las Emociones y rendimiento académico.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Reyes y Carrasco (2013) en su artículo elaborado Inteligencia emocional predominante en los estudiantes de la facultad de enfermería de la universidad nacional del centro del Perú 2013, busca determinar los niveles de inteligencia emocional predominantes en los estudiantes de la facultad de enfermería de la universidad nacional del centro del Perú 2013. Para lo cual aplico la Metodología descriptivo prospectivo teniendo como Resultados que los niveles de inteligencia emocional promedio en

un 49% seguido de una capacidad emocional por debajo del promedio 36% y muy bajo con el 11% respectivamente. Concluye que los componentes de inteligencia emocional general, adaptabilidad y manejo de estrés tienen niveles de riesgo y deberán ser mejorados al igual que la inteligencia emocional interpersonal.

Jaimes (2011) en su tesis titulada Estilos de pensamiento e inteligencia emocional en estudiantes de psicología de dos universidades públicas, tuvo el objetivo de analizar la relación entre los estilos de pensamiento y los componentes de la inteligencia emocional en los estudiantes de Psicología de dos Universidades públicas de las ciudades de Lima y Huánuco, donde la muestra estuvo constituida por 289 estudiantes del primero al quinto Año de Psicología a quienes se les aplicó el Inventario de estilos de pensamiento de Robert Sternberg y el Inventario de Inteligencia Emocional del IceBaron. El diseño empleado fue el descriptivo correlacional y comparativo que luego de haber procesado los resultados se llegaron a las siguientes conclusiones. De acuerdo con la hipótesis general sobre la relación entre los tipos de pensamiento y los componentes de la Inteligencia Emocional, sólo se ha determinado la relación significativa inversa entre el tipo Anárquico del pensamiento con los componentes de la Inteligencia Emocional: Estado de Ánimo General, Manejo del estrés, Adaptabilidad, Relaciones Interpersonales e Intrapersonales. En los estilos de pensamiento de acuerdo a la Universidad de origen, se ha encontrado diferencias significativas en los estilos Ejecutivo, Local, Liberal, Jerárquico, Monárquico, Anárquico, Interno y Externo. Se observa que en los estilos Ejecutivo, Local, Anárquico e interno los evaluados se distribuyen más por debajo de la mediana y en los estilos Liberal, Jerárquico, Monárquico y Externo se distribuyen por encima de la mediana. En cuanto a los

estilos de pensamiento de acuerdo al año de estudios, se ha encontrado diferencias significativas en la distribución de la mediana solo en los estilos Ejecutivo, Jerárquico, Oligárquico, y Externo. Se ha determinado la relación significativa inversa entre el tipo Legislativo y los subcomponentes Solución de Problemas, Relaciones Interpersonales y Asertividad. También una relación significativa entre el tipo judicial y el subcomponente Relaciones Interpersonales y relación entre el tipo global y el subcomponente Prueba de la Realidad. Hay también una relación significativa inversa entre el tipo local con los subcomponentes Felicidad, Relaciones Interpersonales y positiva con el subcomponente Empatía, entre el tipo jerárquico y el subcomponente Prueba de la Realidad y entre el tipo oligárquico y los subcomponentes Autorrealización y Auto concepto. Por último, hay relación significativa inversa entre el tipo anárquico y los subcomponentes Optimismo, Felicidad, Tolerancia al Estrés, Relaciones Interpersonales, Autorrealización, Auto concepto y Asertividad y entre el tipo interno y el subcomponente Solución de Problemas.

## **2.2. Bases teóricas – científicas**

### **2.2.1. Inteligencia emocional**

#### **Definición de emoción**

Papalia, Wendkos y Duskin (2005), definieron la emoción como: Un estado concreto de fuerza o debilidad de una o más respuestas. También destaca que hasta una emoción muy definida como el enojo comprende conductas distintas en diferentes ocasiones, incluso en el mismo individuo.

Así mismo, Skinner comenta que las emociones son excelentes ejemplos de causas ficticias que se atribuyen a la conducta. (Escobedo,

2015, p. 6).

### **Definición de inteligencia emocional**

Mayer y Salovey (1997, citado en Fernández y Extremera, 2005), señalaron que la inteligencia emocional es:

La habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual. (p. 68).

Asimismo, para Mayer y Salovey (1997, citado en Palomino, 2010), la inteligencia emocional es:

Un conjunto de habilidades que explican las diferencias individuales en el modo de percibir y comprender nuestras emociones. Más formalmente, es la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento, para comprender emociones y razonar emocionalmente, y finalmente la habilidad para regular emociones propias y ajenas. (p. 10).

### **Las emociones en el cerebro**

Meece (2000), descubrió que las emociones producen la activación de determinadas partes del cerebro. En estudios se observó que la alegría se relacionó con una disminución en la actividad de ciertas zonas de la corteza cerebral, y la tristeza se asoció con un incremento en la actividad de ciertas partes de la corteza, ya que es posible trazar un mapa de cada emoción particular en relación con un sitio específico en el cerebro.

La amígdala, en el lóbulo temporal del cerebro, también es importante en la experiencia de las emociones, pues constituye un nexo

entre la percepción de un estímulo que produce emociones, y el recuerdo posterior de tal estímulo. (Steiner, 2003).

Por su parte, Doris y Boeck (2007) explicaron que con la ayuda de las cinco emociones básicas: felicidad, tristeza, indignación, temor y rechazo, así como de sus diversas combinaciones, están en posición de hacer una rápida valoración de las situaciones inesperadas a partir de pocas y fragmentadas percepciones sensoriales.

En suma, Papalia et al. (2005), propusieron que las emociones se experimentan como resultado de los cambios fisiológicos; siendo el producto de las reacciones específicas, el cerebro interpreta esas sensaciones como experiencias emocionales particulares. Los órganos internos producen una gama de sensaciones relativamente limitadas, aunque algunos cambios fisiológicos se asocian con experiencias emocionales específicas.

### **Modelo mixto de Reuven Bar-On**

Según Bar-On (1997, citado en Palomino, 2010), la inteligencia emocional es “un conjunto de capacidades no cognitivas, competencias y destrezas que influyen en nuestra habilidad para afrontar exitosamente las presiones y demandas ambientales” (p. 14).

### **Principios de la inteligencia emocional**

Según Gómez et al. (2000), la inteligencia emocional se basa en los siguientes principios: (a) autoconocimiento, capacidad para conocerse uno mismo, saber los puntos fuertes y débiles que todos tenemos; (b) autocontrol, capacidad para controlar los impulsos, saber mantener la calma y no perder los nervios; (c) automotivación, habilidad para realizar cosas por uno mismo, sin la necesidad de ser impulsado por otros; (d) empatía, competencia para ponerse en la piel de otros, es decir, intentar comprender la situación del otro; (e) habilidades sociales,

capacidad para relacionarse con otras personas, ejercitando dotes comunicativas para lograr un acercamiento eficaz; (f) asertividad, saber defender las propias ideas respetando la de los demás, enfrentarse a los conflictos en vez de ocultarlos, aceptar las críticas cuando pueden ayudar a mejorar; (g) proactividad, habilidad para tomar la iniciativa ante oportunidades o problemas, responsabilizándose de sus propios actos; y, (h) creatividad, competencia para observar el mundo desde otra perspectiva, diferente forma de afrontar y resolver problemas.

### **Beneficios de la inteligencia emocional**

Jiménez (2007, citado en Escobedo, 2015), manifestó que las emociones suponen la valoración de uno mismo, de los otros y de la realidad, impulsando por ello a una determinada acción por parte del sujeto. Por lo tanto, concluye que la educación emocional implica la integración del pensamiento, sentimiento y acción. Lo divide de la siguiente forma:

Componente cognitivo: está formado por un conjunto organizado de creencias, valores, conocimientos, expectativas, etc. Representa lo que una persona suele considerar verdadero o falso, bueno o malo, deseable o no deseable.

Componente conativo: es una tendencia a responder de un modo determinado, aunque no exista una implicación directa entre actitud y conducta.

Componente afectivo: es una predisposición favorable o desfavorable por componente afectivo o emocional. Sentimientos positivos o negativos, de agrado o desagrado, etc. (p. 14).

De acuerdo con Maslow (1959, citado por Charles, 2001), las emociones positivas desempeñan un papel importante en la auto actualización, considera que las emociones negativas, como la tensión y

los conflictos consumen energías e inhiben el funcionamiento eficaz.

## **Dimensiones de la inteligencia emocional**

### **Dimensión 1: Atención emocional.**

Fernández y Extremera (2005) establecieron que:

Esta habilidad se refiere al grado en el que los individuos pueden identificar convenientemente sus propias emociones, así como los estados y sensaciones fisiológicas y cognitivas que éstas conllevan. Por último, esta habilidad implicaría la facultad para discriminar acertadamente la honestidad y sinceridad de las emociones expresadas por los demás. (p. 69).

### **Dimensión 2: Claridad emocional.**

Fernández y Extremera (2005) establecieron al respecto:

La comprensión emocional implica la habilidad para desglosar el amplio y complejo repertorio de señales emocionales, etiquetar las emociones y reconocer en qué categorías se agrupa los sentimientos. Además, implica una actividad tanto anticipatoria como retrospectiva para conocer las causas generadoras del estado anímico y las futuras consecuencias de nuestras acciones (p. 70).

### **Dimensión 3: Reparación emocional.**

Para Fernández y Extremera (2005), la reparación emocional se refiere a:

La regulación emocional es la habilidad más compleja de la IE. Esta dimensión incluiría la capacidad para estar abierto a los sentimientos, tanto positivos como negativos, y reflexionar sobre los mismos para descartar o aprovechar la información que los acompaña en función de su utilidad. Además, incluye la habilidad para regular las emociones propias y ajenas, moderando las emociones negativas e intensificando las positivas. Abarca pues el manejo de nuestro mundo



intrapersonal y también el interpersonal, esto es, la capacidad para regular las emociones de los demás, poniendo en práctica diversas estrategias de regulación emocional que modifican tanto nuestros sentimientos como los de los demás. Esta habilidad alcanzaría los procesos emocionales de mayor complejidad, es decir, la regulación consciente de las emociones para lograr un crecimiento emocional e intelectual. (p. 71).

### **2.2.2. Funciones del servidor publico**

La función pública es una actividad y obligación a cargo del Estado, por disposición de los ciudadanos, sus supremos mandantes, para atender determinados requerimientos sociales o servicios públicos. Se la debe confiar a funcionarios y otros trabajadores bajo ciertas condiciones de eficiencia, honestidad, imparcialidad y dedicación, y en número estrictamente proporcional a la cobertura de sus obligaciones, que son la razón de ser de la carrera administrativa.

Para Herrera (2006), el servidor público ha venido practicándose como profesión hace más de un siglo y la delimitación de sus funciones según su nivel de formación es de vital importancia. De este modo se ha desarrollado su práctica, que tiene como base conocimientos propios y de otras ciencias, por consiguiente, para estudiar las funciones del servidor público se hace necesario adentrarse en los aspectos teóricos que lo sustentan.

#### **Definición de funciones del servidor publico**

Torres (2006) definió las funciones como “actividades y tareas que determinan el ejercicio de la profesión y que pueden clasificarse en tres dimensiones: profesionales, administrativas y de servicio” (p. 19).

#### **Funciones independiente o propia**

Carpenito (1982, citado en Torres, 2006) indicó que las funciones son “aquellas que el personal ejecuta en cumplimiento de las responsabilidades de la profesión, para la cual está capacitado y autorizado” (p. 9).

### **Funciones dependiente o derivada**

Carpenito (1982, citado en Torres, 2006) indicó que las funciones dependientes “son las que realiza el personal por delegación de otros profesionales” (p. 9).

### **Funciones interdependientes**

Carpenito (1982, citado en Torres, 2006) indicó que las funciones interdependientes “son las que realiza el personal en colaboración con el resto del equipo” (p. 9).

## **Dimensiones de las funciones del servidor publico**

### **Dimensión 1: Funciones profesionales**

Marrimer y Raile (2002, citados en Torres, 2006) definieron:

Está encaminada a apoyar al individuo en la conservación y el incremento de su profesionalismo. Responde al profesionalismo, es decir, ayudarlas a mantener su capacidad de sus estudios que alcanzaron y lo vuelcan a desarrollar su trabajo. Para ello la función profesional asistencial se desarrolla tomando los tres niveles de atención de salud. (p. 9).

### **Dimensión 2: Funciones administrativas.**

Marrimer y Raile (2002 citados en Torres, 2006) afirmaron que las funciones administrativas: Permiten asegurar que las actividades que deban ser desarrolladas por los profesionales en los distintos campos de actuación se realicen de forma sistemática, racional y organizada y asegurando el uso adecuado de los recursos, o sea que el trabajo requerido sea efectuado con el menor gasto posible de tiempo, energía

y dinero, pero, siempre compatible con la calidad de trabajo previamente acordada. (p. 9).

### **Dimensión 3: Funciones de servicio**

Marrimer y Raile (2002) definieron las funciones de servicio como “el conjunto de actividades que desarrolla el personal con el objetivo de seguir avanzando en la solidificación de su identidad profesional a través del servicio que presta a la población dentro del equipo multidisciplinario” (p. 9).

### **La inteligencia emocional y las funciones del servidor.**

Para Reeves (2005, citado en Aradilla, 2014) “la inteligencia emocional permite al servidor desarrollar relaciones terapéuticas efectivas y facilita la interacción con otros profesionales” (p. 38).

### **Servicio Público**

Es el puente que comunica a los ciudadanos con el gobierno; es el vehículo para asegurar que las respuestas gubernamentales sean eficaces; es coadyuvante de la legitimidad democrática en los aspectos de legitimidad, civilidad, participación, logro del bienestar y las formas de cooperación social. De este modo, una buena gestión del servicio civil, repercute en los siguientes factores de satisfacción ciudadana:

### **Mérito**

Busca que los puestos del servicio civil sean ocupados por las personas idóneas, en virtud de sus habilidades, aptitudes y capacidades. En consecuencia, el mérito es el fundamento en los procesos de selección, progresión en la carrera y evaluación de desempeño, así como en la gestión de la capacitación, gestión del rendimiento y la permanencia en el servicio civil. El mérito en evaluación se demuestra en función de los aportes del servidor a los objetivos de la entidad.

### **Igualdad de oportunidades**

La igualdad de oportunidades en el servicio civil es esencial para la incorporación y progresión de los servidores, implica que, en mérito de ello, cualquier persona interesada en un puesto en una entidad pública en el caso de la incorporación y cualquier servidor civil de carrera, en el caso de la progresión, puede postular en igualdad de condiciones en los procesos de selección, siempre que cumpla con las condiciones generales para la postulación y los requisitos del perfil del puesto vacante.

### **Responsabilidad administrativa**

Responsabilidad administrativa disciplinaria es aquella que exige el Estado a los servidores civiles por las faltas previstas en la Ley que cometan en el ejercicio de las funciones o de la prestación de servicios, iniciando para tal AGUILERA, Rina. "Reflexiones de la profesionalización del servicio público en el ámbito municipal" en: Gobierno del Estado de México, Secretaría de la Contraloría, Control Gubernamental: el servicio público de carrera en los órganos de control estatales y municipales. México, año VII, num. 15, enero –junio, 1999. p. 33. 11 efecto el respectivo procedimiento administrativo disciplinario e imponiendo la sanción correspondiente, de ser el caso.

### **Funcionario Público**

Es un representante político o posee un cargo público representativo, que ejerce funciones de gobierno en la organización del Estado. Dirige o interviene en la conducción de la entidad, así como aprueba políticas y normas.

### **Directivo Público**

Es el servidor civil que desarrolla funciones relativas a la organización, dirección o toma de decisiones de un órgano, unidad orgánica, programa o proyecto especial. También comprende a los

vocales de los tribunales administrativos.

### **Servidor civil de carrera**

Es el servidor civil que realiza funciones directamente vinculadas al cumplimiento de las funciones sustantivas y de administración interna de una entidad.

#### **2.2.3. Función pública y la carrera administrativa en el Perú**

En el Perú, la carrera administrativa comenzó con el Decreto Ley N° 11377 de 1950, expedido gracias a la iniciativa de Pedro Patrón Faura, quien tomó como modelo la legislación francesa homóloga posterior a la Segunda Guerra Mundial. En líneas generales, fue una buena ley: introdujo el ingreso a la carrera administrativa por concurso, definió con claridad las obligaciones y derechos de los servidores públicos y las causas de su cese, y creó el Tribunal del Servicio Civil. Durante tres décadas los gobiernos la respetaron en gran parte, el país comprendió que así debía ser y en los servidores públicos se modeló cierta mística o la convicción de constituir una comunidad diferenciada al servicio de la sociedad. 24 Luego de 1980, la carrera administrativa comenzó a ser desvirtuada por los gobiernos, colocando en ella a sus simpatizantes y recomendados, desprovistos de idoneidad y, en muchos casos, como artífices y cómplices de la corrupción. Año tras años, las leyes de presupuesto prohibieron los nombramientos e, infringiendo la Constitución, contrataron al personal, prescindiendo del concurso público, con remuneraciones muy altas o muy bajas, y sometiéndolos a los regímenes de “los servicios no personales”; de la actividad privada y de los contratos administrativos de servicios. La Administración Pública fue convertida así en un berenjenal, al que la reciente Ley N° 30057 añade una copiosa cuota de confusión e ilegitimidad. Esta ley parte del

punto de vista de que los servidores civiles del Estado deben ser maltratados, como una suerte de siervos réprobos, reduciéndoles ciertos derechos individuales y negándoles sus derechos de sindicación, negociación colectiva y huelga, reconocidos por la Constitución y por la Declaración Universal de Derechos Humanos y el Convenio de Derechos Humanos y el Convenio de la OIT 151, ratificados por el Estado peruano, incluso para los espíritus más contemplativos y conformistas, tienen sobrada razón de protestar. El pronóstico sobre la Ley N° 30057 es pesimista: con ella la Administración Pública no ganará eficiencia. Al contrario, su personal, amenazado, o una parte de él, podría generar la tendencia opuesta, exacerbando una burocratización paralizante y recayendo en un trabajo mediocre, inmune a las sanciones. El dramaturgo latino Público Terencio Africano (194-150 a. C.), previniendo contra situaciones como esta, decía: 25 “Mala cosa es tener a un lobo cogido de las orejas, pues no sabes cómo soltarlo ni cómo continuar aguantándolo”.

#### **2.2.4. Reforma del servicio civil y la modernización de la gestión pública**

En el análisis y estudio de la capacidad de los recursos humanos del Sector Público, esta no se puede desligar de la reforma a nivel de la organización y del entorno propicio. Por ejemplo, el marco de política, el marco legal, las estructuras institucionales y los reglamentos y procedimientos de trabajo tienen un marcado efecto en los campos de la contratación, la asignación, el ascenso, la motivación, la moral y el rendimiento de los empleados y servidores públicos. En este escenario, la reforma del sistema en el Sector Público, no puede ser aislada o fraccionada, sino que debe permitir una adecuada y armónica conexión con las políticas de Estado, el marco legal y los objetivos y roles que

cumple cada Entidad. En ese sentido, la política nacional integral, la nueva visión de la gestión pública, trasciende la simple idea un tanto reduccionista de aplicar la ley, y se cambia por la obligación de lograr resultados, bajo un nuevo Idem. 34 paradigma que implica, entre otros, incremento progresivo de la flexibilidad, desarrollo de la competencia, mayor responsabilidad ante los ciudadanos, mejor gerencia de recursos humanos, uso de tecnología informática y fortalecimiento de las funciones de dirección. En tal sentido, hoy en día se incide en la denominada gestión de resultados, que implica la priorización del logro de los objetivos estratégicos generales y específicos en el proceso de gestión de los recursos públicos. Para ello, la evaluación de los resultados se guía, en general, siguiendo criterios de eficacia, eficiencia, economía y calidad de la intervención del Estado. El seguimiento de estos criterios resulta de vital importancia, puesto que están determinados básicamente por el accionar de los responsables de las diferentes áreas de la acción pública. Además, estos criterios forman parte de los aspectos a considerar en un proceso de cambio de la cultura organizacional del Sector Público que contemple la sustitución de un modelo de Administración Pública burocrática (enfaticada en los procesos y procedimientos) por otra gerencial, con prevalencia de los resultados. Este logro de resultados debe partir del fortalecimiento de las capacidades de actuación del Sector Público, el cual es –al mismo tiempo – un proceso y objetivo que repercute en la eficiencia y calidad de los servicios que presta. Por lo tanto, para revitalizar la Administración pública es necesario fortalecer tres ámbitos básicos de influencia, como son: 10 CEPAL, Gestión pública por resultados y programación plurianual. Santiago de Chile, 2003. p. 41. 11 Cfr. RUÍZ CASTRO y otros. “Aproximación teórica a la planeación estratégica de los recursos

humanos en el Sector Público”. En: Administración & desarrollo. Escuela Superior de la Administración Pública de Colombia, vol. 39, N° 54, 2011, p. 50. a) El entorno organizativo, que comprende el marco político, legal y normativo que rige la gestión pública; las estructuras de rendición de cuentas; las relaciones más amplias dentro del sistema de gobierno; y los flujos de recursos. b) La capacidad institucional, que supone reforzar aspectos como la visión de la organización, su misión y su estrategia; su cultura, estructura y competencias; sus procesos; sus recursos humanos, financieros y de información; sus relaciones con los principales interesados y su infraestructura. c) El desarrollo de los recursos humanos, donde el fortalecimiento de capacidades se centra especialmente en las competencias profesionales; la gestión del rendimiento; los valores, la ética y las actitudes; la capacidad de comunicación y las relaciones y el trabajo en equipo en el lugar de trabajo. En nuestro país, a pesar que en los últimos años se han aprobado un conjunto de normas relacionadas a la reforma del Estado, la gestión del recurso humano o servicio civil, era un tema de agenda que siempre estuvo pendiente, y cuya reforma ha sido materia de muchos debates, opiniones a favor y en contra, entre otros. A pesar de este ambiente algo convulsionado, el ejecutivo mediante Decreto Supremo N° 040 -2014-PCM, ha aprobado el Reglamento de la Ley del Servicio Civil (RLCV), norma que permite implementar las disposiciones y lineamientos establecidos en su norma sustantiva, la cual ha sido materia de pronunciamiento del Tribunal Constitucional a través de la sentencia recaída del expediente N° 018 -2013 –PI/TC del 21 de mayo de 2014. En tal sentido, como consecuencia de la 36 aprobación del RLCV, a través de las siguientes líneas, desarrollaremos algunas ideas relacionadas su importancia como instrumento de mejora de la modernización de la



gestión pública.

#### **2.2.5. Diagnóstico del servicio civil peruano.**

En cada Estado Constitucional y Democrático, el servicio público, y los sistemas de servicio civil, son piedra angular de los sistemas políticos democráticos, porque constituyen uno de los pilares de la comunicación entre los gobernantes y gobernados: el servicio público es el puente que comunica a los ciudadanos con el gobierno; es el vehículo para asegurar que las respuestas gubernamentales sean eficaces; es coadyuvante de la legitimidad democrática en los aspectos de legitimidad, civilidad, participación, logro del bienestar y las formas de cooperación social. De este modo, una buena gestión del servicio civil, repercute en los siguientes factores de satisfacción ciudadana: a) Fiabilidad: el trabajo se hace bien hecho y a la primera b) Capacidad de respuesta: las cosas se hacen rápidamente y con puntualidad. c) Competencia: los empleados públicos saben hacer las cosas. d) Accesibilidad: los servicios son cómodos y fáciles de obtener. e) Cortesía: a los ciudadanos se les trata con amabilidad y con la máxima atención. f) Comunicación: se informa a los usuarios en un lenguaje comprensible.

AGUILERA, Rina. “Reflexiones de la profesionalización del servicio público en el ámbito municipal” en: Gobierno del Estado de México, Secretaría de la Contraloría, Control Gubernamental: el servicio público de carrera en los órganos de control estatales y municipales. México, año VII, num. 15, enero –junio, 1999. p. 33. 37 g) Credibilidad: los servicios y sus proveedores son honestos y reales. h) Seguridad: se garantiza la seguridad física y la confidencialidad. i) Comprensión: la administración se pone en el lugar del ciudadano. j) Soporte físico: el entorno en el que

se prestan los servicios es agradable y aporta calidad.

En el caso peruano, la situación de los servidores estatales se ha caracterizado por una heterogeneidad de regímenes, como son los regulados por los Decretos Legislativos N°s 276, 728, 1057, entre otros; los cuales han comprendido tratamientos diferenciados entre el personal que brinda servicios en la Administración Pública en cuanto a derechos y beneficios laborales, así como respecto a las posibilidades de crecimiento y ascenso en el ámbito público. Conjuntamente con la anterior, la inadecuada política de incentivos y promoción del recurso humano, la escasa capacitación y desarrollo del talento humano, así como políticas remunerativas casi discriminatorias, han conllevado que muchos buenos servidores opten por abandonar las entidades públicas por enrumbarse hacia la actividad privada o hacia negocios individuales cuyos resultados les ofrezca mejores oportunidades de crecimiento profesional, técnico y económico, alejado de un sistema burocrático y excesivamente desigual. También es importante mencionar que la gestión del recurso humano también ha sido utilizada como herramienta política para facilitar el clientelismo y corrupción durante los procesos de acceso a servicio público, lo cual desincentiva la participación del talento calificado e incorpora a la administración personal poco idóneo para el desempeño de las funciones que se le encomienda. Todos los factores expuestos, han concentrado como consecuencia una Administración Pública con altos niveles de fuga de talento, insatisfacción de los servidores públicos, bajo niveles de calidad y eficiencia en la atención del ciudadano, cultura laboral convulsionada, fuertes resistencias al cambio, comportamientos defensivos y conflictivos, entre otros. La suma de todo ello, repercute en la insatisfacción ciudadana, el debilitamiento de las instituciones públicas, y sobre, todo, resta al cumplimiento de objetivos y

metas. En tal sentido, el reto que tiene toda política de modernización de la gestión pública es lograr que toda persona que trabaja en una entidad que brinda un servicio público, necesita una visión en la que pueda creer y confiar, una política de logros permanentes donde experimente el desafío de dar diariamente lo mejor de sí a los usuarios, un sentido de trabajo en equipo que lo enriquezca y le muestre el respaldo, que sienta que la calidad y la integridad son inseparables, que en una “sociedad de calidad”, la honestidad, la categoría y el principio de dar un valor total por lo que recibimos puede convertirse en una regla de conducta, porque lo que se inicia como un esfuerzo para mejorar la calidad pueda convertirse en un desarrollo de la calidad total de la vida de la comunidad. Para una Administración Pública, lo que es realmente importante es justamente conseguir que la calidad finalmente percibida por los ciudadanos coincida con la que ellos esperaban; a eso se le llama satisfacción. La mejora de la calidad en las administraciones públicas actuales ya no se puede basar únicamente en mejoras en los sistemas internos de gestión (planificación, control, etc.). Hay que mejorarla desde el punto de vista del ciudadano: el auténtico objetivo no es hacer coincidir todo lo ejecutado con lo que habíamos programado, sino que el ciudadano, perciba, reciba, unos servicios como los que él esperaba. 39 profesionales y técnicos que prestan el servicio público requieren de ciertos componentes que incidan en sus motivaciones, expectativas satisfacciones en un contexto de igualdad y de reconocimiento al esfuerzo y la meritocracia.

### **2.3. Definición de términos básicos**

#### **Claridad emocional**

Implica la habilidad para desglosar el amplio y complejo repertorio de

señales emocionales, etiquetar las emociones y reconocer en qué categorías se agrupa los sentimientos. Además, implica una actividad tanto anticipatoria como retrospectiva para conocer las causas generadoras del estado anímico y las futuras consecuencias de nuestras acciones. (Fernández y Extremera, 2005, p. 70).

### **Funciones administrativas**

Permiten asegurar que las actividades que deban ser desarrolladas por los profesionales en los distintos campos de actuación se realicen de forma sistemática, racional y organizada y asegurando el uso adecuado de los recursos, o sea que el trabajo requerido sea efectuado con el menor gasto posible de tiempo, energía y dinero pero, siempre compatible con la calidad de trabajo previamente acordada. (Marrimer y Raile, 2002, p. 9).

### **Funciones profesionales**

Está encaminada a apoyar al individuo en la conservación y el incremento de la mejora de la atención. Responde al cuidado de la atención y las funciones y capacidades (Marrimer y Raile, 2002, p. 9).

### **Funciones investigativas**

Es el conjunto de actividades que desarrolla el personal con el objetivo de seguir avanzando en la solidificación de su identidad profesional a través de la investigación de la población dentro del equipo multidisciplinario. (Marrimer y Raile, 2002, p. 9).

### **Inteligencia emocional**

Es la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual. (Mayer, Salovey y Caruso, 2000).

## **Reparación emocional**

Es la habilidad más compleja de la IE. Esta dimensión incluiría la capacidad para estar abierto a los sentimientos, tanto positivos como negativos, y reflexionar sobre los mismos para descartar o aprovechar la información que los acompaña en función de su utilidad. (Fernández y Extremera, 2005).

## **2.4. Formulación de hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis General**

Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y las funciones del servidor profesional en la Dirección Regional de Transporte Pasco – 2018.

### **2.4.2. Hipótesis Específicas**

- a. Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y las funciones profesionales del servidor profesional en la Dirección Regional de Transporte Pasco – 2017.
- b. Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y las funciones administrativas del servidor profesional de la Dirección Regional de Transporte Pasco – 2017.
- c. Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y las funciones de servicio del servidor profesional de la Dirección Regional de Transporte Pasco – 2017.

## **2.5. Identificación de variables.**

### **Variable Independiente**

X = Inteligencia emocional

### **Variable Dependiente**

Y = Funciones del servidor público

2.6. Definición operacional de variables e indicadores.

**OPERACIONALIZACION DE VARIABLES**

*Matriz de operacionalización de la variable inteligencia emocional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores
Atención Emocional	Percepción Emocional Personal. Percepción Emocional	01-03	Nada de acuerdo 1
Claridad Emocional	Integración de la Emoción y la Razón. Empatía	04-06	Algo de acuerdo 2 Bastante de acuerdo 3
Reparación Emocional	Regulación Emocional Personal. Resolución de Conflictos Interpersonales	07-09	Muy de acuerdo 4 Totalmente de acuerdo 5

*Matriz de operacionalización de la variable funciones del servidor publico*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Funciones profesionales	Cuidado Control Registro Condiciones óptimas Toma de decisiones	10-12	
Funciones administrativas	Planificación Ejecución Asesoría	12-14	Nunca Algunas veces Siempre
Funciones de servicio	Diseñar Planificar Asesorar	14-16	
Funciones investigativas	Realización de investigación Divulgación Participación Integración	16-18	

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA Y TECNICAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de Investigación**

Según el alcance y análisis de los resultados el presente estudio reúne las condiciones necesarias para ser denominado como: investigación básica.

##### **3.1.2. Nivel de Investigación**

Conforme a los propósitos del estudio la investigación se centra en el nivel descriptivo – correlacional.

#### **3.2. Métodos de investigación**

##### **3.2.1. Método**

El método aplicado para la presente investigación es Inductivo-Deductivo, síntesis y análisis; para ello se establecieron la relación entre variables, explicando la relación entre ellas.

### 3.3. Diseño de investigación

Pertenece a la investigación cuantitativa y se utilizó el diseño no experimental de corte transeccional descriptivo, cuyo objetivo es la recolección de datos para indagar la relación y el interés de describir la característica individual de cada variable.

De acuerdo al siguiente esquema.

$$M = OX \quad r \quad OY$$

Donde:

M = Muestra de estudio

O = Observaciones obtenidas de cada variable

X = Inteligencia emocional

Y = Funciones del servidor publico

r = Relación entre las variables

### 3.4. Población y muestra

#### 3.4.1. Población del Estudio

La población de investigación está integrada por los trabajadores de la Dirección Regional de Transporte Pasco.

#### Unidad de Análisis

Trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Transporte Pasco.

#### 3.4.2. Muestra de la Investigación

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

n =? (Tamaño de la muestra)

N = 288 (Tamaño de la población)



Z = 1.96 (Nivel de confianza)  
P= 0.5 (Variabilidad positiva)  
q = 0.5 (Variabilidad negativa)  
e= 5% (Margen de error)

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

$$n = \frac{288 (0.182476)}{287(0.0009) + 0.182476} = \frac{52.553088}{0.440776} = n = 104$$

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario tipo escalamiento de R. Likert.

### **3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Las técnicas de procesamiento de datos son Estadísticas descriptiva y probabilísticas, con el fin de describir las diversas características de las variables.

### **3.7. Tratamiento estadístico.**

Concluido el trabajo de campo se procedió a construir una base de datos luego se realizó un análisis estadístico con el paquete SPSS a acuerdo a las siguientes etapas.

- Obtención de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de las variables
- Construcción de tablas para cada dimensión
- Elaboración de gráficos para cada dimensión
- Análisis inferencial con la prueba Chi Cuadrado de comparación de proporciones independientes.

### **3.8. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación**

#### **3.8.1. Instrumentos**

Instrumento, es el recurso, en nuestro caso hojas impresas que hemos utilizado para recolectar y registrar datos o información.

Entre los principales instrumentos que se ha utilizado en el desarrollo de la investigación son:

- a) Cuestionario
- b) Guía de análisis documental

#### **3.8.2. Técnicas de Recolección de Datos**

Técnica de recolección de datos, es el conjunto de procedimientos organizados para recolectar datos correctos que conllevan a: medir una variable o conocer una variable.

Las principales técnicas que hemos utilizado en el desarrollo de la investigación, fueron:

- a) Encuestas
- b) Análisis Documental

### **3.9. Orientación ética**

#### **¿Qué es ética e inteligencia emocional?**

La inteligencia emocional es un conjunto de destrezas, actitudes, habilidades y competencias que determinan la conducta de un individuo, sus reacciones, estados mentales, etc., y que puede definirse, según el propio Goleman, como la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás.

#### **¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y lo que hemos visto en la asignatura de ética?**

La inteligencia ética en relación a la excelencia y no al desempeño

técnico, está estrechamente relacionada con el concepto de inteligencia emocional, y ambas se materializan en: La capacidad de identificar y comprender bien los propios sentimientos, y la capacidad de interactuar con los sentimientos de los demás.

### **¿Cómo influye la ética en el control de las emociones?**

Las emociones – es decir, los sentimientos y las intuiciones – juegan un papel importante en las decisiones éticas que toman las personas. Las emociones negativas que se dirigen hacia uno, como la culpabilidad, vergüenza o deshonra, motivan a que la gente actúe de manera ética.

### **¿Qué es la inteligencia en la ética?**

De este modo, se puede concebir a la inteligencia ética como la capacidad de examinar los estándares morales del individuo y de la sociedad para decidir entre lo que está correcto o lo incorrecto, y así poder resolver las diferentes problemáticas por las que un individuo o una sociedad atraviesan.

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1. Descripción del trabajo de campo**

La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco, es una institución descentralizada, tiene como finalidad la asistencia a los transportistas y expedir licencias de conducir, como también el de realizar el mantenimiento de las vías de acceso; estos procesos como el desarrollo de una cultura permanente de planeación, orientada hacia una concepción de servicio y fundamentada en los valores que corresponden a la naturaleza de la institución, lo cual permite la elaboración de instrumentos de gestión con el fin de lograr que todos los esfuerzos realizados en la misma sean efectivos para producir los cambios esperados.

Son políticas de Gestión Administrativa y de Gobierno:

- a) Desarrollar procesos administrativos y financieros efectivos y transparentes que garanticen la excelencia académica en la institución.

- b) Garantizar en los niveles nacional e internacional las acciones necesarias que coadyuven al desarrollo permanente de la Universidad.
- c) Mantener los sistemas de comunicación gerencial y los recursos de comunicación humanas como vitales para un adecuado desempeño organizacional.

Para cumplir con sus fines y objetivos debe conducirse sus trabajadores administrativos dentro de la inteligencia emocional y desarrollar relaciones interpersonales permanentes y eficaces.

#### 4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

##### Inteligencia emocional

##### 4.2.1. La inteligencia emocional del personal administrativo es adecuada.

¿La inteligencia emocional del personal administrativo es adecuada?

**Cuadro N° - 01**

CATEGORÍAS	Trabajadores Administrativos de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco.	
	Fi	%
Totalmente de acuerdo	54	52
De acuerdo	26	25
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	0	00
En desacuerdo	12	12
Totalmente en desacuerdo	12	11
Total	104	100

**Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.**

##### Interpretación:

Con la finalidad de conocer si La inteligencia emocional del personal administrativo es adecuada.; se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

- Un 52% de la muestra encuestada, están Totalmente de acuerdo que la inteligencia emocional del personal administrativo es adecuada.
- Un 25% de la muestra encuestada, están De acuerdo que la inteligencia emocional del personal administrativo es adecuada.
- Un 12% de la muestra encuestada, están En desacuerdo que La inteligencia emocional del personal administrativo es adecuada.
- Un 11% de la muestra encuestada, están Totalmente en desacuerdo que La inteligencia emocional del personal administrativo es adecuada.

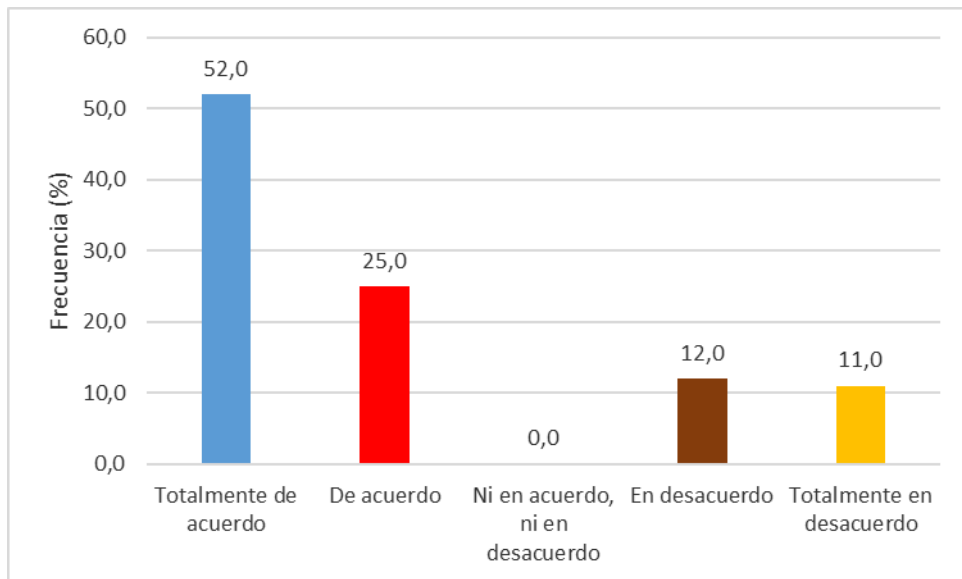
**Conclusión:**

- Un 77% de la muestra encuestada, están Totalmente de acuerdo o de acuerdo que La inteligencia emocional del personal administrativo es adecuada.
- Un 23% de la muestra encuestada, están En desacuerdo o Totalmente en desacuerdo que inteligencia emocional del personal administrativo es adecuada.

Los resultados nos muestran un nivel alto con un 77%, de que La inteligencia emocional del personal administrativo es adecuada.

**Figura No - 1**

**La inteligencia emocional del personal administrativo es adecuada**



**Grafico Grafico del cuadro No – 1**

**4.2.2. Dimensión Atención Emocional.**

¿La atención emocional es el adecuado?

**Cuadro No - 2**

CATEGORÍAS	Trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco.	
	fi	%
Totalmente de acuerdo	1	1
De acuerdo	27	26
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	40	38
En desacuerdo	34	33
Totalmente en desacuerdo	2	2
Total	104	100

**Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.**

**Interpretación:**

Con la finalidad de conocer si la dimensión atención emocional es el adecuado; se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

- El 1% de la muestra encuestada, están Totalmente de acuerdo que la atención emocional es el adecuado.
- Un 26% de la muestra encuestada están De acuerdo que la atención emocional es el adecuado.
- Un 38% de la muestra encuestada, opinan que Ni en acuerdo ni en desacuerdo que la atención emocional es el adecuado.
- Un 33% de la muestra encuestada, están En desacuerdo que la atención emocional es el adecuado.

Un 2% de la muestra encuestada, están Totalmente en desacuerdo que la atención emocional es el adecuado

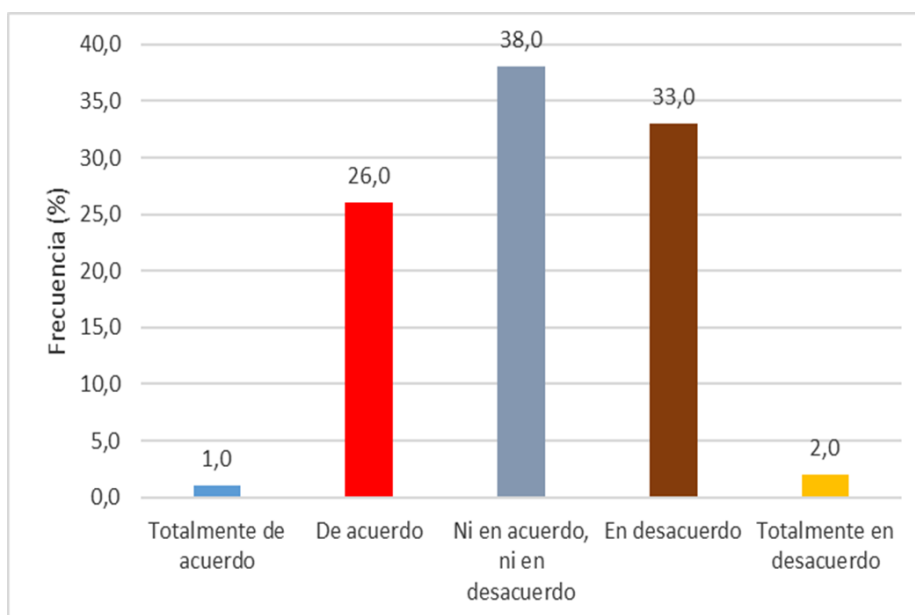
**Conclusión:**

- Un 27% de la muestra encuestada están Totalmente de acuerdo o de acuerdo.
- Un 38% de la muestra encuestada, opinan estar Ni en acuerdo ni en desacuerdo.
- Un 35% de la muestra encuestada, están en Desacuerdo o Totalmente en desacuerdo.
- Es preocupante que existe una opinión de 73% que la atención emocional no es el adecuado.



**Figura No- 2**

**La atención emocional es el adecuado**



**Grafico del cuadro No – 2**

**4.2.3. La dimensión Claridad emocional**

¿La claridad emocional es el adecuado?

**Cuadro No - 3**

CATEGORÍAS	Trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco.	
	fi	%
Totalmente de acuerdo	14	13
De acuerdo	62	60
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	26	25
En desacuerdo	2	2
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	104	100

**Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.**

**Interpretación:**

Con la finalidad de conocer que la claridad emocional es el adecuado; se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

- Un 13% de la muestra encuestada, están Muy de acuerdo que la claridad emocional es el adecuado.
- Un 60% de la muestra encuestada, están De acuerdo que la claridad emocional es el adecuado.
- Un 25% de la muestra encuestada, opinan estar Ni en acuerdo Ni en desacuerdo que la claridad emocional es el adecuado.
- Un 2% de la muestra encuestada, están En desacuerdo que la claridad emocional es el adecuado.
- Un 0% de la muestra encuestada, están Totalmente en desacuerdo que la claridad emocional es el adecuado.

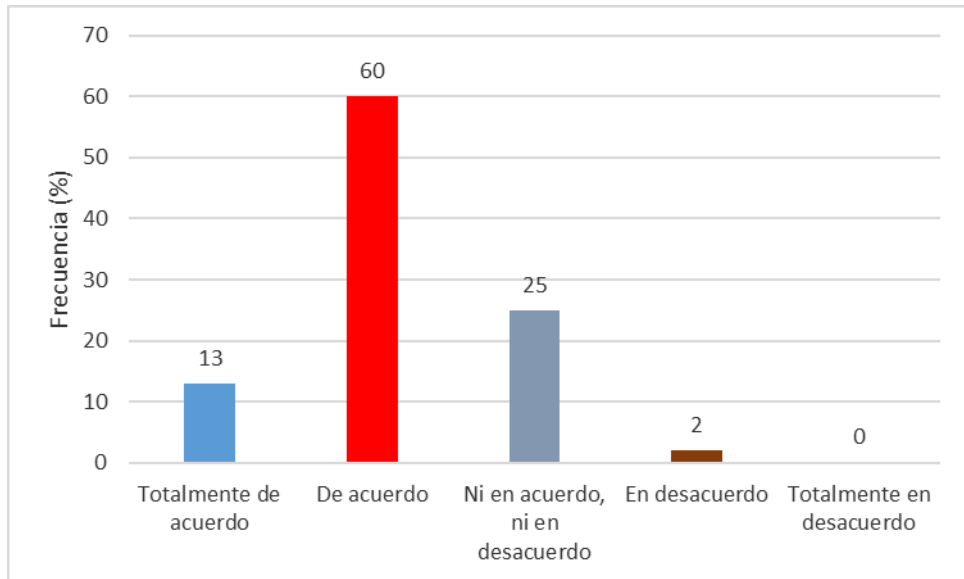
**Conclusión:**

- Un 73% de la muestra encuestada, están Totalmente de acuerdo o de acuerdo, que la claridad emocional es el adecuado.
- Un 25% de la muestra encuestada, opinan estar Ni en acuerdo ni en desacuerdo, que la claridad emocional es el adecuado.
- Un 2% de la muestra encuestada, están en Desacuerdo o Totalmente en desacuerdo que la claridad emocional es el adecuado.

**Figura No- 3**

**La claridad emocional es el adecuado**

**La claridad**



**Grafico del cuadro No – 3**

#### 4.2.4. Funciones de servidor público

¿Las funciones del servidor público es el adecuado?

**Cuadro No - 4**

CATEGORÍAS	Trabajadores de la Dirección Regional de transportes y Comunicaciones Pasco.	
	fi	%
Totalmente de acuerdo	11	10
De acuerdo	34	33
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	31	30
En desacuerdo	28	27
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	104	100

**Fuente: Resultado del cuestionario aplicado**

**Interpretación:**

Con la finalidad de conocer si las funciones del servidor público es el adecuado; se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

- Un 10% de la muestra encuestada, están Totalmente de acuerdo que las funciones del servidor público es el adecuado.
- Un 33% de la muestra encuestada, están De acuerdo que las funciones del servidor público es el adecuado
- Un 30% de la muestra encuestada, opinan estar Ni en acuerdo Ni en desacuerdo que las funciones del servidor público es el adecuado.
- Un 27% de la muestra encuestada, están En desacuerdo que las funciones del servidor público es el adecuado.

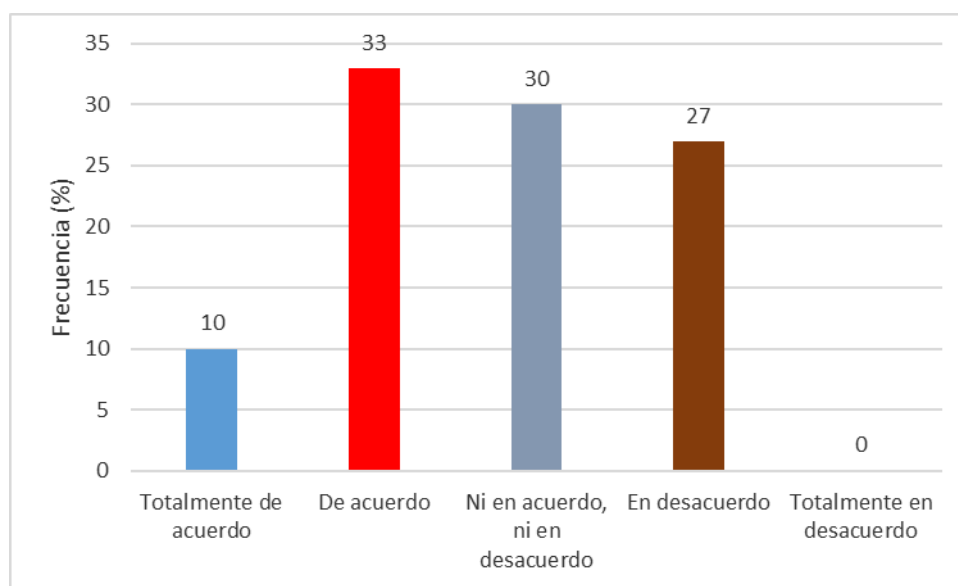
**Conclusión:**

- Un 43% de la muestra encuestada, están Muy de acuerdo o de acuerdo que las funciones del servidor público es el adecuado.
- Un 30% de la muestra encuestada, opinan estar Ni en acuerdo Ni en desacuerdo que las funciones del servidor público es el adecuado.
- Un 27% de la muestra encuestada están En desacuerdo, que las funciones del servidor público es el adecuado.

Los resultados nos muestran un nivel Media con 43% que las funciones del servidor público es el adecuado.

**Figura No- 4**

**Funciones del Servidor Público**



**Grafico del cuadro No- 4}**

**4.2.5. Dimensión de funciones profesionales**

¿Las funciones del servidor profesional es el adecuado?

**Cuadro No - 5**

CATEGORÍAS	Trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco.	
	fi	%
Totalmente de acuerdo	23	22
De acuerdo	51	49
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	15	15
En desacuerdo	15	14
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	104	100

**Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.**

**Interpretación:**

Con la finalidad de conocer si las funciones profesionales es el adecuado; se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

- Un 22% de la muestra encuestada, están Totalmente de acuerdo que las funciones profesionales es el adecuado.
- Un 49% de la muestra encuestada están De acuerdo que las funciones profesionales es el adecuado.
- Un 15% de la muestra encuestada, opinan estar Ni en acuerdo ni en desacuerdo que las funciones profesionales es el adecuado.
- Un 14% de la muestra encuestada, están En desacuerdo que las funciones profesionales es el adecuado.

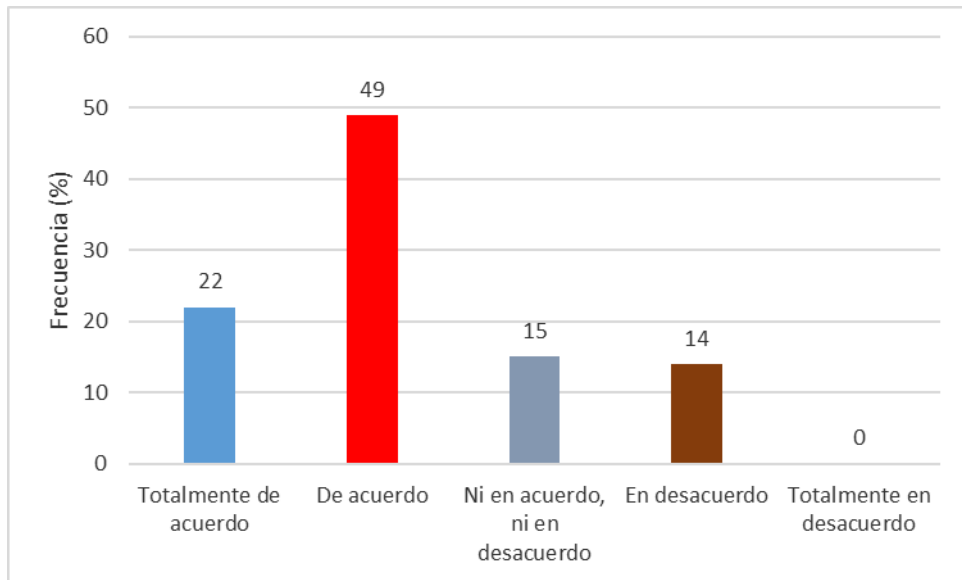
**Conclusión:**

- Un 71% de la muestra encuestada, están Totalmente de acuerdo o de acuerdo que las funciones profesionales es el adecuado.
- El 15% de la muestra encuestada, opinan estar Ni en acuerdo ni en desacuerdo que las funciones profesionales es el adecuado.
- Un 14% de la muestra encuestada, están en Desacuerdo o Totalmente en desacuerdo que las funciones profesionales es el adecuado.
- Los resultados nos muestran un nivel alto con 71% que las funciones profesionales es el adecuado.

Y sólo un 29% opinan que las funciones profesionales no es el adecuado.

**Figura No - 5**

**Las funciones profesionales es el adecuado**



**Grafico del cuadro No - 5**

**4.2.6. Dimensión funciones administrativas**

¿Las funciones administrativas son las adecuadas?

**Cuadro No - 6**

CATEGORÍAS	Trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones.	
	fi	%
Totalmente de acuerdo	1	1
De acuerdo	28	27
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	34	33
En desacuerdo	34	33
Totalmente en desacuerdo	7	6
Total	104	100

**Fuente: Resultado del cuestionario aplicado**

**Interpretación:**

Con la finalidad de conocer si el personal realiza adecuadamente sus funciones administrativas; se aplicó el cuestionario respectivo:

- Un 1% de la muestra encuestada, están Totalmente de acuerdo que las funciones administrativas es el adecuado.

- Un 27% de la muestra encuestada, están De acuerdo que las funciones administrativas es el adecuado.
- Un 33% de la muestra encuestada opinan estar Ni en acuerdo ni en desacuerdo que las funciones administrativas es el adecuado
- Un 33% de la muestra encuestada están En desacuerdo que las funciones administrativas es el adecuado
- Un 6% de la muestra encuestada están Totalmente en desacuerdo que las funciones administrativas es el adecuado.

**Conclusión:**

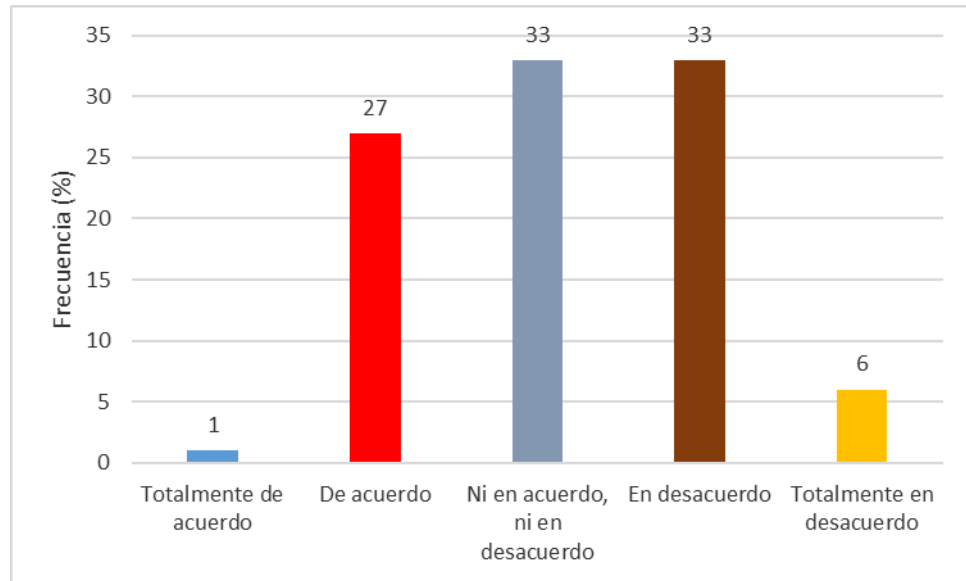
- Un 28% de la muestra encuestada, están Totalmente de acuerdo que las funciones administrativas es el adecuado.
- Un 33% de la muestra encuestada, opinan estar Ni en acuerdo ni en desacuerdo que las funciones administrativas es el adecuado.
- Un 39% de la muestra encuestada, están en desacuerdo o Totalmente en desacuerdo que las funciones administrativas es el adecuado.
- Los resultados nos muestran un nivel medio de 28% las funciones administrativas es el adecuado.

Es preocupante porque existe un nivel alto de 72% que las funciones administrativas no es el adecuado.



**Figura No- 6**

**las funciones administrativas fue el adecuado**



**Grafico del cuadro No- 6**

#### 4.2.7. Funciones de servicio

**¿Las funciones de servicio son las adecuadas?**

**Cuadro No- 7**

CATEGORÍAS	Trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco.	
	Fi	%
Totalmente de acuerdo	14	14
De acuerdo	29	28
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	26	25
En desacuerdo	28	27
Totalmente en desacuerdo	7	6
Total	192	100

**Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.**

**Interpretación:**

Con la finalidad de conocer si las funciones de servicio es el adecuado; se aplicó el cuestionario respectivo; y los resultados fueron los siguientes:

- Un 14% de la muestra encuestada, están totalmente de acuerdo que la función de servicio es el adecuado.
- Un 28% de la muestra encuestada, están De acuerdo que la función de servicio es el adecuado.
- Un 25% de la muestra encuestada, opinan estar Ni en acuerdo ni en desacuerdo que la función de servicio es el adecuado.
- Un 27% de la muestra encuestada, están En desacuerdo que la función de servicio es el adecuado.
- Un 6% de la muestra encuestada, están Muy en desacuerdo que la función de servicio es el adecuado.

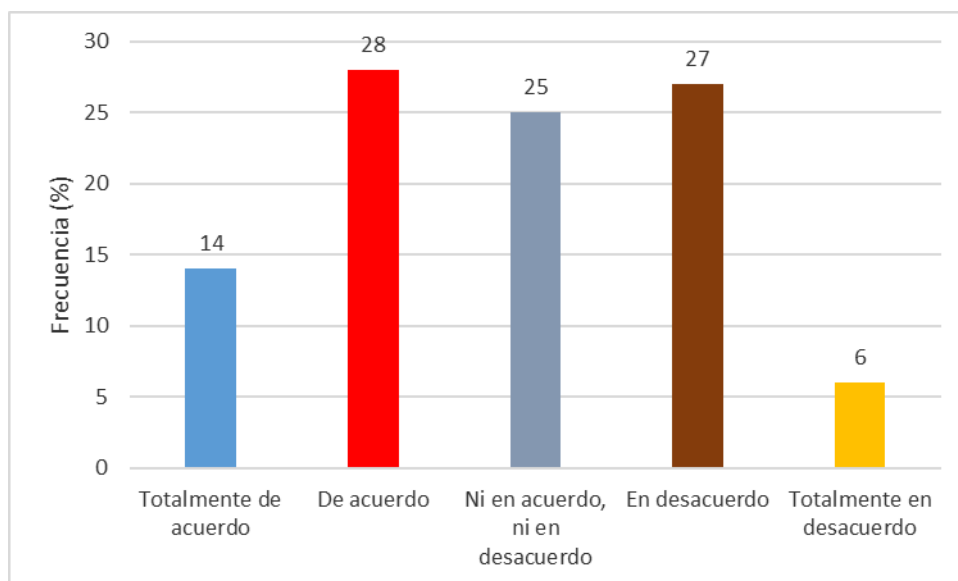
**Conclusión:**

- Un 42% de la muestra encuestada, están Totalmente de acuerdo o de acuerdo, que la función de servicio es el adecuado.
- Un 25% de la muestra encuestada, opinan estar Ni en acuerdo ni en desacuerdo, que la función de servicio es el adecuado.
- Un 33% de la muestra encuestada, en Desacuerdo Totalmente en desacuerdo, que la función de servicio es el adecuado.

Los resultados nos muestran un nivel medio de 42% que la función de servicio es el adecuado.

Es preocupante porque existe un nivel alto de 58% que la función de servicio no es el adecuado.

**Figura No- 7**  
**La función de servicio es el adecuado**



**Grafico del cuadro No- 7**

### 4.3. Prueba de hipótesis

#### 4.3.1. Contratación de hipótesis

En la contrastación de las hipótesis, se usó la correlación de Rho de Spearman y esta prueba estadística es adecuada para ver las relaciones entre variables cualitativas.

#### Prueba de hipótesis general

##### Formulación de las hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y las funciones del servidor profesional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Pasco - 2018.

Ha: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y las funciones del servidor profesional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Pasco - 2018.

**Elección de nivel de significancia:**  $\alpha = 0,5$

**Regla de decisión:** Si  $\rho < 0,5$  entonces se rechaza la hipótesis nula

*Correlación entre la inteligencia emocional y las funciones del servidor profesional*

			Inteligencia emocional	Funciones del servidor
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,651**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	104	104
Funciones de servidor	Funciones de servidor	Coeficiente de correlación	,651**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	104	104

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general y se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.651\*\* lo que se interpreta al 99.99%\*\* que la correlación es significativa al nivel 0,01, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una  $\rho = 0.00$  ( $\rho < 0.05$ ); por lo que se rechaza la hipótesis nula.

### **Hipótesis específicas**

#### **Primera hipótesis específica**

##### **Formulación de la hipótesis**

Ho: No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y las funciones profesionales del servidor profesional en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Pasco – 2018.

Ha: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y las funciones profesionales del servidor en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Pasco – 2018.

**Elección de nivel de significancia:**  $\alpha = 0,5$

**Regla de decisión:** Si  $\rho < 0,5$  entonces se rechaza la hipótesis nula

*Correlación entre la inteligencia emocional y las funciones profesionales*

			Inteligencia emocional	Funciones profesionales
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,652**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	104	104
	Funciones profesionales	Coeficiente de correlación	,652**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	104	104

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla, se presentan los resultados para contrastar la primera hipótesis específica y se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.652\*\* lo que se interpreta al 99.99% \*\*la correlación es significativa al nivel 0,05 bilateral, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una  $\rho = 0.00$  ( $\rho < 0.05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula.

**Segunda hipótesis específica**

**Formulación de la hipótesis**

Ho: No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y las funciones administrativas del servidor profesional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Pasco – 2018.

Ha: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y las funciones administrativas del servidor profesional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Pasco - 2018.

**Elección de nivel de significancia:**  $\alpha = 0,5$

**Regla de decisión:** Si  $\rho < 0,5$  entonces se rechaza la hipótesis nula

*Correlación entre la inteligencia emocional y las funciones administrativas*

		Inteligencia emocional	Funciones administrativas
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,664**
		N	104
Funciones administrativas		Coeficiente de correlación	,664**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	104

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla, se presentan los resultados para contrastar la segunda hipótesis específica y se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.664\*\* lo que se interpreta al 99.99% \*\*la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una  $\rho = 0.00$  ( $\rho < 0.05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula.

### **Tercera hipótesis específica**

#### **Formulación de la hipótesis**

Ho: No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y las funciones de servicio del servidor profesional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Pasco – 2018.

Ha: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y las funciones de servicio del servidor profesional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Pasco – 2018.

**Elección de nivel de significancia:**  $\alpha = 0,5$

**Regla de decisión:** Si  $\rho < 0,5$  entonces se rechaza la hipótesis nula.

*Correlación entre la inteligencia emocional y las funciones de servicio*

		Inteligencia emocional	Funciones de servicio
Rho de Spearman Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,637**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	104	104
Funciones de servicio	Coeficiente de correlación	,637**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	104	104

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la, se presentan los resultados para contrastar la tercera hipótesis específica y se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.637\*\* lo que se interpreta al 99.99% \*\*la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una  $\rho = 0.00$  ( $\rho < 0.05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula.

#### 4.4. Discusión de resultados

**HIPOTESIS GENERAL.** En la tabla, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general y se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.651\*\* lo que se interpreta al 99.99%\*\* que la correlación es significativa al nivel 0,01, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una  $\rho = 0.00$  ( $\rho < 0.05$ ); por lo que se rechaza la hipótesis nula.

**PRIMERA HIPOTESIS ESPECIFICA.** En la tabla, se presentan los resultados para contrastar la primera hipótesis específica y se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.652\*\* lo que se interpreta al 99.99% \*\*la correlación es significativa al nivel 0,05 bilateral, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una  $\rho = 0.00$  ( $\rho < 0.05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula.

**SEGUNDA HIPOTESIS ESPECIFICA.** En la tabla, se presentan los resultados para contrastar la segunda hipótesis específica y se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.664\*\* lo que se interpreta al 99.99% \*\*la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una  $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula.

**TERCERA HIPOTESIS ESPECIFICA.** En la, se presentan los resultados para contrastar la tercera hipótesis específica y se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.637\*\* lo que se interpreta al 99.99% \*\*la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una  $p = 0.00$  ( $p < 0.05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula.



## CONCLUSIONES

En la presente tesis se investigó la relación entre las variables la inteligencia emocional y las funciones del servidor profesional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – 2018.

1. En relación a la hipótesis general los resultados encontrados en esta investigación fue que el Valor  $**p < .05$ , podemos afirmar que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y las funciones del servidor profesional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Pasco 2018.
2. En relación a la primera hipótesis específica los resultados encontrados en esta investigación fue que el Valor  $**p < .05$ , podemos afirmar que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y las funciones profesionales del servidor de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - 2018.
3. En relación a la segunda hipótesis específica los resultados encontrados en esta investigación fue que el Valor  $**p < .05$ , podemos afirmar que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y las funciones administrativas del servidor profesional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Pasco 2018.
4. En relación a la tercera hipótesis específica los resultados encontrados en esta investigación fue que el Valor  $**p < .05$ , podemos afirmar que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y las funciones de servicio del servidor profesional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Pasco 2018.

## **RECOMENDACIONES**

1. Realizar un curso de coaching en lo relacionado al manejo de la inteligencia emocional dirigido a los trabajadores a fin de ver su función como servidor profesional sea el más adecuado y óptimo en donde pueda apreciarse los dominios profesionales del servidor público.
2. Realizar círculos de interaprendizaje a fin de tematizar las funciones administrativas que deben cumplir los trabajadores de la dirección regional de transporte
3. Sensibilizar al personal profesional que desempeña las funciones administrativas al buen trato al usuario y que la atención sea oportuna y pertinente.

## BIBLIOGRAFIA

- Aradilla, A. (2013).** *Inteligencia emocional y variables relacionadas en enfermería.* (Tesis doctoral). España: Universitat de Barcelona. Recuperado de:  
[http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/119774/ARADILLA\\_TESIS.pdf](http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/119774/ARADILLA_TESIS.pdf).
- Charles, G. (2001).** *Introducción a la Psicología.* México: Pearson.
- Doris, M. y Boeck, K. (2007).** *Qué es Inteligencia Emocional.* 2ª edición. Chile: Edaf Antillas.
- Escobedo, P. (2015).** *Relación entre inteligencia emocional y rendimiento académico de los alumnos del nivel básico de un colegio privado.* (Tesis de Maestría). Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Recuperado de  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/84/Escobedo-Paola.pdf>
- Fernández, P. y Extremera, N. (2005).** *La inteligencia emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey.* Recuperado de  
[http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/pdf61modelo\\_de\\_mayer\\_salovey.pdf](http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/pdf61modelo_de_mayer_salovey.pdf)
- Ministerio de Salud Pública. (1984).** *Orientaciones metodológicas para el personal de enfermería de los hospitales.* La Habana: MINSAP.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014).** *Metodología de la investigación.* 6ª edición. México: Edamsa Impresiones S.A.
- Jaimes, M. (2011).** *Estilos de pensamiento e inteligencia emocional en estudiantes de psicología de dos universidades públicas.* (Tesis de maestría). Lima, Perú: UNMSM.
- Marrimer, A. y Raile, M. (2002).** *Modelos y teorías en enfermería.* 4ª edición. Madrid: Ediciones Harcourt.
- Mayer, D., Caruso, D. y Salovey, P. (1999).** *La inteligencia emocional cumple con las normas tradicionales de una inteligencia.* Estados Unidos.
- Meece, J. (2000).** *Desarrollo del niño y del adolescente.* México: Mc Graw- Hill.

- Palomino, G. (2010).** *Inteligencia emocional y rendimiento académico en matemática de estudiantes del cuarto y quinto de secundaria de una institución parroquial de Ventanilla.* (Tesis de maestría). Lima, Perú: UNMSM.
- Papalia, D., Wendkos, O. y Duskin, R. (2005).** *Desarrollo humano.* 9ª edición. México: Mc Graw Hill.
- Reyes, C. y Carrasco, I. (2013).** *Inteligencia emocional en estudiantes de la Universidad Nacional del Centro del Perú, 2013.* Recuperado de <http://journals.continental.edu.pe/index.php/apuntes/article/view/236>
- Sánchez, G. (2013).** *Las emociones en la práctica enfermera.* (Tesis doctoral). España: Universidad de Barcelona. Recuperado de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/284050/gsr1de1.pdf;jsessionid=CA375A426F24284B35E543A45954EB5C?sequence=1>
- Steiner, C. (2003).** *La educación emocional.* España: Javier Vergara.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015).** *Metodología y diseño en la investigación científica.* 5ª edición. Lima-Peru: Business support Aneth S.R.L.
- Torres, M. (2006).** *Definición de funciones de enfermería por niveles de formación. Propuesta para el sistema de salud cubano.* Recuperado de [http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/revsalud/maricela\\_torres\\_esperon\\_tesis.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/revsalud/maricela_torres_esperon_tesis.pdf)
- Torres, J., Hernández, J., Otero, L. y Omayda, M. (2004).** *Funciones y tareas asistenciales de enfermería en los cuidados intensivos.* Recuperado de [http://bvs.sld.cu/revistas/mie/vol3\\_4\\_04/mie04404.pdf](http://bvs.sld.cu/revistas/mie/vol3_4_04/mie04404.pdf)
- Iyer, P. y Taptich, B. (2001).** *Proceso de enfermería y diagnóstico de enfermería.* España: Interamericana.

# **ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### Inteligencia emocional y las funciones del servidor profesional en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco – 2018

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y las funciones del servidor profesional en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco - 2018?.</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>d. ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y las funciones profesionales del servidor profesional en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco – 2018?</p> <p>e. ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y las funciones administrativas del servidor profesional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco – 2018?</p> <p>f. ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y las funciones de servicio del servidor profesional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco – 2018?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar la relación entre la inteligencia emocional y las funciones del servidor profesional en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco – 2018.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>a. Establecer la relación entre la inteligencia emocional y las funciones profesionales del servidor profesional en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco – 2018.</p> <p>b. Identificar la relación entre la inteligencia emocional y las funciones administrativas del servidor profesional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco – 2018.</p> <p>c. Describir la relación entre la inteligencia emocional y las funciones de servicio del servidor profesional de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Pasco – 2018.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y las funciones del servidor profesional en la Dirección Regional de Transporte Pasco – 2017</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b></p> <p>a. Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y las funciones profesionales del servidor profesional en la Dirección Regional de Transporte Pasco – 2017.</p> <p>b. Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y las funciones administrativas del servidor profesional de la Dirección Regional de Transporte Pasco – 2017.</p> <p>c. Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y las funciones de servicio del servidor profesional de la Dirección Regional de Transporte Pasco – 2017.</p>	<p><b>Variable Independiente</b> X = Inteligencia emocional</p> <p><b>Variable Dependiente</b> Y = Funciones del servidor público</p>	<p><b>Tipo:</b></p> <p>Descriptivo – correlacional</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>Método:</b></p> <p>Inductivo - Deductivo, síntesis y análisis</p>



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN  
ESCUELA DE POSGRADO

ENCUESTA

FUNCIONARIO (A)

APELLIDOS Y NOMBRES:

Sexo:

INSTRUCCIONES: El propósito de la presente encuesta, es obtener la información reservada a cerca de **“La Inteligencia emocional y las funciones del servidor público de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Pasco”**

- Por favor no dejar preguntas sin marcar.
- Marca con un aspa (x) una sola respuesta por cada pregunta.
- Agradezco por su seriedad y sinceridad en el llenado de la presente ficha.
- La Escala de calificación de cada uno de los temas es el siguiente:

PUNTUACIÓN	OPCIÓN	PUNTAJE
TA	Totalmente de acuerdo	5
DA	De acuerdo	4
NDND	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	3
ED	En Desacuerdo	2
TD	Totalmente en desacuerdo	1

## INTELIGENCIA EMOCIONAL

Ítem	Cuestionario	Alternativas				
		TA	DA	ND ND	ED	TD
1	La inteligencia emocional del personal administrativo es adecuada					
2	La atención emocional es la adecuada					
3	La claridad emocional es la adecuada					
4	Las funciones del servidor público es el adecuado					
5	Las funciones profesionales es el adecuado					
6	Las funciones administrativas es el adecuado					
7	La función del servicio es el adecuado					



**CARTA A JUEZ EXPERTO PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE  
RECOLECCIÓN DE DATOS PARA INVESTIGACIÓN**

Cerro de Pasco, 20 de agosto de 2020

SEÑOR:

Dr. José Antonio CÁRDENAS SINCHE

Docente de la Escuela de Formación Profesional de Administración y docente de la Escuela de Postgrado -  
UNDAC

Presente:

ASUNTO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO, POR CRITERIO DE ESPECIALISTA.

De mi especial consideración,

Es grato dirigirme a Usted, para expresarle mi cordial saludo e informarle que como parte del desarrollo de la tesis de la Maestría en Ciencias de la Administración: Mención Gestión Pública y Desarrollo Local, estoy desarrollando el avance de mi tesis intitulada: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LAS FUNCIONES DEL SERVIDOR PROFESIONAL EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE PASCO - 2018"

Motivo por el cual se elaboró el instrumento y ficha de validación.

Por lo expuesto, con la finalidad de darle rigor científico necesario, se requiere la validación de dichos instrumentos a través de la evaluación de Juicio de Expertos. Motivo por el cual me permito solicitarle su participación como juez, apelando su trayectoria y reconocimiento como docente universitario y profesional.

Agradeciendo por anticipado su colaboración y aporte en la presente me despido de usted, no sin antes expresarle los sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente



Ena Yolanda ARBOCO MICHE

D.N.I.N° 04223688

Se adjunta

- Instrumento de investigación
- Ficha de validación de instrumento.

**Anexo N° 01**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN  
ESCUELA DE POSGRADO**

**ENCUESTA**

**FUNCIONARIO (A)**

**APELLIDOS Y NOMBRES:** \_\_\_\_\_

**Sexo:**



**INSTRUCCIONES:** El propósito de la presente encuesta, es obtener la información reservada a cerca de "La Inteligencia emocional y las funciones del servidor público de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Pasco"

- Por favor no dejar preguntas sin marcar.
- Marca con un aspa (x) una sola respuesta por cada pregunta.
- Agradezco por su seriedad y sinceridad en el llenado de la presente ficha.
- La Escala de calificación de cada uno de los temas es el siguiente:

PUNTUACION	OPCION	PUNTAJE
TA	Totalmente de acuerdo	5
DA	De acuerdo	4
NDND	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	3
ED	En Desacuerdo	2
TD	Totalmente en desacuerdo	1

**INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Ítem	Cuestionario	Alternativas				
		TA	DA	ND ND	ED	TD
1	La inteligencia emocional del personal administrativo es adecuada					
2	La atención emocional es la adecuada					
3	La claridad emocional es la adecuada					
4	Las funciones del servidor público es el adecuado					
5	Las funciones profesionales es el adecuado					
6	Las funciones administrativas es el adecuado					
7	La función del servicio es el adecuado					

## ANEXO Nº 02

## 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.
Mg. José Antonio CARDENAS SINCHEZ	Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión	Escala de Likert	Ema Yolanda ARBOCO MICHE
Título "INTEUIGENCIA EMOCIONAL Y LAS FUNCIONES DEL SERVIDOR PROFESIONAL EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE PASCO – 2018".			


## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0 A 20				REGULAR 21 - 40				BUENO 41 -60				MUY BUENO 61 -80				EXCELENTE 81 -100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. TITULO	Hace referencia al problema mencionando las variables																				
2. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																				
3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																				
4. ACTUALIDAD	Está acorde a los cambios en la Administración Moderna																				
5. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica																				
6. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				
7. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de la cultura organizacional																				
8. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.																				
9. COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones																				
10. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento es aplicable por reunir las condiciones específicas del mismo.

## IV. PROMEDIO DE : Muy bueno

Carro de Pasco, 21 de agosto 2020	04072581	 Dr. José Antonio Cardenas Sinchez
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del Experto informante

**CARTA A JUEZ EXPERTO PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE  
RECOLECCIÓN DE DATOS PARA INVESTIGACIÓN**

Cerro de Pasco, 20 de agosto de 2020

SEÑOR:

Dr. José Luis GUERRERO FEBRES

Docente de la Escuela de Formación Profesional de Administración y docente de la Escuela de Posgrado -  
UNDACC

Presente:

ASUNTO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO, POR CRITERIO DE ESPECIALISTA.

De mi especial consideración.

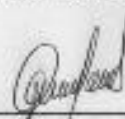
Es grato dirigirme a Usted, para expresarle mi cordial saludo e informarle que como parte del desarrollo de la tesis de la Maestría en Ciencias de la Administración; Mención Gestión Pública y Desarrollo Local, estoy desarrollando el avance de mi tesis intitulada: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LAS FUNCIONES DEL SERVIDOR PROFESIONAL EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE PASCO - 2018"

Motivo por el cual se elaboró el instrumento y ficha de validación.

Por lo expuesto, con la finalidad de darle rigor científico necesario, se requiere la validación de dichos instrumentos a través de la evaluación de Juicio de Expertos. Motivo por el cual me permito solicitarle su participación como juez, apelando su trayectoria y reconocimiento como docente universitario y profesional.

Agradeciendo por anticipado su colaboración y aporte en la presente me despido de usted, no sin antes expresarle los sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente



Ena Yolanda ARBOCO MICHE

D.N.I N° 04022638

Se adjunta:

- Instrumento de investigación
- Ficha de validación de instrumento.

Anexo N° 01



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN  
ESCUELA DE POSGRADO

ENCUESTA

FUNCIONARIO (A)

APELLIDOS Y NOMBRES: ARBOCO MICHE, Ema Yolanda.

Sexo:

Masculino

INSTRUCCIONES: El propósito de la presente encuesta, es obtener la información reservada a cerca de "La Inteligencia emocional y las funciones del servidor público de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Pasco"

- Por favor no dejar preguntas sin marcar.
- Marca con un aspa (x) una sola respuesta por cada pregunta.
- Agradezco por su seriedad y sinceridad en el llenado de la presente ficha.
- La Escala de calificación de cada uno de los temas es el siguiente:

PUNTUACION	OPCION	PUNTAJE
TA	Totalmente de acuerdo	5
DA	De acuerdo	4
NDND	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	3
ED	En Desacuerdo	2
TD	Totalmente en desacuerdo	1

INTELIGENCIA EMOCIONAL

Ítem	Cuestionario	Alternativas				
		TA	DA	ND ND	ED	TD
1	La inteligencia emocional del personal administrativo es adecuada			X		
2	La atención emocional es la adecuada				X	
3	La claridad emocional es la adecuada			X		
4	Las funciones del servidor público es el adecuado			X		
5	Las funciones profesionales es el adecuado				X	
6	Las funciones administrativas es el adecuado			X		
7	La función del servicio es el adecuado			X		

## 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.
Dr. José Luis GUERRERO FEBRES	Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión	Escala de Likert	Ena Yolanda ARBOCO MICHE
Título "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LAS FUNCIONES DEL SERVIDOR PROFESIONAL EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE PASCO – 2018".			



## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0 A 20				REGULAR 21 - 40				BUENO 41 -60				MUY BUENO 61 -80				EXCELENTE 81 -100			
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100
1. TITULO	Hace referencia al problema mencionando las variables											√									
2. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado										√										
3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables											√									
4. ACTUALIDAD	Está acorde a los cambios en la Administración Moderna												√								
5. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica											√									
6. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad											√									
7. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de la cultura organizacional										√										
8. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos.											√									
9. COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones											√									
10. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico											√									

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento es aplicable por reunir las condiciones espe cificas para la recolección de los datos.

## IV. Promedio: BUENO

Cerro de Pasco, 25 de agosto 2020	04053969	 
Lugar y fecha	DNI N°	Dr. José Luis GUERRERO FEBRES Firma del Experto informante

**CARTA A JUEZ EXPERTO PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE  
RECOLECCIÓN DE DATOS PARA INVESTIGACIÓN**

Cerro de Pasco, 20 de agosto de 2020

SEÑOR:

Dr. Humberto Rafael YUPANQUI VILLANUEVA

Docente de la Escuela de Formación Profesional de Administración y docente de la Escuela de Posgrado -  
UNDAC<sup>C</sup>

Presente:

ASUNTO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO, POR CRITERIO DE ESPECIALISTA.

De mi especial consideración,

Es grato dirigirme a Usted, para expresarle mi cordial saludo e informarle que como parte del desarrollo de la tesis de la de Maestría en Ciencias de la Administración: Mención Gestión Pública y Desarrollo Local, estoy desarrollando el avance de mi tesis intitulada: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LAS FUNCIONES DEL SERVIDOR PROFESIONAL EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE PASCO - 2018"

Motivo por el cual se elaboró el instrumento y ficha de validación.

Por lo expuesto, con la finalidad de darle rigor científico necesario, se requiere la validación de dichos instrumentos a través de la evaluación de juicio de Expertos. Motivo por el cual me permito solicitarle su participación como juez, apelando su trayectoria y reconocimiento como docente universitario y profesional.

Agradeciendo por anticipado su colaboración y aporte en la presente me despido de usted, no sin antes expresarle los sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente



Irma Yolanda ARBOCO MICHE

Se adjunta:

- Instrumento de Investigación
- Ficha de validación de Instrumento

D.N.I.N° 04023638



Anexo N° 01



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN  
ESCUELA DE POSGRADO

ENCUESTA

FUNCIONARIO (A)

APELLIDOS Y NOMBRES: \_\_\_\_\_

Sexo:



INSTRUCCIONES: El propósito de la presente encuesta, es obtener la información reservada a cerca de "La Inteligencia emocional y las funciones del servidor público de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco - 2018"

- Por favor no dejar preguntas sin marcar.
- Marca con un aspa (x) una sola respuesta por cada pregunta.
- Agradezco por su seriedad y sinceridad en el llenado de la presente ficha.
- La Escala de calificación de cada uno de los temas es el siguiente:

PUNTUACION	OPCION	PUNTAJE
TA	Totalmente de acuerdo	5
DA	De acuerdo	4
NDND	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	3
ED	En Desacuerdo	2
TD	Totalmente en desacuerdo	1

INTELIGENCIA EMOCIONAL

Ítem	Cuestionario	Alternativas				
		TA	DA	ND ND	ED	TD
1	La inteligencia emocional del personal administrativo es adecuada					
2	La atención emocional es la adecuada					
3	La claridad emocional es la adecuada					
4	Las funciones del servidor público es el adecuado					
5	Las funciones profesionales es el adecuado					
6	Las funciones administrativas es el adecuado					
7	La función del servicio es el adecuado					



