UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA MEJORAR LAS HABILIDADES GERENCIALES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN 2017.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Autores

Bach. Ching Terry Diego Manuel

Bach. Silva Ramírez Jefferson Arnold

Asesor

Mg. Flor Delicia Heredia LLatas

Línea de Investigación

Talento Humano y comportamiento organizacional

Pimentel – Perú

2018

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA MEJORAR LAS HABILIDADES GERENCIALES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN 2017.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Autores

Bach. Ching Terry Diego Manuel

Bach. Silva Ramírez Jefferson Arnold

Asesor

Mg. Flor Delicia Heredia LLatas

Pimentel – Perú

2018

Inteligencia Emocional para mejorar las habilidades gerenciales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017

Asesor	**Presidente de Jurado**
Mg. Flor Delicia Heredia Llatas	**MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera**
Secretario del Jurado	**Vocal de Jurado**
Mg. Carolina de Lourdes Falla Gómez	**Dra. Emma Verónica Ramos Farroñan**

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios y a mi madre por haberme dado la vida y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional; por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su amor y apoyo incondicional. A mi familia, por su apoyo constante y palabras de aliento para lograr mis metas; a mis amigos, compañeros y a todos aquellas personas que de una u otra manera han contribuido por el logro de mis objetivos. A mis dedicados maestros que gracias a sus esfuerzos en conjunto hicieron posible que pudiera finalizar esta etapa universitaria como una feliz profesional.

Diego Manuel Ching Terry

Ah Dios, por darnos la oportunidad de vivir, guiar mis pasos, darnos su bendición en cada uno de mis sueños y ahnelos. A mis padres, quienes me motivaron con su comprensión, amor, paciencia y por compartir tantos sacrificios y darme el aliento necesario. A mi familia, por todo el apoyo, tiempo y consejos brindados. A mis docentes gracias por su tiempo y por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación como Administrador. A mi madre por su comprensión y paciencia, y por haberme hecho crecer como persona cada día. Sin ustedes no hubiese podido hacer realidad este sueño.

Jefferson Arnold Silva Ramirez

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momento de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes y sobre todo felicidad. A mi madre por apoyarme en todo momento, por los valores que me ha inculcado y el esfuerzo constante para brindarme lo mejor, no me alcanzarían ni el tiempo ni las palabras para agradecer todo lo que ella ha hecho por mí, te amo madre, gracias por confiar en mí y ser mi mejor ejemplo de trabajo y sacrificio. A mi familia, por siempre permanecer a mi lado aun en los momentos difíciles, mostrando así su amor incondicional y paciencia. Les agradezco la confianza, apoyo y dedicación de tiempo a mis maestros. A Jefferson Silva por haber sido un excelente compañero de tesis y amigo, por haberme tenido la paciencia necesaria y por motivarme a seguir adelante.

Diego Manuel Ching Terry

Mi agradecimiento es a DIOS, que por su gracia y misericordia logre concluir mi licenciatura en Administración. A mis padres por el apoyo incondicional en todo momento, a mi familia y amistades que de una u otras maneras nos brindaron tiempo y paciencia para poder lograr mi meta. A mis docentes por el tiempo conocimientos que me impartieron en el aula y en prácticas, les damos las más sinceras gracias. A Diego Ching excelente compañero de tesis y amigo, por haberme tenido paciencia en todo este proceso y por motivarme a seguir adelante.

Jefferson Arnold Silva Ramirez

AUTORÍA

INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA MEJORAR LAS HABILIDADES GERENCIALES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN 2017

EMOTIONAL INTELLIGENCE TO IMPROVE THE MANAGEMENT SKILLS OF THE ADMINISTRATIVE STAFF OF THE REGIONAL EDUCATION MANAGEMENT 2017

Ching Terry Diego Manuel[1]

Silva Ramirez Jefferson Arnold [2]

Resumen

La finalidad de este trabajo de investigación titulada INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA MEJORAR LAS HABILIDADES GERENCIALES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN 2017 fue proponer una mejora bosándonos en la Inteligencia emocional en la teoría de Daniel Goleman. Estas habilidades gerenciales se propuso analizarlas para ver la causa de las deficiencias tanto para personal de primer nivel hasta los de tercer nivel con el único fin de identificar para luego hacer uso de la inteligencia emocional las cuales se formularan estrategias que se propondrán a los directivos de la institución con el fin de mejorar mejorar el compromiso del empleado con la institución para así poder tener mejor funcionamiento en los procesos y la productividad empresarial. Otro de los aspectos es la inexistencia de capacitaciones que le permitan a los trabajadores escalar en la organización y que no cumplen con sus actividades, todos los aspectos anteriormente mencionados no permiten que las habilidades gerenciales se desarrollen adecuadamente dentro de la organización y por consecuente no conlleve al logro de los objetivos que esta se ha trazado.

Palabras Claves: *Inteligencia*, *Habilidades*, *gestión*, *emociones*, *mejora*

[1] Adscrito a la Escuela Académica Profesional de Administración, Pregrado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú, email: cterydemanu@crece.uss.edu.pe.

[2]Adscrito a la Escuela Académica Profesional de Administración, Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú, email: sramirezjeff@crece.uss.edu.pe

Abstract

The purpose of this research work entitled EMOTIONAL INTELLIGENCE TO IMPROVE THE MANAGEMENT SKILLS OF THE ADMINISTRATIVE STAFF OF THE REGIONAL EDUCATION MANAGEMENT 2017 is to propose a Bosnian enhancement in Emotional Intelligence in Daniel Goleman theory to improve managerial skills of the 2017 Regional Education Management. These managerial skills were set out to analyze them to see the cause of both deficiencies For first level personnel up to third level of regional education management with the sole purpose of identifying and then making use of emotional intelligence which are formed The strategies that will be proposed by the institution's managers in order to improve Employee well-being and improve the employee's commitment to the institution in order to have better performance in business processes and productivity. Another of the results is the lack of training that allows the escalation of the workers in the organization and that do not comply with their activities, all of the aforementioned No provision that the managerial skills develop properly within the organization and therefore does not lead to Al Achievement of the objectives it has set.

Keys Words: *Intelligence*, *Skills*, *management*, *emotions*, *improvement.*

[1] Adscrito a la Escuela Académica Profesional de Administración, Pregrado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú, email: cterydemanu@crece.uss.edu.pe.

[2]Adscrito a la Escuela Académica Profesional de Administración, Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú, email: sramirezjeff@crece.uss.edu.pe

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN 14

I. INTRODUCCIÓN 15

1.1. Situación problemática 16

1.2. Formulación del problema. 19

1.3. Hipótesis 19

1.4. Objetivos. 20

1.5. Justificación 20

1.6. Antecedentes de la investigación 23

1.7. Marco teórico. 27

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA 48

II. METODOLOGÍA 49

2.1. Tipo y diseño de la investigación 49

2.2. Métodos de investigación 50

2.3. Población y muestra 50

2.4. Variables y Operacionalización 53

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. 58

2.5.1. Técnicas. 58

2.5.2. Instrumentos. 58

2.6. Validación y Confiabilidad del instrumento 58

CAPÍTULO III: RESULTADOS 60

III. RESULTADOS 61

3.1. Estadística descriptiva de la muestra de estudio 61

3.2. Resultados en tablas y gráficas por dimensiones 61

3.3. Resultados en tablas y gráficas por indicadores 61

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN 88

IV. DISCUSIÓN 89

PROPUESTA 91

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES 105

V. CONCLUSIONES 106
CAPÍTULO VI: REFERENCIAS 107
VI. REFERENCIAS 108
ANEXOS 115
Anexo 1: Cuestionario 116
Anexo 2: Matriz de consistencia 120
Anexo 3: Carta de aceptación 121
Anexo 4: Validación de los instrumentos 122
Anexo 5: Evidencia fotográfica. 127
Anexo 6: Turnitin 129
Anexo 7: Declaración Jurada 130
Anexo 8: Formato N°T1 131
Anexo 9: Acta de originalidad de investigación 132

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 *Variable Inteligencia Emocional.* 4154

Tabla 2 *Variable Habilidades Gerenciales* 4356

Tabla 3 *Estadísticas de Fiabilidad* 4659

Tabla 4 *Distribución de la población según sexo* 4861

Tabla 5 *Distribución de la población según la edad* 4962

Tabla 6 *Distribución de la población según el tiempo de servicio* 4963

Tabla 7 *Distribución de la población según el Estado Civil* 5064

Tabla 8 *Nivel de la variable inteligencia emocional según la dimensiòn empatia de la GRED* 4165

Tabla 9 *Nivel de la variable inteligencia emocional según la dimensiòn autoconocimiento de la GRED* 4366

Tabla 10 *Nivel de la variable inteligencia emocional según la dimensiòn autoregulacion de la GRED* 4667

Tabla 11 *Nivel de la variable inteligencia emocional según la dimensiòn motivacion de la GRED* 48

Tabla 12 *Nivel de la variable inteligencia emocional según la dimensiòn habilidades sociales de la GRED* 49

Tabla 13 *Nivel de la variable inteligencia emocional de la GRED*……..…… 4970

Tabla 14 *Nivel de la variable habilidades gerenciales según la dimensiòn interaccion y comunicación con los jefes de la GRED* 5071

Tabla 15 *Nivel de la variable habilidades gerenciales según la dimensiòn cumplimiento de regalas y politicas de la GRED* 6372

Tabla 16 *Nivel de la variable habilidades gerenciales según la dimensiòn estandadres de desempeño de la GRED* 63

Tabla 17 *Nivel de la variable habilidades gerenciales según la dimensiòn condiciones de trabajo de la GRED* 64

Tabla 18 *Nivel de la variable habilidades gerenciales de la GRED* 65

Tabla 19 *Respeto e interacción entre compañeros* 6376

Tabla 20 *Eficaz y eficiente en sus labores* 6377

Tabla 21 *Capaz de resolver un problema de forma oportuna* 6478

Tabla 22 *Ha elaborado alguna forma de recompensa e incentivo laboral* 6579

Tabla 23 *Se practican Habilidades Gerenciales* 6680

Tabla 24 *La comunicación entre compañeros y jefes inmediatos siempre es buena en la GRED* 6781

Tabla 25 *El jefe o supervisor siempre está al tanto de las actividades de los trabajadores para orientarlos* 6882

Tabla 26 *Tiene problemas a la hora de realizar sus actividades laborales* 6983

Tabla 27 *La empresa cumple con el pago puntual y la cantidad respectiva de los sueldos* 7084

Tabla 28 *Existe en la empresa alguna línea de carrera para poder ascender* 7185

Tabla 29 *Ha logrado alcanzar sus metas personales y profesionales en la empresa* 7286

Tabla 30 *La disponibilidad de recursos materiales siempre es buena en la GRED.* 7387

ÍNDICE DE FÍGURAS

Figura 1 *Variable Inteligencia Emocional.* 4154

Figura 2 *Variable Habilidades Gerenciales* 4356

Figura 3 *Estadísticas de Fiabilidad* 4659

Figura 4 *Distribución de la población según sexo* 4861

Figura 5 *Distribución de la población según la edad* 4962

Figura 6 *Distribución de la población según el tiempo de servicio* 4963

Figura 7 *Distribución de la población según el Estado Civil* 5064

Figura 8 *Variable inteligencia emocional según la dimensiòn empatia de la GRED* ... 4165

Figura 9 *Variable inteligencia emocional según la dimensiòn autoconocimiento de la GRED* 4366

Figura 10 *Nivel de la variable inteligencia emocional según la dimensiòn autoregulacion de la GRED* 4667

Figura 11 *Nivel de la variable inteligencia emocional según la dimensiòn motivacion de la GRED* 48

Figura 12 *Nivel de la variable inteligencia emocional según la dimensiòn habilidades sociales de la GRED* 49

Figura 13 *Nivel de la variable inteligencia emocional de la GRED*……..… 4970

Figura 14 *Nivel de la variable habilidades gerenciales según la dimensiòn interaccion y comunicación con los jefes de la GRED* 5071

Figura 15 *Nivel de la variable habilidades gerenciales según la dimensiòn cumplimiento de regalas y politicas de la GRED* 6372

Figura 16 *Nivel de la variable habilidades gerenciales según la dimensiòn estandadres de desempeño de la GRED* 63

Figura 17 *Nivel de la variable habilidades gerenciales según la dimensiòn condiciones de trabajo de la GRED* 64

Figura 18 *Nivel de la variable habilidades gerenciales de la GRED* 65

Figura 19 *Respeto e interacción entre compañeros* 6376

Figura 20 *Eficaz y eficiente en sus labores* 6377

Figura 21 *Capaz de resolver un problema de forma oportuna* 6478

Figura 22 *Ha elaborado alguna forma de recompensa e incentivo laboral* 6579

Figura 23 *Se practican Habilidades Gerenciales*..... 6680

Figura 24 *La comunicación entre compañeros y jefes inmediatos siempre es buena en la GRED* 6781

Figura 25 *El jefe o supervisor siempre está al tanto de las actividades de los trabajadores para orientarlos*..... 6882

Figura 26 *Tiene problemas a la hora de realizar sus actividades laborales* 6983

Figura 27 *La empresa cumple con el pago puntual y la cantidad respectiva de los sueldos* 7084

Figura 28 *Existe en la empresa alguna línea de carrera para poder ascender*..... 7185

Figura 29 *Ha logrado alcanzar sus metas personales y profesionales en la empresa* . 7286

Figura 30 *La disponibilidad de recursos materiales siempre es buena en la GRED*. .. 7387

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Situación problemática

Actualmente, el entorno social en que estamos inmersos sufre grandes cambios a diferentes escalas, fenómenos como el aumento de la esperanza de vida, la globalización, la crisis económica, el desarrollo constante de las nuevas tecnologías generan cambios enormes en el tejido social. El avance de las tecnologías y la apertura de fronteras que éstos suponen, comprenden una serie de intercambios culturales. Las interacciones entre individuos se ven alteradas por estos factores, en consecuencia, las sociedades se enfrentan a nuevos retos ante esta realidad. El desarrollo de habilidades emocionales en los sujetos integrantes de la sociedad puede dotarles de útiles herramientas a la hora de hacer frente a los contextos dinámicos que se les presentan.

A nivel internacional

Ortega (2014) el indica que para Aplicaciones Prácticas en la Función de Dirección Organizacional; se debe tener inteligencia y dirección ya que son dos áreas importantes para tener en cuenta, poder tener una visión conceptual y mejorar el desempeño de los directivos de cualquier organización. Acerca de la inteligencia directiva es un ámbito que tiene inmerso a la identificación, la medición, el entrenamiento y el desarrollo de capacidades, una misión y función existe si hay: la inteligencia intrapersonal y la inteligencia interpersonal; esto conlleva que la persona pueda manejarse así mismo sus funciones, éxito y equilibrio basado en el conocimiento. Por local debe adquirir las siguientes características de inteligencia directiva: Autoconocimiento conocimiento, conocimiento personal, conocimiento organizacional, habilidades humanas, habilidades técnicas, habilidades sociales, compresión holística (percepción clara), autocontrol.

En la situación actual, las organizaciones se enfrentan a constantes cambios políticos, técnicos y sociales, los que es necesario hacer frente para poder culminar con las características y criterios del mercado, lo cual se tiene que tener las actividades gerenciales desarrolladas por organizaciones de cualquier rubro, establecer políticas dirigidas al logro de climas adecuados, donde el personal puedan realizar sus funciones y estas ayudaran a cumplir los objetivos empresariales, así como su crecimiento personal y profesional. (Peñaloza, 2014)

Peñaloza, (2014), él nos menciona que la gerencia se conceptualiza en una técnica que ayudara eficientemente a los cambios, contribuirá en que las funciones gerenciales incrementen su agilidad de respuesta a los trabajadores que están bajo su supervisión para de que esta manera se pueda motivar al empleado en sus actividades, lo que logrará enfatizar a mejorar continuamente en su calidad del proceso administrativo. También nos dice que una de las actividades administrativas de mucha prioridad está compuesta por las habilidades gerenciales, las cuales también se le entienden como las destrezas, conocimientos y experiencias que ayudan a un directivo, actuar directa y lograr una retroalimentación con los empleados, ordenándoles y evaluando su labor y para esto es necesario que haya una gerencia con capacidad de dirigir el talento humano para así, poder motivar al trabajador en su labor y con ello fortalecer las relaciones entre compañeros.

González, (2013). Nos menciona que a partir del nivel gerencial, se determinan cuales son más importantes tipos de habilidades. En cambio, el liderazgo que tenga cada uno lograra su nivel en la organización y la su capacidad de adaptación a las modificaciones dentro del ente. Las habilidades gerenciales también se identifican en diversas funciones dentro de la empresa, por lo que el directivo tiene maximizar las aptitudes de sus trabajadores para conseguir el mayor eficacia y eficiencia, sin exigir sus funciones, y aquí el liderazgo lograra ver las condiciones de cada individuo para encontrar un balance entre la eficacia y eficiencia, en sus labores profesionales y personales, de esta manera cada función se deben emplear los procesos y sistemas de trabajo necesarios para lograr y alcanzar las metas esperadas.

Las habilidades gerenciales se han identificado desde diferentes opiniones, en cambio para el este ensayo se consideró los más importantes poder encontrar la relación de la definición de liderazgo, en cada aspecto se necesita una respuesta inmediata del gerente, con la finalidad de logara con la misión, visión y objetivos de la organización. Estás habilidades pueden estar en grupo como el liderazgo que el gerente adquiera para la organización, poder transmitir la visión, motivar con su dedicación y transmitiendo el espíritu con el fin para el que se creó la empresa con un plan de a futuro para afrontar cambios. (González, 2013).

A nivel nacional

Dentro de la organización, el autor considero que la inteligencia emocional, no sólo influye en el éxito de manera personal y profesional, sino que también es un aspecto relevante dentro del conocimiento de una visión personal sobre la situación entre compañeros; logrando mejorar la comunicación, relaciones personales, aumento de la eficacia y eficiencia de las personas y las relaciones entre jefes y empleados de manera positiva. (Varas, 2014)

Varas, (2014), Nos dice que el reconocer las emociones es una habilidad, considerar lo que siente otras personas, lo que en otras palabras se conoce como empatía, la cual es percibida como elemento de la inteligencia emocional, teniendo en cuenta los sentimientos propios y de los demás tiene relación. Esto nos indica que la empatía, entonces, puede concentrar, los sentimientos de otras personas, así como en nuestros sentimientos.

Escalante (2013) Menciona que, en la actualidad, las habilidades que quieren para sus directivos son muchas; se tiene una nueva idea de encontrar ejecutivos con nuevas capacidades mucho más complejas, las sofá skill se vuelven más relevantes para el desenvolviendo de un directivo y las habilidades técnicas tienen que estar de la mano de habilidades sociales, culturales, uso de tecnologías, manejo de equipos intergeneracionales, entre más, la oferta laboral peruana no está apta. Igualmente, al igual que León (2013) señala que existen habilidades gerenciales muy concéntricas, que tienen que ver con necesidades de cada empresa se forman de manera interna con responsabilidad de la misma.

Cada institución en su proceso siempre se dar la interrelación de los empleados. Esto indica cuán importante es para el éxito de una organización que todos los trabajadores empleen la totalidad de sus capacidades y también un incentivo de compañerismo. En esta empresa la totalidad de sus miembros, de todos niveles, se posicionan sobre un clima emocional armónico, se aprende en el trabajo en grupo, intervienen el mejorar capacidades de los demás y de la empresa, dejando atrás conflictos y trabajando en una meta común. (Oreé - Arias, 2012).

Orué - Arias, (2012), Menciona que administrar ha cambiado su metodología en la manera de que los empleados sean más eficaces, en especial en áreas como producción donde en estas se usaba métodos anteriormente eran muy complicadas y estrictas, como el imponer el miedo en los empleados hacia sus supervisores, o que los empleados sean tratados como maquinaria de la empresa, sin considerar sus sentimientos y motivaciones de superación.

A nivel local

El ámbito de la Gerencia Regional de Educación, no está ajeno al uso de la inteligencia emocional, lo que causa que las habilidades gerenciales no sean adecuadas lo cual genera que en sus trabajadores no sean aplicadas de manera positiva en beneficio de la organización, lo que se manifiesta en el incumplimiento de actividades como el caso de horarios de trabajos irregulares, no cumpliendo con las 8 horas laborales establecidas por el régimen laboral, asimismo para el control de los registros de ingresos y salidas, los que son evadidos debido a que en algunos casos al existir relaciones o vínculos de amistad entre trabajadores del área de personal y seguridad gozan de privilegiados en cuanto a poder no llegar a la hora indicada y del mismo modo salir antes del horario de trabajo establecido, en cuanto a la infraestructura podemos manifestar que las instalaciones no cuentan con las normas políticas establecidas en cuanto a que cuando ingrese personal nuevo a laborar no existe un área dónde dirigirse para atención, las indicaciones que le permitan realizar su trabajo de la mejor manera posible, también se puede mencionar que al no contar con la organización adecuada de las dependencias esto genera retraso y lentitud en las actividades, otro de los aspectos es la inexistencia de incentivos laborales como capacitaciones que le permitan a los trabajadores escalar en la organización y poca sanción a los que no cumplen con sus actividades, todos los aspectos anteriormente mencionados no permiten que las habilidades gerenciales se desarrollen adecuadamente dentro de la organización y por consecuente no conlleve al logro de los objetivos que esta se ha trazado.

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera la inteligencia emocional podrá mejorar las habilidades gerenciales de la Gerencia Regional de Educación 2017?

1.3. Hipótesis

1.3.1. Hipótesis General

Mediante la propuesta de la Inteligencia emocional usando estrategias se lograra mejorar positivamente las habilidades gerenciales del personal de la Gerencia Regional de Educación.

1.3.2. Hipótesis Específicas

Utilizando la observación se lograra la identificación de los problemas de habilidades gerenciales que requieren más atención en el personal de la Gerencia Regional de Educación.

Elección de las estrategias con los cuales se lograra aplicar de inteligencia emocional en el personal de la Gerencia Regional de Educación.

Mediante el resultado de los objetivos anteriores se formularia una propuesta de aplicación sobre inteligencia emocional para optimizar las habilidades gerenciales del Personal de la Gerencia Regional de Educación**.**

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general.

Proponer estrategias para fomentar el desarrollo de la inteligencia emocional y mejorar las habilidades gerenciales del personal administrativo de la gerencia regional de educación 2017.

1.4.2. Objetivos específicos.

Determinar el nivel de inteligencia emocional en el personal administrativo de la gerencia regional de educación.

Analizar el nivel de habilidades gerenciales en el personal administrativo de la gerencia regional de educación.

Diseñar estrategias de inteligencia emocional para optimizar las habilidades gerenciales del personal de la gerencia regional de educación.

1.5. Justificación e importancia

Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2013), subrayaron que "la legitimación infiere para fundamentar los propósitos detrás de los cuales se completa la exploración, y que la aclaración de estos puede reunirse en razones, ser hipotéticos, metodológicos y sociales".

Entre las consecuencias positivas, se mencionan las siguientes: logro, afiliación, poder, productividad, eficacia, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, entre las consecuencias negativas, se pueden señalar las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad, ineficacia, entre otros. Tanto los aspectos positivos o negativos presentes en la institución, son de gran importancia que sean reconocidos por su personal, de tal manera que se puedan tomar decisiones acorde a los objetivos de la organización. Asimismo, las habilidades gerenciales influyen directamente en el comportamiento del personal de la Gerencia Regional de Educación

1.5.1. Justificación teórica.

Según en base de Goleman (1999), la capacidad de verificar y comprender emociones propias y la de otros, Madrigal (2009), intuye que es la capacidad de trabajar con personas para encontrar, interpretar y realizar los fines de una organización.

Esta es la razón por la cual, para el factor libre correspondencia autorizada, se han realizado especulaciones, por ejemplo, hipótesis establecidas, hipótesis humanistas e hipótesis de posibilidad, que se basan en la investigación de originaciones identificadas con la correspondencia que ocurre entre individuos de una asociación; y para la variable dependiente, se han tomado las especulaciones Hill and Jones (referidas en Puelles, 2015) que especifican que para llevar a cabo la mano superior, la efectividad, la calidad, el avance y el límite de lealtad del consumidor, también de Porter (referido en Puelles , 2015) que comunica la cadena del steem y la ruta en la que se basan los ejercicios esenciales e impulsores, la historia registrada, el procedimiento y la economía en la que se basan los ejercicios y el resto de Barney y Hesterly (referido en Puelles, 2015). Los que tienen una ventaja deben ser importantes, poco comunes o únicos, incomparables o costosos de reflejar y beneficiosos para la asociación.

1.5.2. Justificación práctica.

El estudio usara metodología inductiva y deductiva, técnicas a utilizar serán observación y cuestionario. Los instrumentos a utilizar consideramos ficha de registro, escalas de opinión entre otros.

La exploración para tener un ángulo de aplicación, la información y las distribuciones fundamentales, y adicionalmente las oficinas para el liderazgo básico en cuanto a la correspondencia para obtener una ventaja, es decir, los resultados adquiridos de la mirada de reflujo y flujo en positivo y negativo, puede alentar las decisiones que se tomarán dentro de la organización para la utilización adecuada de una visión apasionada.

1.5.3. Justificación social.

Según lo indicado por Ñaupas et al. (2013) afirma que "El apoyo social ocurre cuando usted explora se ocupará de los problemas sociales que influyen en una reunión social" (p.132).

A través de esta exploración, buscamos mejorar la visión apasionada, que se comparte entre los asociados de la organización, ya que la correspondencia entre los jefes, directores y colegas se mejoró, por lo tanto, el lugar de trabajo resultó ser más sinfónico y, además, que los representantes se sienten relacionados con la asociación; A través de esto, se logró una agresividad superior y un desarrollo autoritario, ya que se adquirió una eficiencia más notable dentro de la organización.

1.5.4. Justificación metodológica.

Según lo indicado por Ñaupas et al. (2013) afirma que "El apoyo social ocurre cuando usted explora se ocupará de los problemas sociales que influyen en una reunión social" (p.132).

El estudio usara metodología inductiva y deductiva, técnicas a utilizar serán observación, entrevista y cuestionario. Los instrumentos a utilizar consideramos ficha de registro, escalas de opinión entre otros. Esta información fue validada a través del programa SPSS 22 y procesada estadísticamente en Excel de donde se obtuvieron tablas y figuras estadísticas.

1.6. Antecedentes de estudios

A nivel internacional

Alarcón, Más, y Luis (2017). Cuba. En este documento de las "Habilidades Directivas y su papel en el perfeccionamiento del proceso directivo" en la Universidad de las Tunas. La investigación tuvo su fin dar un punto de vista analítico distinto de la cadena docente-educativo. Mucho vemos que los profesores principiantes con experiencia no son tienen en mente la función que laboran y el lugar donde se produce la retroalimentación estableciendo una similitud con lo cotidiano. Una clase tiene que ser interesante, motivadora, para lograr ser efectividad en la transmisión de conocimientos. Se realizó un estudio en categorías de la enseñanza y la comunicación eficaz que están en ellas y permite el logro de metas con ayuda de la habilidades directivas. Finalmente se precisó que la enseñanza es un medio por el cual se pueden desarrollar las habilidades directivas.

González (2017). México. En esta investigación de evaluación de un programa de intervención en inteligencia emocional. En este trabajo se presentan los resultados obtenidos de la "Evaluación de una adaptación al contexto educativo del Programa de Intervención en Inteligencia Emocional Plena". Se aplicó en alumnos de tercero de educación secundaria obligatoria de una escuela pública de Mérida, Yucatán, México. Los resultados cualitativos muestran, entre otros resultados, que más de un noventa por ciento de los casos logro aprender habilidades emocionales. En el análisis cuantitativo se ha evaluado la Inteligencia Emocional Percibida, antes y después de la intervención, con las pruebas estadísticas t de Student y U de Mann Whitney. En este estudio se muestran evidencias que demuestran la eficacia del programa de intervención en la mejora de la propia percepción del alumnado sobre sus habilidades emocionales.

Cruz (2014). EE. UU. En esta investigación de "Creatividad e inteligencia Emocional". En este documento muestra lo que es resaltante poner a su disposición a los estudiantes infantiles, es un proceso de aprendizaje rectificarte donde los niños aprenden el lenguaje, sentimientos y expresiones las cuales estos se identificaran más adelante y en formación humana dentro de la sociedad. Los profesores deben tener control sobre las actitudes y aptitudes de los niños así como de sus emociones

formativas. Este estudio definió que los niños perciben y perfeccionan el control de sus emociones a temprana edad lo cual generaría aspectos positivos en su futuro tanto profesional y como humano en la sociedad.

Álvarez (2014). Cuba. En este proyecto de “Habilidades directivas para personal de primer nivel jerárquico del área de producción de una corporativa de bebidas”, es tipo descriptiva, tuvo como finalidad interpretar el nivel en que están sus conocimientos sobre la dirección sobre una empresa que realiza actividades como producción, distribución y empaque de bebidas. Se puso una muestra 15 personas de nivel dos de cargos se puso un instrumento con el formato de Ales, lo cual se basaba en competencias directivas para personas de nivel 2 de una compañía. Lo cual se concluyó que todas las competencias son importantes ya que esto genera la optimización de funciones lo cual repercutirá positivamente en ellos y mejorara las labores diarias.

Cortez (2013). Guatemala. En su trabajo de "Competencia de una preparación que depende de las capacidades de trabajo para ampliar las aptitudes de ejecución y administración de los jefes que están a cargo de la supervisión", esta exploración es subjetiva, su objetivo fue examinar si el arreglo hecho a la luz de las aptitudes laborales se identifica con el trabajo realizado y sus habilidades administrativas, una organización que entrega servilletas y artículos de baño, el ejemplo de 30 cabezas fue investigado. El instrumento utilizado fue un Manuel de inventarios de estados de ánimo y límites de jefes realizados por Mireya Lozano. Se resolvió que este acuerdo conectado expandió el dominio de los trabajadores, donde se vio que los individuos habían propuesto destinos para lograr el objetivo, simplemente se prescribió que se estaban preparando para seguir expandiendo la productividad y la adecuación de los especialistas.

A nivel nacional

Franco, Gavilán, Infantes & Málaga (2016). Lima. Esta investigación de "Capacidades gerenciales de emprendedoras de lima en sector servicios con negocios consolidados". El trabajo su finalidad fue identificar atributos de gerentes que están en las emprendedoras, mediante un sistema exploratorio, cualitativa y descriptiva de relación e intrapersonales se utilizaron métodos con varias estrategias. Se tuvo una muestra de 21 emprendedoras con capacidades gerenciales con desciñes importantes. Se concluyó que estas emprendedoras tienen la capacidad de gerentes pero se recomendó mejorar sus empresas y tener un poco más de conocimiento y aptitudes.

Pérez (2016). Tingo María. En su trabajo "Estrategia educativa comunitaria para el desarrollo de las competencias de la gestión empresarial de líderes agrarios de la cooperativa agraria industrial los naranjillos". Un trabajo cuantitativo, transversal y tiene un diseño cuasi experimental. Los aspectos de estudio son dos el programa de capacitación comunitaria y el desarrollo de las competencias de la gestión empresarial de gerentes agrarios La muestra representa a 30 trabajadores de la misma Cooperativa con fines de formarlos como líderes agrarios de la Cooperativa Agraria Industrial Naranjillo. En primera instancia se realizó un estudio exploratorio. Los instrumentos cumplen con las cualidades de validez y confiabilidad. En conclusión se determinó que el programa influye positivamente en las competencias de gestión empresarial de líderes agrarios de la Cooperativa Industrial Los Naranjillos.

Fernández (2015). Chosica. En su trabajo de la "Inteligencia emocional y la gestión educativa según los estudiantes de la especialidad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Alas Peruanas". Tuvo como finalidad demostrar la relación existente entre la inteligencia emocional y la gestión educativa. La metodología utilizada fue el cuantitativo de tipo relacional y de diseño descriptivo correlacional. La población estuvo constituida por 128 estudiantes, la investigación fue la utilización de todos loes elementos porque se la unidad de análisis la constituyó la totalidad de la población. Las conclusiones fueron que la inteligencia emocional y la gestión educativa tienen relación según los estudiantes de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Alas Peruanas.

Fuentes, Talavera & Pizarro (2015). Tacna. Este estudio trata sobre la "Satisfacción laboral con relación en actitudes y habilidades directivas de los directivos de la empresa Pacifico S.A". Tuvo como objetivo encontrar la incidencia de habilidades y aptitudes directivas de los funcionarios con respecto a la satisfacción de sus trabajadores. Su método utilizado fue de in destilación descriptiva correlacional y una cadena analítica para tener enfocado los conceptos. La muestra fue 25 empleados, conformados por gerentes de la empresa y asesores. La conclusión fue el nivel de habilidades y capacidades directivas influyen en el nivel de satisfacción de los empleados, lo cual lleva que la competía y habilidades ejerce más, se consideró que el grado de satisfacción del empleado está bien satisfecho por las decisiones directivas.

Tueros y Heredero (2012). Lima. Trabajo de "Habilidades directivas y en relaciona sociedad y emociones de la universidad pública peruana". Su finalidad fue ver la relación de la causa y el efecto de ambos. Es de tipo observacional con participantes, evaluativo. La muestra tuvo personal de todos los niveles y estudiantes. Se evaluó empatía, sociales, trabajo en equipo y liderazgo basados en inteligencia emocional y habilidades directiva se utilizó cuatro encuestas, entrevista y un registro de campo. Se analizó su variación y factores de aspectos importantes. Se concluyó que tienen que mejorar los aspectos de competencias para poder realizar las funciones directivas de la universidad.

A nivel local

Ruiz (2016). Chiclayo. Este estudio tuvo como base en elaborar un modelo para el desarrollo de las habilidades del pensamiento estratégico gerencial que determine unas adecuadas capacidades para el manejo de una microempresa, basado en la toma eficiente de decisiones. El tipo de investigación fue cualitativo y cuantitativo porque se usó una encuesta. Lo cual se usó gerentes de muestra. Se utilizó la correlación lineal simple de Pearson. Se concluyó que es posible elaborar un modelo de desarrollo el cual permitirá realizar mejoras en las habilidades gerenciales de las personas que encabecen una microempresa en la ciudad de Chiclayo.

Muguerza y Salvador (2015). Chiclayo. En la investigación sobre la influencia de capacidades gerenciales en el ambiente laboral de las microempresas que pertenecen a la familia Ajenjo de Chiclayo. Se definió encontrar la influencia de las capacidades de dos áreas del hotel inti. Se vio que el ambiente laboral es totalmente critico entre directivos y empleados, un clima muy ineficiente. Se Concluyó que en el hotel hay buen clima y hay métodos desarrollados y en los abarrotes falta mucha mejora no hay buen clima pero si tiene aptitudes favorables.

Rodas y Rojas (2015). Lambayeque. El trabajo, tuvo como finalidad encontrar la relación función y la correlación entre académico y los niveles de inteligencia emocional de los estudiantes de UNPRG. Se observó, que estos aspectos académicos y la inteligencia emocional y su influencia en las relaciones personales, por en el fruncimiento académico. El trabajo es aplicativa y explicativa, utilizando no experimental, se concluyó que la relación entre los aspectos antes mencionados es una cantidad razonable pero aún hay aspectos a mejorar.

1.7. Marco teórico

1.7.1. Inteligencia Emocional.

1.7.1.1. Definiciones.

Cooper y Sawaf (2004), Conceptualizan la Inteligencia Emocional como la habilidad de sentir, entender y aplicar detalladamente las emociones, como un recurso humano, información, conexión, e influencia. Abarca una interrogante de elementos los cuales se unen, la inteligencia además de ser una habilidad son capacidades que a través del cual se logra ser exitoso. (p. 42).

Carrión (2001), Define que la I.E. incluye la dominación emocional, la motivación y comprensión de otras personas. Igualmente, indica que una persona emocionalmente inteligente es consciente de sus actos, está concentrado en su presente, impidiendo que alguna otra emoción confundan su equilibrio emocional. (p.86).

Weisinger (2001) la concluye como la habilidad para atrapar las emociones grupales y llevarlas hacia un resultado bueno. También aclaró que este talento se puede aprender e inculcar en las empresas y lo puede hacer cualquier persona. La Inteligencia Emocional puede crecer con el tiempo, la experiencia y la madurez que la persona logra lo largo de la vida, lo usará para evaluar y orientar sus emociones al tener un contexto adecuado. Nava (2006)

Simons y Simons (1997), indican que la I.E. fue tuvo relación en una base con actitud y se plantea la similitud entre estos dos conceptos ellos considerándolos términos iguales. Después, la define la Inteligencia Emocional como la acción de sentir los sentimientos de uno y de otros, de motivarse uno mismo para mejorar las emociones interpersonales e intrapersonales de manera positiva. (p. 26).

Goleman (1995) Nos dice que la I.E. es la habilidad de encontrar sentimientos propios y de los otros que son aspectos para la gerencia de personas lo cual repercute de manera positiva negativa en los empleados. (p.30).

Mayer y Salovey (1993), indica que es una parte de lo que entorna a la sociedad que verifica y entiende emociones de uno y delos demás, se ve lo que uno tiene de concepto y capacidad de reacción lo cual es un tema extenso. (p. 433).

Se consideraron autores como: Salovey y Mayer (1990), Goleman, Bitttel, Chiavenato, Cooper donde muestran un poco sobre sus trabajos sobre la inteligencia emocional las cuales servirán de bases para la realización de este proyecto de los cuales se tomaran las teorías necesarias para la realización del proyecto de investigación.

1.7.1.2. Las Teorías de la Inteligencia Emocional.

Al estudiar sentimientos y emociones se ha tomado como referencia la Inteligencia Emocional que es muy importante dentro de la administración. Al principio la respuesta fue la medida de inteligencia en conocimientos intelectuales. Actualmente se tiene concepto que da resuelvan varias dudas sobre que es inteligencia emocional, es la habilidad que permite encontrar o sentir sentimientos,

interpretar los sentimientos de los demás, ser eficaces y efectivos, hábitos que podrían mejorar la productividad tanto personal y profesional

1.7.1.2.1. Teorías sobre inteligencia emocional de Goleman.

Goleman (1999), indica que la I.E está partida en aspecto personal y social, que lograran mejores aptitudes y actitudes. Estos 5 aspectos son: Autoconocimiento, Autorregulación, Motivación, Empatía, Habilidades Sociales. Divididas las tres primeras en aptitudes personales y las dos últimas en aptitudes sociales.(p.75)

Ser comprendido por las habilidades individuales que decide el área de uno mismo y por las habilidades sociales que decide la administración de las asociaciones con otros individuos y con la sociedad cuando todo está dicho en hecho.

Teniendo en cuenta el objetivo final de extender la idea de Inteligencia Emocional, se representan las Aptitudes personales. Goleman (1999; P.75.):

Autoconocimiento: es comprender lo que estás sintiendo en cada minuto y usar inclinaciones para manejar el liderazgo básico. Dentro de la autoinformación hay tres (3) habilidades opcionales: atención plena entusiasta, autoevaluación exacta y autoconfianza.

Autorregulación: supervisa los sentimientos de una manera que fomenta los trabajos que deben realizarse, en lugar de entrometerse con ellos. Dentro de la autodirección hay cinco (5) aptitudes secundarias: equilibrio, calidad inquebrantable, escrupulosidad, versatilidad y desarrollo.

Motivación: usa las inclinaciones más profundas para guiar y avanzar hacia los objetivos. Dentro de la inspiración hay cuatro (4) subaptitudes: deseo de triunfo, responsabilidad, actividad e idealismo.

Empatía: ver lo que otros sienten, tener la capacidad de ver las cosas desde su punto de vista. Goleman (1996), propone cinco (5) aptitudes secundarias:

entender a los demás, ayudar a otras personas a crear, introducir el beneficio, explotar una variedad variada y la atención política.

Habilidades sociales: manejar los sentimientos en una relación y descifrar las circunstancias y las comunidades informales de manera legítima. Dentro de las aptitudes sociales hay ocho (8) subcapacidades: impacto, correspondencia, promoción de la paz, autoridad, ímpetu para el cambio, establecimiento de conexiones, esfuerzo y participación coordinados, habilidades grupales.

Es imperativo tomar nota de que la hipótesis pasada, introducida por Goleman, estaba cambiando y desarrollándose, en vista de nuevas investigaciones, el modelo se actualizó en cuatro (4) segmentos o espacios (atención plena, auto administración, atención social, y administración de relaciones) donde circulan las habilidades dietéticas, que han contenido los veinticinco. (Goleman 1999; p.76)

La inspiración fue una parte de la capacidad de auto administración, algunas habilidades fueron reunidas, por ejemplo, el uso de la variedad decente se coordinó en la compasión, algunas habilidades se renombraron, esta es la situación, de seriedad transformada en franqueza, y la autoridad que actualmente se distingue como iniciativa motivada. Diferentes cambios para el fin de la capacidad de calidad inquebrantable, una vez más, incorporan la capacidad de correspondencia en el impacto de la rivalidad. (p.85)

El motivar y autorganización, se agruparon varias aptitudes, aprovechar se integró a la empatía, se cambiaron algunas aptitudes como, transparencia, y el liderazgo actualmente llamado como liderazgo pensar. Algunos cambios eliminaron la confianza, sin embargo, se incluyó la hábil de la comunicación en la competencia de inspiración. Goleman (1996).

1.7.1.2.2. Teorías de in inteligencia emocional de Gil Adí.

Cooper y Sawaf (2004), Los Cuatro Pilares de la Inteligencia Emocional, bases psicológicas y filosóficas poniéndolos en conocimiento directo estudio y aplicativo, son relevantes para la mejora personal en transcurso del presente. (p.106)

Gil'Adí (2000), La capacidad de autoevaluación y modelos los cuales dicen que la I.E. es la capacidad e mostrar mentalidades, emociones trabajos en equipo, pro acciones y logros competitivos. Modelo de los cuatro pilares de la inteligencia emocional. (p.45).

Este tipo de inteligencia puede ser positiva, porque favorece la unión del grupo de trabajo y brinda retroalimentación sobre los distintos aspectos de las actividades realizadas. Pero también puede ser negativa, porque los chismes y rumores afectan negativamente a la productividad, puesto que solo perjudican a las personas y a la organización donde laboran y eso genera que no cumplan con sus objetivos.

1.7.1.2 Pilares de Inteligencia Emocional.

Primer Pilar. Conocimiento Emocional. Honestidad de emociones, eficacia y confiabilidad, aprendizaje proactivo, conectividad y responsable personal. Para comenzar con el Pilar. Aprendizaje apasionado Haga un espacio de competencia y confianza individuales, a través de la autenticidad apasionada, la vitalidad, la crítica, el instinto, la obligación y la asociación. Componentes de la pantalla: confianza entusiasta, vitalidad apasionada, aporte entusiasta e instinto realista. (p.76)

Segundo Pilar. Aptitud Emocional. Capacidad y compromiso del empleo con la institución. Apasionado estado físico Esta columna determina la realidad del individuo, su validez y adaptabilidad, y aumenta su confianza y capacidad para sintonizar, manejar conflictos y obtener el mejor descontento productivo. Componentes de exhibición: verdadera cercanía, certeza de radio, descontento útil, flexibilidad y restauración. (p.76)

Tercer Pilar. Profundidad Emocional. Interrelación y confianza empleado y empleador. Profundidad entusiasta Esta columna investiga los enfoques para dar forma a la vida y trabajar con un potencial notable, apoyándose con confiabilidad y expandiendo su impacto sin expertos. Componentes de la pantalla: uno de un potencial amable y la razón, el deber, la obligación y el corazón, la honestidad y el impacto. (p.76)

Cuarto Pilar. Alquimia Emocional. Evaluar y controlar emociones de otros y mismos. Apasionada química especulativa Incluye descubrir cómo percibir y guiar frecuencias entusiastas o resonancias para crear un cambio. Componentes: corriente instintiva, reflexión inteligente en el tiempo, visión del azar, futuro. (p.76)

Se podría decir que la columna principal aporta información entusiasta al crear un espacio interior de asombrosa certeza. La segunda columna se suma al bienestar apasionado al generar una sensación sólida de motivación. La tercera columna apasionada profundidad, enmarcar el personaje y produce innovación y la cuarta columna, la química especulativa entusiasta, crece la capacidad de descubrir los arreglos, avanzar para hacer futuro.

1.7.2. Habilidades Gerenciales.

1.7.2.1. Definiciones.

Los conocimientos administrativos y gerenciales son funciones que debe realizar cotidianamente, para realizar estos procesos debe tener capacidad permitan cumplir con ellas, aplicar el conocimiento adquirido y explotarlos de tal manera que ayuden de manera positiva, que existan habilidades que le puedan tener éxito en una empresa.

Los procedimientos autoritarios y administrativos son una parte de los ejercicios que un supervisor debe cumplir en la asociación que él o ella coordina; para completar estos procedimientos, debería ser capaz de crearlos, imaginando la expresión "capacidad" como la capacidad de hacer, digamos, aplicar información y cambiarla según los resultados que se han propuesto; de tal manera que en el marco

instructivo de hoy es consistente la significación que se está solicitando para la ejecución como director instructivo, la cercanía de las aptitudes que el logro de la certificación ante la organización.

Ghiselli (2015), realizo una investigación y se exigió para encontrar características de empresas productivas, eligió con mucha precaución, y utilizo métodos validados que le sirvieran. Describiéndola como una habilidad y destreza para hacer algo. El gerente opta por llegar con sus encargados cumplir las metas organizacionales. (p.71).

Chiavenato (2015), concluye que las habilidades es la habilidad de cambiar el conocimiento en algo real y que promuevan en un desempeño óptimo. Se desarrollan con el transcurrir de su formación o vida profesional. (p.104)

Madrigal (2012), intuye que es la capacidad de trabajar con personas para encontrar, interpretar y realizar los fines de una organización empleando las directrices. Entonces, las funciones tendrán que estar bien planteada y establecida con todas las habilidades que se exigen para dirigir. Ella concluye que se estructura en cuatro partes. (p.28).

Interacción con los compañeros y jefes

En la asociación con nuestro rápido predominio, no hace la diferencia el significado global de lo que es bueno y lo que no es correcto en cuanto al tratamiento, lo que hace una diferencia en realidad es lo que cada individuo ve desde el otro, esa es la razón por la cual es absolutamente crítico, tenga en cuenta las respuestas y los sentimientos de las personas que nos rodean cuando nos identificamos con ellos. (p.32)

Sin duda, cualquier sobreabundancia es horrible y no podemos ser despiadados con nuestros subordinados ni ser excesivamente comprensivos con ellos. Al tener un supervisor que normalmente no habla, sino que grita y el representante no oye su nombre, en caso de que no se trate de obtener un castigo, se puede debilitar sin demasiado esfuerzo. Por el contrario, si el supervisor es demasiado delicado, uno

puede caer en la agitación política y la ausencia de autoridad; Cuando algo sale mal, habrá una inclinación de que nadie está realmente en control.

Un número significativo de nosotros ha atropellado a gerentes que parecen estar tan ausentes de personas tan delicadas y otras personas que parecen ser tan difíciles de ser capataces. Lo imperativo como subordinado es saber reconocer su estilo desde el primer punto de partida de la relación y como supervisor responder a las señales que el grupo envía perpetuamente; ya sea baja rentabilidad, chismes, trabajo tenso, etc. (p.76)

El tipo de correspondencia que podemos construir dependerá del estilo de cada individuo; Esto se ve afectado por una cantidad sustancial de elementos, por ejemplo, preparación escolar, edad, estado financiero, etc. Para dar una ilustración, no sería un estilo similar que usaríamos como pioneros para dirigir a nuestro grupo en el caso de que en su mayoría fueran jóvenes de 20 a 25 años considerando un título o graduados tarde, si nuestro grupo estuviera compuesto por una reunión de asesores legales con veinte años de participación en el entorno de trabajo.

Construir un lugar de trabajo sólido desde la base termina siendo, por regla general, una medida para anticipar el daño a cualquier impotencia, en caso de que descubramos cómo influir para que los colegas se sientan reconocidos e incorporados, los tipos de correspondencia se verán investidos de confianza y hermandad (continuamente haciendo un esfuerzo para no caer en lo común y la ausencia de respeto). (p.76)

Cumplimiento de reglas y políticas

En el momento en que no se cumple una iniciativa o estrategia para el trabajo básico, se deben tomar medidas rápidas para corregir esta rebeldía. Los supervisores deben tener un comportamiento claro y aceptable si se producen decepciones y darse cuenta de que puede actuar de varias maneras. (p.40).

Si se produce una rebeldía con la Seguridad y salud laboral, ya que se consideran infracciones.

Reconocimientos positivos: Coloque notas compuestas con una ejecución fantástica en consistencia, reconozca una ejecución correcta para el individuo invertido y considere antes de los avances imaginables.

Al hacer un sistema de trabajo y práctica operacional, debemos reconocer las etapas que lo acompañan:

Prueba reconocible del trabajo o tarea: La principal medida que debe tomarse es la garantía del trabajo o tarea que, en una premisa unitaria, debe ser el tema de la preparación de un sistema de trabajo.

División de trabajo: A continuación, se realiza una investigación de las etapas en las que se divide el emprendimiento, que incluye, entre otra información, aquellas identificadas con desarrollos especializados, control y / o control de materiales, instrumentos, hardware de generación valiosa y naturaleza del procedimiento de creación.

Significado de los peligros: En esta etapa, los peligros y los factores clave que los hacen concebibles se caracterizan en cada una de las etapas en las que se ha dividido el trabajo o la actividad.

Medidas y controles: Decidió sucesivamente cada uno de los períodos del trabajo y caracterizó los peligros, la siguiente etapa es establecer las medidas y controles que se deben recibir con el objetivo de que los peligros caracterizados en cada período del trabajo no aparezcan.

Para construir una estrategia de trabajo digna, es importante tener suficientes preparaciones hipotéticas y prácticas en la administración de acciones de contraataque, y además un aprendizaje ideal de las oficinas y formularios de trabajo.

Estándares de desempeño

Además de punteros de realización, marcadores dinámicos de realización o puntos de referencia, los indicadores de ejecución son casos o avances en el proceso de aprendizaje después de algún tiempo, cuya extensión con respecto a los estudiantes debe observarse ocasionalmente y de forma rutinaria para decidir si

aprender continuamente se acerca a los cierres normales. Es decir, si se acercan al estándar concurrente. Tres capacidades esenciales describen las normas de ejecución. (p.42).

Decide los niveles imaginables de ejecución. Es decir, se articulan grados de calidad multifacética en el aprendizaje teórico y procedimental que se puede lograr continuamente después de un tiempo. Estas definiciones permiten construir "líneas de corte" entre el aprendizaje fundamental, el nivel intermedio o el nivel propulsado (o cualquier otra sección elegida), que es básico para los instructores y los evaluadores externos para configurar los dispositivos de evaluación adecuados y racional con los principios de sustancia estuvieron de acuerdo.

Aclaran la idea de la prueba de aprendizaje. Como tal, muestran la forma y los medios en que el suplente exhibirá lo que han realizado: una carta de protesta de composición, utilizando ciertos instrumentos en la instalación de investigación, protegiendo una situación en una discusión encabezada de nivel oral; ocupándose de un problema de trigonometría con la utilización de una mini computadora lógica.

Desagregan, y por lo tanto aclaran mejor, la sustancia calculada y procesal de cada estándar. Esto es especialmente crítico ya que el grosor razonable de algunas normas de sustancias requiere una desagregación expresa para dirigir a los educadores, suplentes y evaluadores sobre la amplitud y la profundidad esperada en el tratamiento de un punto o problema determinado.

El significado de los puntos de referencia de ejecución también tiende a ser una actividad intrincada para el personal especializado. Para esta situación, el problema radica menos en la tarea de organizar ideas o habilidades (dado que se acaban de caracterizar en el estándar de sustancia), pero en la garantía de grupos de profundidad. Es en este ejemplo donde el trabajo puede llegar a ser más "instintivo", o donde las elecciones pueden ser más discrecionales sin una confirmación observacional confiable para ayudarlas.

Condiciones de trabajo

El bienestar y el bienestar en el trabajo son una región interdisciplinaria identificada con la seguridad, el bienestar y la satisfacción personal en los negocios. También puede reflexionar sobre el efecto de las empresas o su área en grupos cercanos, familiares, gerentes, clientes, proveedores y otras personas. (p. 47).

Moral: un trabajador no debe estar en peligro de contratiempos en el trabajo u otras personas identificadas con el movimiento laboral.

Financiero: muchos gobiernos reconocen que las malas condiciones de trabajo resultan en un mayor costo para el expreso, el costo de pagar ahorros estandarizados para el tratamiento deteriorado y medicinal, y la disminución de la fuerza de trabajo. Las asociaciones también pueden sufrir debilidades monetarias, por ejemplo, los costos burocráticos, la disminución de la generación y la pérdida de imagen positiva para los diferentes trabajadores, compradores y la población en general.

Legal: las necesidades básicas de bienestar y seguridad en las condiciones de trabajo generalmente se resumen en el derecho penal o el derecho consuetudinario; Con frecuencia se considera que sin un peso legítimo, las asociaciones pueden no sentirse obligadas a enfrentar los gastos de mejorar las condiciones de trabajo solo por razones morales o para el transporte de larga distancia.

En cuanto a las habilidades en el contexto instructivo, Ghiselli (2005), investigó e intentó reconocer las características de la marca en asociaciones lucrativas formales, escogiendo con increíble cuidado los atributos a ser examinados e intentando utilizar estrategias de estimación efectivamente aprobadas. A través de su exploración, descubrió cualidades que demostraban enormes asociaciones con el nivel autoritativo y las evaluaciones de efectividad de ejecución realizadas por sus jefes, incluidas las aptitudes, caracterizándolas como la capacidad y la capacidad para hacer las cosas. En consecuencia, el pionero debe ser capaz de lograr que sus seguidores alcancen el alcance propuesto en las fundaciones. (p.44).

En esta línea, dependiendo del nivel administrativo, las diversas habilidades resultan ser bastante imperativas. Si bien las habilidades humanas son críticas en todos los niveles, en los mejores niveles administrativos, las aptitudes aplicadas resultan ser más vitales (para tener la capacidad de ver la asociación en general, el diseño, etc.), mientras que en los niveles inferiores, ellos tienen aptitudes especiales de significado extraordinario. A medida que cambia el universo de los negocios, también lo hace el requisito de ciertas habilidades administrativas.

En una solicitud similar de ideas, esto ha cambiado la instrucción y el aprendizaje de las aptitudes administrativas y relacionales, con el objetivo de que las habilidades de administración se eduquen y creen a través de cursos, talleres, reclamos de fama, expertos y doctorados en la región; es decir, las habilidades se desarrollan y enseñan.

Como complemento, las habilidades que el administrador crea a medida que el curso avanza o se involucra. En lo que respecta a su, el creador mencionado anteriormente especifica que para agregar este límite de las personas; para lo cual tiene la capacidad administrativa demostrada a través de la utilización viable de cualquier práctica administrativa que se muestre por las solicitudes específicas de la circunstancia, llegando a la conclusión de que estas cualidades de las habilidades eran de importancia predominante, ya que hay tres grandes reuniones de administración aptitudes, que un jefe debe ser fructífero: Habilidades técnicas, Habilidades humanas y Habilidades conceptuales.

1.7.2.2. Tipos.

Sera importante indicar que se llama habilidad para concluir una función; de tal manera, en la administración se tiene en cuenta que un gerente de su habilidad y capacidad para manejar una empresa hacia los fines planteados, lo cual, las empresas es el contexto en el cual los altos cargos intervienen, si realizan una buena labor la directiva la empresa logra el éxito.

Tenga en cuenta que la experiencia se llama habilidad, la capacidad de un hombre para desarrollar determinado movimiento; En esta línea, en el campo

empresarial, la capacidad de un director o administrador se considera a la luz de su capacidad, orientada a coordinar una asociación hacia los objetivos ya decididos, esa es la razón, las asociaciones, organizaciones y fundaciones son el escenario en el cual los jefes crean, debido al buen trabajo administrativo es que el establecimiento es fructífero, logra sus objetivos, crea una misión y una visión para el beneficio de la sociedad.

Esa es la razón por la cual cada administrador, o quien intenta ser, debe ser continuamente refrescante y mejorar sus aptitudes de administración. En esta área, usted reconoce y desarrolla las principales habilidades que debe tener un supervisor. Según lo indicado por Knapp (2007) citado por Madrigal (2012), expresan que "La capacidad es el límite del individuo, obtenido por el aprendizaje, equipado para entregar resultados anticipados con la convicción más extrema, con la base de la distensión de tiempo y economía. Además, con la seguridad más extrema ". (p. 17).

Este significado de la aptitud está implícito sobre la base de que se obtienen habilidades de administración y se descifra cómo entregar resultados anticipados con la máxima seguridad. Esa es la razón por la cual el administrador debe saber, desglosar, encontrar y crear aptitudes para lograr objetivos particulares como un equipo con su esfuerzo.

Además, cada director realiza y crea aptitudes que incluyen la coordinación de los tres activos de la organización o asociación: el activo especializado, el activo humano y el material como se dijo, Murillo (2007), expresa "el movimiento de trabajar con individuos" decidir traducir y comprender los objetivos autoritativos que ejecutan los elementos de organizar, clasificar, contratar personal, coordinar y controlar ". De esta forma, la capacidad administrativa debe ser fortalecida con cada una de las habilidades requeridas para regular. (p. 102).

De esta manera, dependiendo del nivel administrativo, las habilidades distintivas resultan ser bastante críticas. Siendo todos los niveles imperativos, las capacidades humanas en los altos niveles administrativos resultan ser más críticas para las capacidades aplicadas, mientras que en los niveles más reducidos, las capacidades especializadas son vitales. A medida que cambia el universo de los

negocios, también lo hace el requisito de ciertas aptitudes administrativas. Esa es la razón por la cual el ejecutivo anhelante debe estar siempre actualizado para mejorar sus aptitudes administrativas. En este segmento distinguimos el avance de las principales aptitudes que debe tener un administrador.

Knapp (2007), determinan que la habilidad es cualidad, obtenida por parte del conocimiento, con la capacidad de producir resultados de manera óptima, con el mínimo error posible, con economía y con total asertividad. (p. 48).

Se adjudica que los conceptos son obtenidos y capacitados para lograr respuestas positivas con un margen de error pequeño. Por eso, mejorar para lograr metas determinadas en compensación de sus funciones. Knapp (2007; p. 15).

Con deferencia, las habilidades del ejecutivo están firmemente identificadas con las capacidades o ejercicios que desempeña con autoridad. De manera similar, Ghiselli (2005), en su trabajo de examinación, caracteriza las aptitudes, por ejemplo, la "capacidad del jefe de una asociación para decidir sus líneas de actividad", con el objetivo de que sus habilidades alrededor de allí se coordinen para tomar cuidado de los procedimientos gerenciales. (p. 62).

A través de sus exámenes, descubrió cualidades que indicaban grandes asociaciones con el nivel autoritario, con evaluaciones de efectividad de ejecución realizadas por sus jefes, entre ellas incorporar aptitudes, caracterizándolas como la capacidad y la experiencia para hacer las cosas. Posteriormente, el ejecutivo debe poder lograr que sus adherentes logren lo que se propone en los establecimientos.

Sea como fuere, las habilidades del ejecutivo tanto para el pionero como para el director se producen para medir su preparación o vida experta.

De esa manera, Chiavenato (2006) caracteriza las aptitudes "como la capacidad de cambiar la información sin titubear y dar como resultado una ejecución codiciada". en esta línea, adaptarse para mantener las conexiones mediante una mentalidad, una perspectiva o un método para ver las cosas que permite a los demás comprender su identidad. (p.32).

Mientras tanto, es lograr un objetivo a través del esfuerzo humano compuesto, caracterizando a la organización como una estrategia por métodos para los cuales se resuelven, ordenan y completan las razones o destinos de una reunión humana, y adicionalmente la técnica para hacerlo. hacia el camino, su objetivo es organizar a los individuos de la reunión.

Ghiselli (2005), en la investigación, determina las habilidades como una institución para encontrar sus bases, sus capacidades en esta área estarán enfocadas a mejorar los procesos administrativos. (p. 25).

Determinó cualidades que demostraban relaciones importantes con la situación de la organización, con las muestras de desempeño realizadas por sus supervisores. Entonces debe alcanzar que sus trabajadores logren lo pretendido en las organizaciones. Ghiselli (2005; p. 41).

1.7.2.2.1. Habilidades Técnicas.

Cualquier gerente sin importar el nivel jerárquico, debe Aptitudes y conocimientos para luego emplear una metodología, técnicas, y medios para ejercer de tareas específicas.

Todos los pioneros de cualquier nivel deben tener habilidades especializadas, teniendo la información y las aptitudes importantes para utilizar estrategias, métodos y hardware para desarrollar una tarea en particular. Esa es la razón, si una capacidad dada debe ser jugada, el pionero debe administrar que se complete con los modelos requeridos. Por lo tanto, este tipo de habilidades se utiliza más que aptitudes autoritativas para reducir los niveles direccionales.

En cuanto a la capacidad, incorpora la utilización de información particular, la oficina para aplicar sistemas identificados con el trabajo y los métodos. De esa manera, Chiavenato (2006) caracteriza la capacidad especializada, "como la capacidad de crear estrategias para utilizar sistemas o hardware particulares identificados con la ejecución del trabajo". De manera similar, se identifica con hacer, trabajar con objetos, independientemente de procedimientos físicos, concretos o materiales. (p. 142).

Contingente al nivel administrativo, las aptitudes distintivas resultan ser bastante esenciales. De esa manera, Stoner (2006), afirma que "las prácticas en lugar de las aptitudes especializadas pueden ser académicas, las personas que aceptaron las prácticas de iniciativa podrían coordinarse mejor". Un factor fundamental, en una relación social, es el procedimiento de correspondencia. Alude a la capacidad especializada como el mejor enfoque para comunicarse con éxito con las personas. Un supervisor se asocia y participa principalmente con los representantes a su cargo; Muchos también necesitan administrar clientes, proveedores, socios, entre otros. (p. 21).

De manera similar, el director instructivo debe tener una capacidad de conceptualización expansiva que le permita pensar en cuanto a modelos o conexiones amplias.

Dado que todos los clientes tienen necesidades, los deseos son extremadamente exactos de expresar, que los dos factores exclusivos pueden cumplirse cuando se hace un esfuerzo para aplicar una mayor cantidad de estas aptitudes mencionadas anteriormente.

A diferencia de las conclusiones dadas por los creadores aconsejados, Chiavenato (2006), Stoner (2006) y Paz (2006), hay componentes incidentales, aunque cada uno de ellos presenta conceptualizaciones desde varias perspectivas, construyendo que Como el universo de cambios en el negocio, también lo hace el requisito de ciertas aptitudes administrativas. Esa es la razón por la que todos los directores, o quienes buscan serlo, deben ser siempre refrescantes y mejorar sus aptitudes administrativas.

Chiavenato (2006), concluye como técnica de usar medios específicos relacionados con la aplicación del trabajo. De tal forma que su relación con el deber, con fines, de logro personal y empresarial. (p. 95).

Stoner (2006), identifico que las actitudes a comparación. Un aspecto primordial, en la relación con la sociedad, es la forma de comunicar. Que es la forma de como interactúa y coopera con sus trabajadores a disposición. (p. 38).

Paz (2006), Dice que es la ejecución de aptitudes y actitudes, conllevan a que a tener a cliente contentos y buena relación con los empleados. (p. 91).

Se dice que acertado decir, que solo se podrán cumplir los dos factores cuando se realice un esfuerzo máximo en aplicar mayor de estas habilidades dichas. Paz (2006; p. 57).

1.7.2.2.2. Habilidades Humanas.

El hombre actual es un ser social, sobre la base de que para abordar sus problemas se identifica con otras personas, teniendo la puerta abierta mientras tanto para cumplir con sus requisitos. Los límites que deben crearse, darse a conocer con diferentes personas dentro de un público en general se denominan Relaciones Humanas, que deben ser producidos de una manera que fomente nuestra conjunción con la población general que enmarca nuestra familia y lugar de trabajo, considerando que en El nivel es grande o terrible, la actividad intermedia que tenemos con otros individuos hace que sea simple o difícil vivir en concordancia, las grandes conexiones humanas se logran a través de una gran correspondencia, además, también dependen del desarrollo humano que tenemos.

Como una cuestión de primera importancia, debe darse cuenta de que para un buen desempeño en nuestro entorno de trabajo, debemos recordar que, a pesar de los pesos y el ritmo de vida acelerado, la cooperación con otros es otro manantial de preocupación para algunas personas. Según Wallace (2006), "la conducta social efectiva sugiere la articulación inmediata de las propias emociones, deseos, verdaderos derechos azules y evaluaciones sin rechazar o desestimar los de los demás". Esta conducta infiere respeto hacia uno mismo, consideración hacia los derechos y necesidades de otros individuos. Entonces, para tener la capacidad de trabajar en concordancia con los asociados, debe comportarse de manera adecuada. (p.25).

En relación con esto, algunos creadores, por ejemplo, Chiavenato (2006), caracterizan las capacidades humanas como "la capacidad y la sabiduría para trabajar con individuos, transmitir, comprender sus comportamientos e inspiraciones y aplicar una administración exitosa". A lo largo de estas líneas; es el arreglo con la población en general, el método para comprender los poderes humanos dinámicos en su asociación, de otra manera, reconociendo cuál es la inspiración más apropiada para los subordinados como regla. (p. 123).

Encontrado a lo largo de estas líneas, descubrir cómo proteger los derechos propios sin agredir o ser agredido es una metodología útil para lograr conexiones relacionales. En un escenario similar, Ghiselli (2005), llama la atención sobre que la actividad es un componente y / o fundamental en la capacidad humana del pionero, en vista de su organización de dos factores: el primero es una conducta que refleja la capacidad de actuar de manera autónoma y comenzar actividades sin el consuelo o el apoyo de los demás, el segundo es psicológico e incluye la capacidad de ver las vías de actividad que no son claras para los demás. (p. 87).

Otro punto de vista, mostrado por el creador, es la valentía, ya que demuestra en qué medida el individuo confía en sus propias capacidades para ocuparse de los problemas que se le presentan. Ghiselli (2005) encontró un enorme contraste entre los jefes de centro y los niveles inferiores, los administradores estatales anormales fueron reconocidos por la seguridad en sí mismos que mostraron. (p. 76).

En examen con las hipótesis introducidas por los creadores, Wallace (2006), Chiavenato (2006) y Ghiselli (2005), existen componentes corresponsales, aunque cada uno de ellos presenta conceptualizaciones desde varias perspectivas, los creadores coinciden en certificar que la mayoría de los maestros de la conducta no son reclutados excepcionalmente para investigar más sobre los atributos, tal vez a la luz del hecho de que no han tenido la capacidad de definir un resumen completo de las cualidades, tal vez debido a la asociación de aprendizaje y habilidad en procedimientos específicos, estrategias o reclamos instrumentos del

puesto o región particular que involucra; por lo tanto, se determinan diferentes metodologías en este tema.

Wallace (2006), Indica que es una actitud atinada en pensamientos verdaderos y criticas sin culpar a otros. Esta manera conductual supone el respeto en uno y hacia los demás. En pocas palabras, para trabajar en perfecta armonía entre empleados se deben aplicar apropiadamente. (p.31).

Chiavenato (2006), lo identifica a las H.H. son la función de una persona de dar motivaciones y aplicar el liderar adecuadamente. De tal forma que es el trato con las personas, la manera se ser comprensivas la fuerza del ser humano en su empresa, de otra manera, indicar la manera de incentivar a los empleados. (p. 46).

Ghiselli (2005), determino que el nivel uno y el nivel, los directivos de primera jerarquía se diferencian en ellos mismos.

Indica que la iniciativa es un elemento primordial indica la habilidad de hacer sin dependencia actividades sin ayuda, el segundo es cognoscitivo. Ghiselli (2005; p. 17).

1.7.2.2.3. Habilidades Conceptuales.

En las habilidades conceptuales están basadas en el estrategias cognitivas, analítica y creativa. Cuando al preparar se hace de manera adecuada se garantiza el éxito, los directivos de las empresas son los que intervienen a éstas actividades, referenciando al trabajador de calidad buena.

Bennis y Nanus (2008), dicen que es esencialmente manera de expresar, como se define que es la función del gerente para relevar y ordenar aportes para los trabajadores de todos los niveles. Según Hill y Jones (citado en Puelles, 2015) mafiesta que existe cuatro formas que permite obtener ventajas competitivas: Eficiencia, Calidad e Innovación. (p. 104).

Blanchard (2006), indica que el gerente es el que tiene que grupos de capacidades, inminentes para dirigir los cambios que influyeran positivamente en

la empresa. Esto determina que estas habilidades deben adquirir que la empresa es la habilidad. Son las capacidades con que se tiene para entender lo complejo que es la empresa en su general y donde sería su influencia. Blanchard (2006; p. 28).

Las habilidades aplicadas dependen del razonamiento clave, con mucho examen e innovación, se crea especialmente en la etapa de preparación. En este tipo de habilidades se resuelven los destinos, sistemas y estrategias, poderes, entre otros. Cuanto mejor consigamos esta planificación, más seguridad tendrá el progreso en etapas posteriores, los administradores de las asociaciones son las personas que interrumpen estos recados, aludiendo a individuos que tienen grandes características para planificar y ver el futuro por todas partes.

La era de los sueños futuros del pionero es absolutamente crítica, según Senge (2005), para ver o certificar que un hombre es "habilidoso" para producir un sueño sin límites, es importante considerar el factor tiempo, en lo que coincide con la suposición de los demás. Por ejemplo: un administrador puede tener una idea o pensamiento razonable con respecto al curso que su asociación debería tomar, o dónde podría querer orientarlo y trabajar para su beneficio. (p. 53).

En cualquier caso, la visión de resultados inconfundibles por parte de otros (del sujeto que la creó), en un marco de tiempo específico, es lo que muestra que la visión los guía en cuanto a lograr estos resultados, todo se desvía hacia la asociación, que es, en el cojinete codiciado.

En una solicitud similar de pensamientos, Blanchard (2006), descubrió que "el jefe se enfrenta a la prueba consistente de construir un arreglo de habilidades, dones o dotaciones, importante para liderar los procedimientos de alterar el curso y el tamaño del mismo". (p. 30).

En esta línea, estas aptitudes deben considerar la asociación en general, incluida la capacidad de facilitar y traducir pensamientos, ideas y prácticas. Estas son las habilidades que son accesibles para comprender la

complejidad de la asociación en general y comprender dónde está su impacto dentro de la asociación. (p. 30).

Para este creador, el verdadero jefe es la persona que planifica, creando actividades que le permiten auto enseñarse a sí mismo, idealizarse a sí mismo en las excelencias humanas, con lo cual se completará como un modelo para que otros lo busquen para crear, realizar con una viabilidad más notable, calidad tanto a nivel individual como jerárquico. (p. 30).

A la luz de estos pensamientos, el creador llama la atención sobre algunos dones y capacidades que, como le gustaría pensar, los pioneros deberían crear en varios aspectos de sus vidas: a) Talentos y habilidades personales: incorpora autoconfianza, auto retroalimentación, objetividad, inmovilidad. b) Talentos y habilidades de relación: incorpora correspondencia, tranquilidad, franqueza, observación, aceptabilidad, simpatía, cita, acuerdo. c) Talentos y habilidades de la administración del equipo: incorpora el significado razonable de la misión, las cualidades, el significado de los objetivos a lograr, la administración de las reuniones, la cercanía de la orden en las actividades institucionales.

Senge (2005), dice que justificar que para uno es importante tener en cuenta el aspecto del tiempo, lo cual otros están de acuerdo. Como un directivo tiene una gran idea en cuanto al futuro que debe tomar su empresa, o hacia donde quisiera dirigirla y direccionarla. (p. 89).

Por lo cual, el punto de vista de resultados concretos por parte de otros, en periodos determinados, determina que la visión los guía en función de lograr metas, se determina por la causa de la empresa, o sea en el rumbo a trazarse. Senge (2005; p. 89).

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación.

La presente investigación responde al tipo de estudio descriptivo y propositivo, puesto que se investigará será proponer la inteligencia emocional para mejorar las Habilidades Gerenciales del Personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017, con la finalidad de proponer acciones de mejora dentro de la misma.

Propositivo

Calvo (2005), afirma que "En esta técnica, el coach, en lugar de forzar, propone, da razones o evidencias legítimas que muestran que la información debe realizarse o qué sistemas deben tomarse después" (p.95).

Búsqueda de información: la investigación, se realizara encontrar en medios electrónicos, libros, estas fuentes secundarias para el desarrollo del segundo capítulo de inteligencia emocional y habilidades gerenciales.

Identificación de las variables: Se definieron dos las cuales serán el objeto de estudio del presente trabajo.

Definir el diseño metodológico: Por el tipo de universo poblacional que son el personal de la Gerencia Regional de Educación 2017, se optara usar la técnica de encuestas, para recolectar datos.

Administración de la técnica: Se realizara una supervisión las instalaciones de la Gerencia Regional de Educación y aplicar la técnica a los trabajadores de la misma.

Aplicación: Aprobado el cuestionario, debemos tener en cuenta será necesario tomar aspectos como encuestados, tiempo, estrategias y lugar.

2.1.2. Diseño de la investigación.

Nuestro diseño de la investigación es no experimental - transversal o transaccional. No experimental, porque los fenómenos Inteligencia Emocional y Habilidades Gerenciales solo fueron observados y estudiados conforme a su comportamiento natural, su contexto real. Transversal o transaccional, porque los datos fueron obtenidos en un momento establecido o específico, ya que se hará un análisis sobre la inteligencia emocional para mejorar las Habilidades Gerenciales del Personal de la Gerencia Regional de Educación para construir estrategias para mejorar el problema identificado. Según lo indicado por Hernández, Fernández y Baptista (2014), afirman que no hay pruebas de investigar "Estas son pruebas que se completan sin el control de factores y en las que solo se ven maravillas en su hábitat regular y luego se descomponen" (pág. 152).

2.2. Métodos de investigación

En el presente examen de la estrategia deductiva - inductiva se utilizó, según lo indicado por Bernal (2010).

Método Deductivo: "Comprende al tomar conclusiones generales para obtener aclaraciones específicas, comenzando con la investigación de las propuestas, estándares de todos incluyendo la aplicación y de los acuerdos adquiridos, aplica disposiciones o realidades específicas" (p.56).

Método inductivo: "Comprende utilizar el pensamiento para comer sobre eso, participa específicamente de realidades reconocidas como sustanciales, para lograr conclusiones, en la utilización del océano de un tipo general, comenzando con una investigación de realidades y definiendo conclusiones inclusivas que hipotética cómo la vida "(p 56).

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población.

Ñaupas et al. (2013) caracteriza a "La población como una reunión de personas o personas o establecimientos que tienen un propósito detrás del examen" (p.246).

La encargada de CDP Senmache (2017) manifestó que la población de estudio está representada por todo el personal administrativo que labora, que son en total 92 colaboradores.

2.3.2. Muestra.

Ñaupas et al. (2013) caracteriza a "El ejemplo como el subconjunto, alguna porción del universo o población, elige por diferentes estrategias, pero considerando continuamente la representación del universo" (p.246).

Población: Gerencia Regional de Educación 2017.

Censo de la Población Administrativa	
Área de Asesoría Jurídica	18 trabajadores
Área de Gestión Pedagógica	27 trabajadores
Oficina de Control Institucional	15 trabajadores
Oficina de Planificación	12 trabajadores
Oficina de estadística e informática	18 trabajadores
Total población	**92 trabajadores**

Fuente: Elaboración propia

Muestra: Conformada por el personal de la Gerencia Regional de Educación 2017.

Determinaremos el tamaño de la muestra a través de la fórmula correspondiente para la población finita.

Tamaño de la Población Finita:

$$\mathbf{n = Z_{\infty}^{2}\frac{N * p * q}{i^{2}(N-1) + Z_{\infty}^{2} * q}}$$

Dónde:

n = Tamaño muestral.

N = 92 trabajadores- Tamaño de la población.

Z = 1.96 - (Nivel de confianza = 95%).

p = 50% (0.5) - Probabilidad de éxito.

q = 50% (0.5) - Probabilidad de fracaso.

i = 5% (0.05) - Error muestral.

2.4. Variables y Operacionalización

2.4.1. Variables

2.4.1.1. Variable independiente: Inteligencia emocional.

La inteligencia emocional no solo sirve para los impactos de las emociones del líder sin sentir, gestionar, y comprender sus Propias emociones y de los demás, no solo en el ámbito laboral como rendimiento y los empleados destacados también en intangibles como la motivación y el compromiso (Goleman, 2012).

2.4.1.2. Variable dependiente: Habilidades Gerenciales.

Habilidades Directivas. Lo define como el saber hacer, saber hacer (capacidades y habilidades) y saber ser (cualidades) Ya que no es lo mismo un directivo que llegó por casualidad el cargo de gerente de ser profesional en la carrera determinada pero que no ha desarrollado habilidades directivas en el hogar, la empresa y en su vida personal (Madrigal, 2012).

2.4.2. Operacionalización.

Tabla 1: Variable Inteligencia Emocional.

Variable	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
Inteligencia Emocional	El motivar y autorganización, se agruparon varias aptitudes, aprovechar se integró a la empatía, se cambiaron algunas aptitudes como, transparencia, y el liderazgo actualmente llamado como liderazgo pensar.	**Empatía**	Amistad Relaciones interpersonales	¿Hay respeto e interacción entre compañeros?	**Técnica:** Encuesta. **Instrumento:** Cuestionario
		Autoconocimiento	Auto – reconocimiento Confianza Eficiencia	¿Usted es eficaz y eficiente en sus labores?	
		Autorregulación	Moralidad, creatividad, falta de prejuicios, resolución de problemas.	¿Es usted capaz de resolver un problema de forma oportuna?	

Motivación	Salarial, de empleo, de recursos, moral, familiar, de salud,	¿Se ha elaborado alguna forma de recompensa e incentivo laboral?
Habilidades Sociales	influencia, comunicación, manejo de conflictos, Concepto, liderazgo, catalizador de cambio, establecer vínculo	¿Se practican habilidades gerenciales?

Fuente: **Elaboración propia.**

Tabla 2: Variable Habilidades Gerenciales

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
HABILIDADES GERENCIALES	Es la capacidad de trabajar con personas para encontrar, interpretar y realizar los fines de una organización empleando las directrices.	**Interacción con los compañeros y jefes**	Lenguaje directo y entendible	¿Cómo es la comunicación entre compañeros y jefes inmediatos?	**Técnica:** Encuesta. **Instrumento:** Cuestionario
				¿El jefe o supervisor siempre está al tanto de las actividades de los trabajadores para orientarlos?	
			Nivel de valoración al jefe	¿Usted tiene problemas a la hora de realizar sus actividades laborales?	
		Cumplimiento de reglas y políticas	Sistemas de recompensas	¿La empresa realiza publicidad constantemente?	
			Principios y derechos de los colaboradores	¿Considera que el método de pago es bueno?	
			Salarios	¿Cumplen la empresa con el pago puntual y la cantidad respectiva de los sueldos?	
			Políticas de ascenso	¿Existe en la empresa a alguna línea de carrera para poder ascender?	
		Estándares de desempeño	Cumplimiento de las funciones	¿Cumplen con la totalidad de labores diarias?	

Condiciones de trabajo	Cumplimiento de metas	¿Usted ha logrado alcanzar sus metas personales y profesionales en la empresa?
	Seguridad	¿La empresa ha tomado las medidas necesarias de seguridad para mejorar el espacio de trabajo?
	Estructura Corporativa	¿La ubicación donde usted desarrolla sus actividades diarias es el más apropiado?
	Recursos Disponibles	¿Indique como es la disponibilidad de recursos materiales para realizar sus funciones?

Fuente: **Elaboración propia.**

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información

2.5.1. Técnicas de recolección de información.

Münch, & Ángeles (2001). Es una herramienta que consiste en ver detalladamente lo que se desea investigar, luego dará una información con aspectos observados para la elaboración de lo observado. Es una técnica esencial de todo el procedimiento investigativo; aquí es donde se puede recolectar la mayor cantidad de datos. Hay dos clases, es lo que se desea observar y con qué finalidad. Observar no científicamente es observar por casualidad, sin ninguna premeditación.

La encuesta se aplicó a todos los trabajadores de la GRED Lambayeque, con la finalidad de obtener datos reales para poder realizar la propuesta de un plan de mejora de las habilidades gerenciales.

2.5.2. Instrumentos de recolección de información.

González Río, M.J. (1997). Es la base de toda la investigación la cual se desea realizar. Es la cual le da sentido a la investigación dando que de estas se basara la información e el elemento primordial. No es primordial comentar sobre las técnicas e instrumentos de las investigaciones sino hacer un repaso conceptual de todas estas para que la investigación tenga un marco conceptual de técnicas e instrumentos y que ese podrá dar un breve comenta.

El cuestionario de encuesta consta de 16 preguntas debidamente formuladas, las cuales fueron extraídas de la Operacionalización. Las cuales 4 son de información general,5 corresponden a dimensiones de la variable independiente y las restantes de la variable dependiente y todo a la escala de Likert, donde las opciones fueron muy malo, malo, regular, bueno y muy bueno.

2.6. Validación y confiabilidad de los instrumentos

2.6.1. Validación de los instrumentos.

Según lo indicado por Hernández, et al. (2014), advierte que "la legitimidad, en todos los términos, alude a cuánto mide realmente un instrumento la variable que significa medir". (p.201)

El método de suposición maestra fue utilizado. Para la aprobación de la revisión como paso inicial, se aprueba el instrumento de aprobación, el instrumento se incluye físicamente, es utilizado por tres expertos de la organización, a quienes se les da una estimación del instrumento de aprobación y se les solicita que soliciten su aprobación. el instrumento de respeto Las percepciones que obtuvimos de la mayoría de los expertos se plantearon, evaluaron y ajustaron, de modo que una vez finalizado todo el procedimiento, se aprobó la descripción general.

2.6.2. Confiabilidad de los instrumentos.

Según lo indicado por Hernández, et al. (2010), nos revela que "la calidad inquebrantable es el grado en el que un instrumento produce resultados predecibles y sólidos". (p.200)

Una vez que la prueba piloto se conectó a cuatro asociados de la organización, los resultados que se adquirieron fueron en el programa SPSS, eligiendo el dispositivo Alpha de Cronbach, allí se prepararon los datos y se demostró naturalmente al puntero, siendo este marcador superior a 0,5, posteriormente, la información obtenida es confiable.

Tabla 3: Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,639	12

Fuente: **Elaboración propia.**

CAPÍTULO III
RESULTADOS

3.1. Datos generales de la población en estudio

Tabla 4

Distribución de la población según sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	16	39.0	39.0	39.0
Femenino	25	61.0	61.0	100.0
Total	41	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017

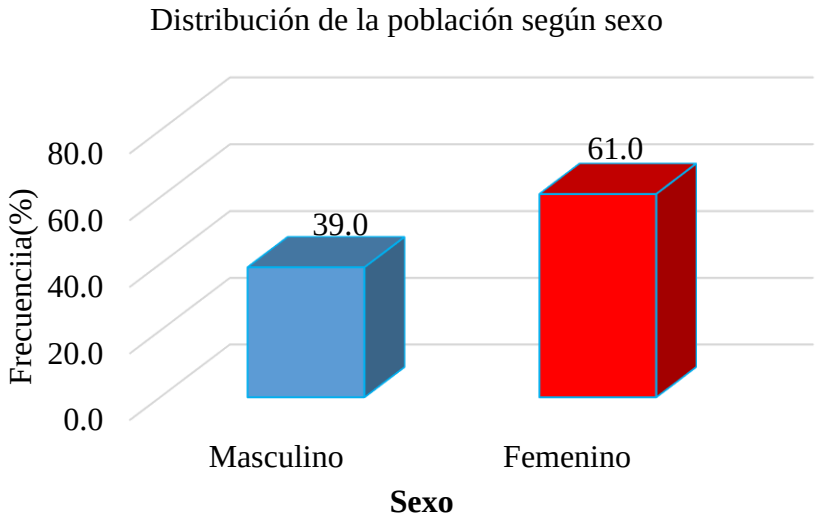


Figura 1. El personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación Chiclayo, lo conforman mayoritariamente mujeres así lo expresa el 61% de los encuestados, aquí vemos que no hay más prioridad en la hora de elegir los trabajadores ya que hay una diferencia del casi 20% entre cantidad de mujeres y hombres laborando en la empresa lo cual hay un clima más equilibrado según lo demuestra el grafico.

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017

Tabla 5

Distribución de la población según la edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
18 a 25 años	0	0.0	0.0	0.0
26 a 34 años	5	12.2	12.2	12.2
35 a 45 años	14	34.1	34.1	46.3
46 a más	22	53.7	53.7	100.0
Total	41	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017

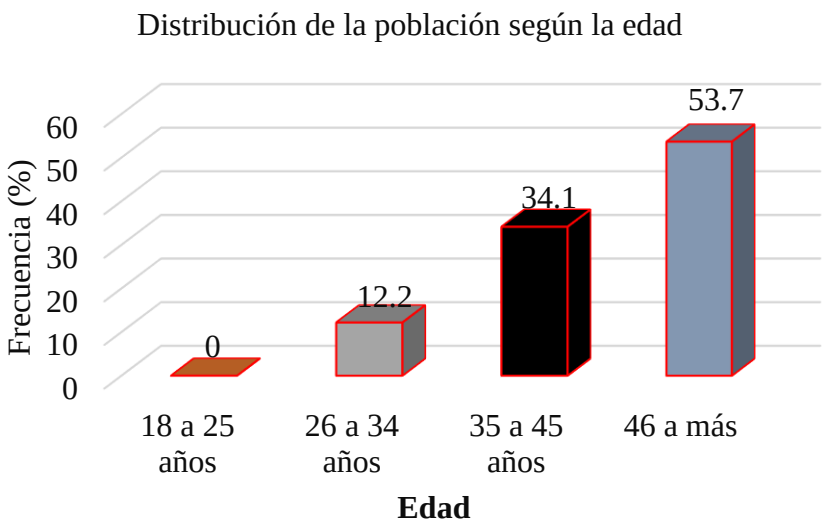


Figura 2. El personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación Chiclayo, lo conforman mayoritariamente trabajadores de 46 años hacia adelante así lo demuestra el 53.7% de los trabajadores encuestados, aquí encontraremos una desventaja para la empresa ya que más de la mitad son personas mayores, lo cual impide que nuevas ideas y proyectos de gente más joven florezcan ya que la ya que primero priorizan la experiencia según lo demuestra el cuadro de edad.

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017

Tabla 6

Distribución de la población según el tiempo de servicio

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menor de 5 años	0	0.0	0.0	0.0
6 a 10 años	10	24.4	24.4	24.4
11 a 15 años	19	46.3	46.3	70.7
16 a 20 años	12	29.3	29.3	100.0
Más de 21 años	0	0.0	0.0	100.0
Total	41	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017

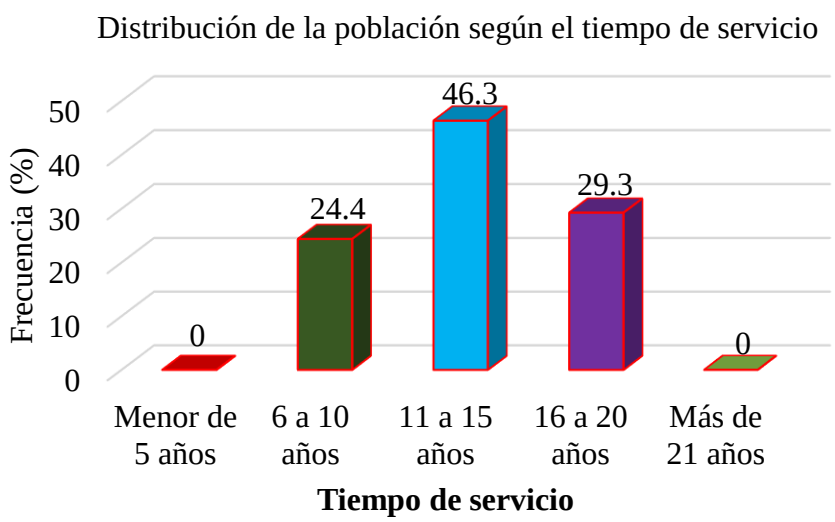


Figura 3. El personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación Chiclayo, el 46.3% de los trabajadores encuestados tienen de 11 a 15 años laborando el, 29.3% tienen de 16 a 20 años laborando según lo demuestra el Figura, aquí en este cuadro se confirma lo presentado en el cuadro anterior donde se indicaba que primero priorizan la experiencia que la juventud y la inyección de nuevas ideas a la empresa

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017

Tabla 7

Distribución de la población según el Estado Civil

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Soltero	3	7.3	7.3	7.3
Casado	36	87.8	87.8	95.1
Divorciado	2	4.9	4.9	100.0
Viudo	0	0.0	0.0	100.0
Total	41	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017

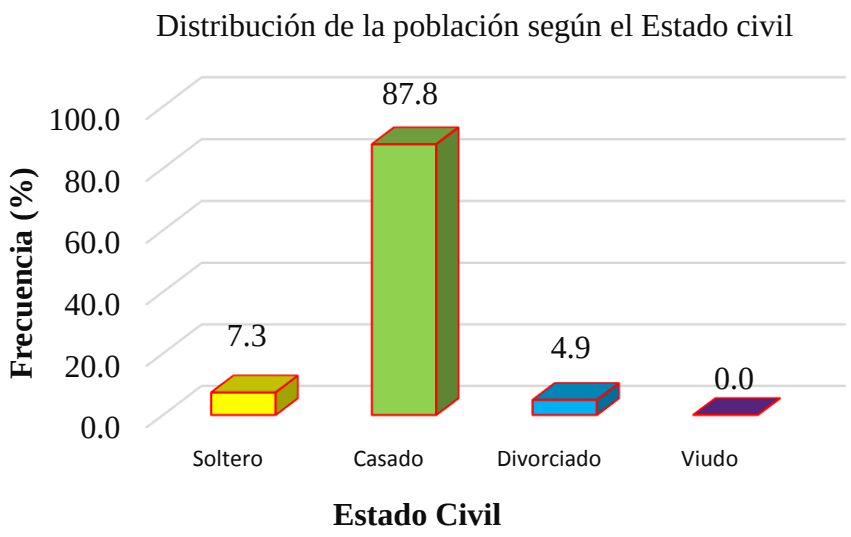


Figura 4: El personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación Chiclayo, figuran como casados casi el todo total de encuestados con un 87.8% del total, aquí nos indica que todo casi el personal es casado lo cual genera que hay todos tienen problemas familiares, lo cual podría generar interrupciones en las labores diarias debido a estos problemas y por la edad promedio de la población de la gerencia regional es una gran desventaja para esta.

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017

Tabla 8

Nivel de la variable de inteligencia emocional según la dimensión empatía de la GRED

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	6	14,6	14,6	14,6
Bueno	22	53,7	53,7	68,3
Regular	12	29,3	29,3	97,6
Malo	1	2,4	2,4	100,0
Muy malo	0	0,0	0,0	100,0
Total	41	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017

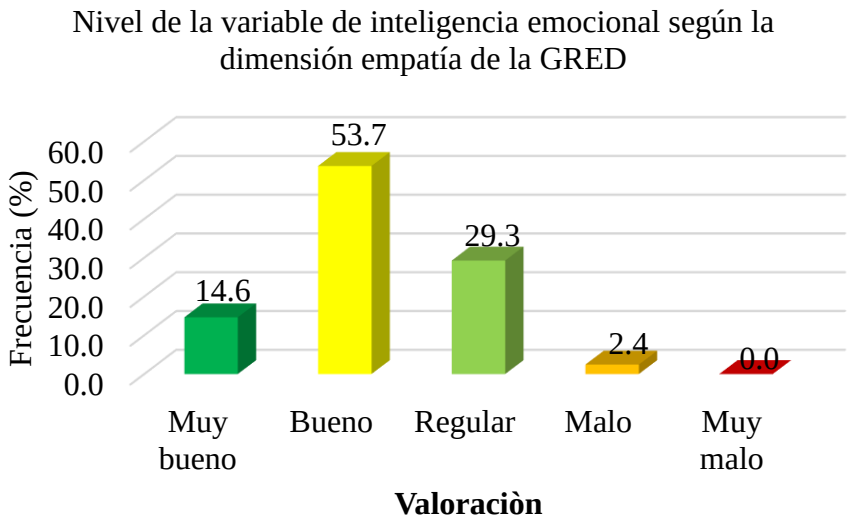


Figura 8. Según los resultados adquiridos en la dimensión de empatía de la variable de inteligencia emocional de la Gerencia Regional de Educación Chiclayo, demuestra que la dimensión es muy bueno y bueno según el 68,3% de la encuesta, malo con un 2,4% y el 29,9% de los resultados indica que es regular, así lo demuestra la figura, de acuerdo vemos que la empatía es buena según la figura pero vemos un gran porcentaje en regular lo cual es muy probable que hay o pueda ver conflictos entre los integrantes de la empresa.

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017

Tabla 9

Nivel de la variable de inteligencia emocional según la dimensión autoconocimiento de la GRED

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Bueno	10	24,4	24,4	24,4
Bueno	25	61,0	61,0	85,4
Regular	6	14,6	14,6	100,0
Malo	0	0,0	0,0	100,0
Muy Malo	0	0,0	0,0	100,0
Total	41	100,0	100,0	

Fuente: *Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017*

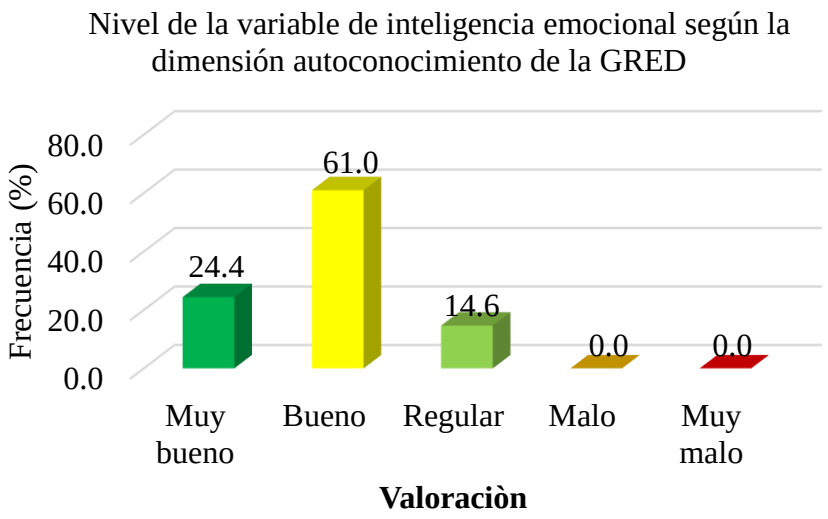


Figura 9. El nivel de inteligencia emocional según el autoconocimiento de la Gerencia Regional de Educación Chiclayo, el 24,4% se dice que es muy bueno, el 61.0% respondió que es buen y 14,6 % indica los resultados que es regular su nivel, pero con relación esta dimensión vemos que la respuesta es positiva pero de algún modo hay conflicto en esta dimensión ya que al ser un resultado bueno, vemos que hay deficiencias porque no llegan a la valoración ideal que es lo esencial para una empresa

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017

Tabla 10

Nivel de la variable de inteligencia emocional según la dimensión autorregulación de la GRED

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Bueno	5	12,2	12,2	12,2
Bueno	21	51,2	51,2	63,4
Regular	15	36,6	36,6	100,0
Malo	0	0,0	0,0	100,0
Muy Malo	0	0,0	0,0	100,0
Total	41	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017

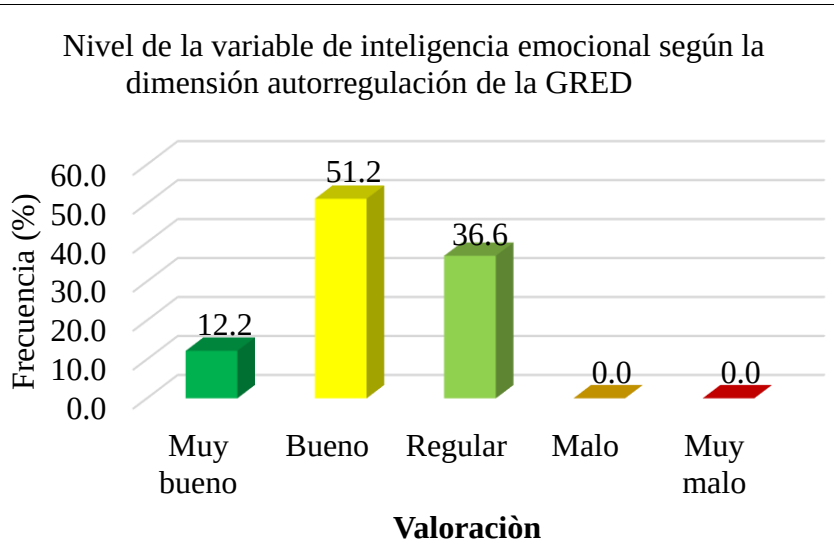


Figura 10. El nivel de la variable según la dimensión autorregulación de la Gerencia Regional de Educación Chiclayo, indica que el 12.2% es muy bueno, el 51.2% respondió que es bueno y el 36,6% dicen los encuestados que es regular así como lo demuestra la figura, según esta es la misma problemática que se mantiene tiene un porcentaje positivo pero no llega al ideal, hay también un gran porcentaje de indecisos los cuales podría ser una de los factores lo cual la empresa no tiene una buena inteligencia emocional y lo que corrobora lo que queremos proponer.

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017

Tabla 11

Nivel de la variable de inteligencia emocional según la dimensión motivación de la GRED

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Bueno	0	0,0	0,0	0,0
Bueno	0	0,0	0,0	0,0
Regular	8	19,5	19,5	19,5
Malo	13	31,7	31,7	51,2
Muy Malo	20	48,8	48,8	100,0
Total	41	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017

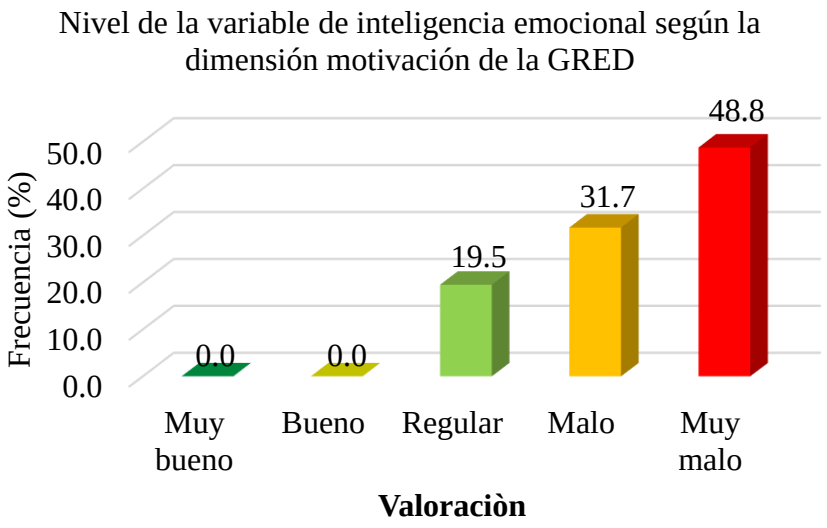


Figura 11. Nivel de la variable de inteligencia emocional según la dimensión motivación de la Gerencia Regional de Educación Chiclayo, índico que malo es el nivel según el 31.7%, el 48.8% respondió que es muy malo y el 19,5% según lo demuestra la figura, acá encontramos por lo que podría ser una de las razones de la mala inteligencia emocional ya que es una ventaja tener a los trabajadores motivados y esto es un gran punto a mejorar con el diseño de nuestra propuesta.

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación

Tabla 12

Nivel de la variable de inteligencia emocional según la dimensión habilidades sociales de la GRED

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Bueno	0	0,0	0,0	0,0
Bueno	2	4,9	4,9	4,9
Regular	22	53,7	53,7	58,5
Malo	12	29,3	29,3	87,8
Muy Malo	5	12,2	12,2	100,0
Total	41	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017

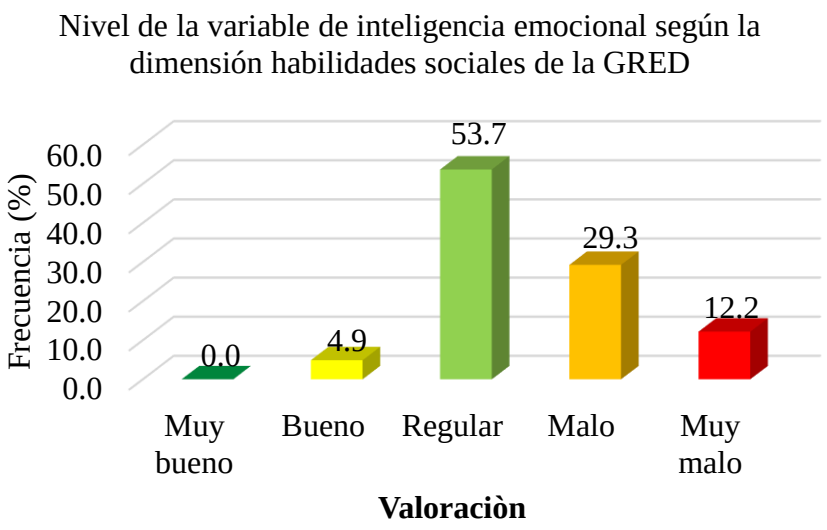


Figura 12. Nivel de la variable de inteligencia emocional según la dimensión habilidades sociales de la Gerencia Regional de Educación Chiclayo, indico que 4,9% el nivel es bueno, el 41,5% dice es malo y muy malo y el 53,7% respondió que es regular según lo demuestra el figura, aquí esta dimensión está en zona negativa lo cual es otro punto bajo ya que las habilidades sociales es vital para que los usuarios de la GRED puedan tener una completa satisfacción con el servicio algo que hace caso omiso la empresa.

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017

Tabla 13

Nivel de la variable inteligencia emocional de la GRED

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Bueno	0	0,0	0,0	0,0
Bueno	3	7,3	7,3	7,3
Regular	28	68,3	68,3	75,6
Malo	10	24,4	24,4	100,0
Muy Malo	0	0,0	0,0	100,0
Total	41	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017

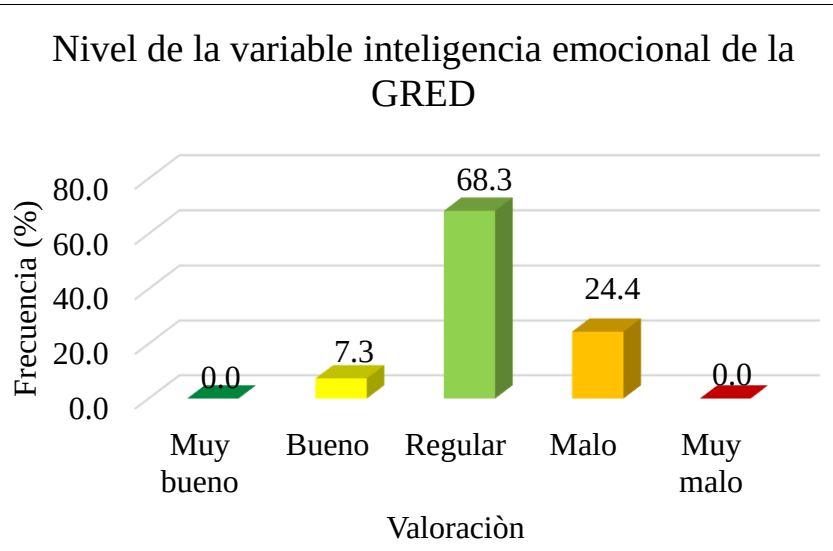


Figura 13. El nivel de la variable de inteligencia emocional de la Gerencia Regional de Educación, consideraron como bueno con el 7.3% de los encuestados, indicaron como malo el 24.4% y el 68.3% respondió que es regular, lo cual se justificará porque el desarrollo de estrategias para mejorar la inteligencia emocional de los trabajadores ya que hay un gran porcentaje en zona media de los encuestados.

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017

Tabla 14

Nivel de la variable de habilidades gerenciales según la dimensión interacción con compañeros y jefes de la GRED

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Bueno	0	0,0	0,0	0,0
Bueno	0	0,0	0,0	0,0
Regular	0	0,0	0,0	0,0
Malo	30	73,2	73,2	73,2
Muy Malo	11	26,8	26,8	100,0
Total	41	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017

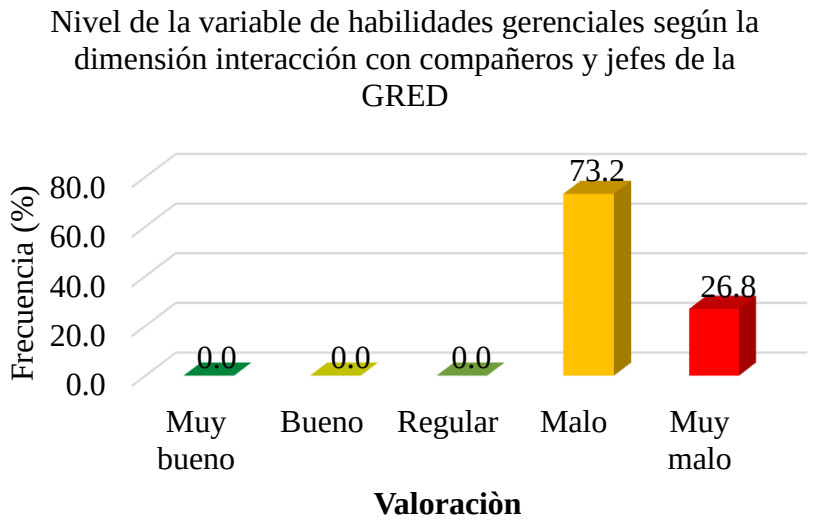


Figura 14. Nivel de la variable de habilidades gerenciales según la dimensión interacción con compañeros y jefes de la Gerencia Regional de Educación Chiclayo, los resultados indican que el 73.2% indica que la dimensión tiene un resultado malo y el 26.8% se dice que el resultado es muy malo, lo cual genera que el ambiente dentro de la empresa es complicado ya que no hay un buen clima laboral, lo cual genera conflictos y retrasos por estos mismos, que al futuro será un ambiente hostil para todos los trabajadores.

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017

Tabla 15

Nivel de la variable de habilidades gerenciales según la dimensión cumplimiento de reglas y políticas de la GRED

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Bueno	0	0,0	0,0	0,0
Bueno	0	0,0	0,0	0,0
Regular	33	80,5	80,5	80,5
Malo	8	19,5	19,5	100,0
Muy Malo	0	0,0	0,0	100,0
Total	41	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017

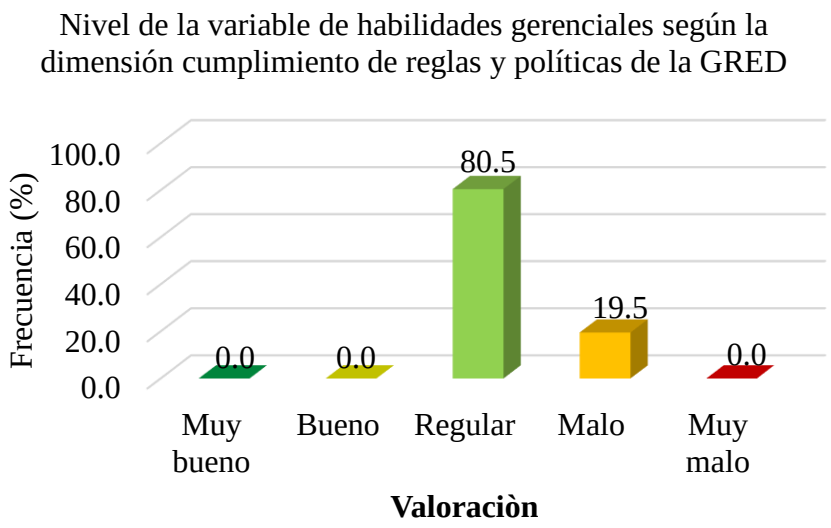


Figura 15. Nivel de la variable de habilidades gerenciales según la dimensión cumplimiento de reglas y políticas de la Gerencia Regional de Educación Chiclayo, los resultados aquí son desfavorables ya que el 80.5% de los resultados arrojo como regular y el 19.5% como malo, lo cual puede afectar en el buen funcionamiento de procesos y la insatisfacción de los usuarios que acuden a este establecimiento.

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017

Tabla 16

Nivel de la variable de habilidades gerenciales según la dimensión estándares de desempeño de la GRED

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Bueno	19	46,3	46,3	46,3
Bueno	13	31,7	31,7	78,0
Regular	9	22,0	22,0	100,0
Malo	0	0,0	0,0	100,0
Muy Malo	0	0,0	0,0	100,0
Total	41	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017

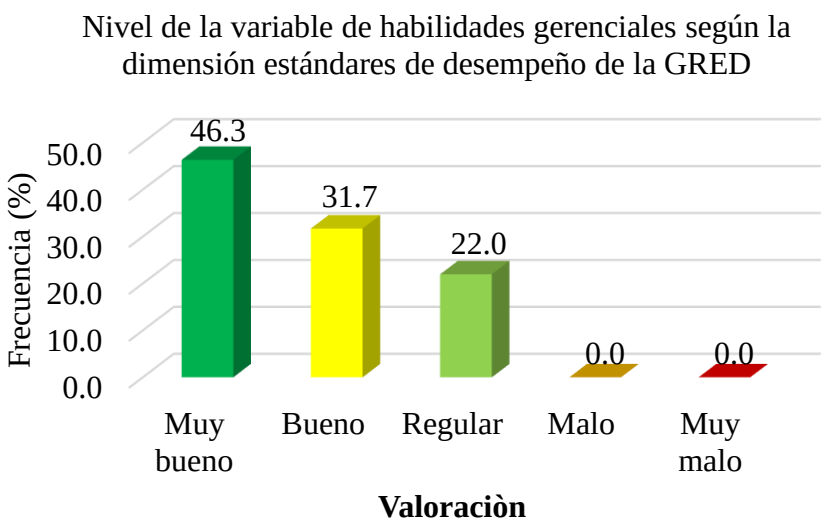


Figura 16. Nivel de la variable de habilidades gerenciales según la dimensión estándares de desempeño de la Gerencia Regional de Educación Chiclayo, los resultados son positivos en esta dimensión ya que el 46.3% indico muy bueno, el 31.7% considero que es bueno y solo el 22% respondió como regular, estos resultados indican un punto a favor en esta dimensión la cual es muy importante pero no muy confiable ya que estos resultados no se expresan en la realidad de la empresa.

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017

Tabla 17

Nivel de la variable de habilidades gerenciales según la dimensión condiciones de trabajo de la GRED

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Bueno	0	0,0	0,0	0,0
Bueno	1	2,4	2,4	2,4
Regular	20	48,8	48,8	51,2
Malo	7	17,1	17,1	68,3
Muy Malo	13	31,7	31,7	100,0
Total	41	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017

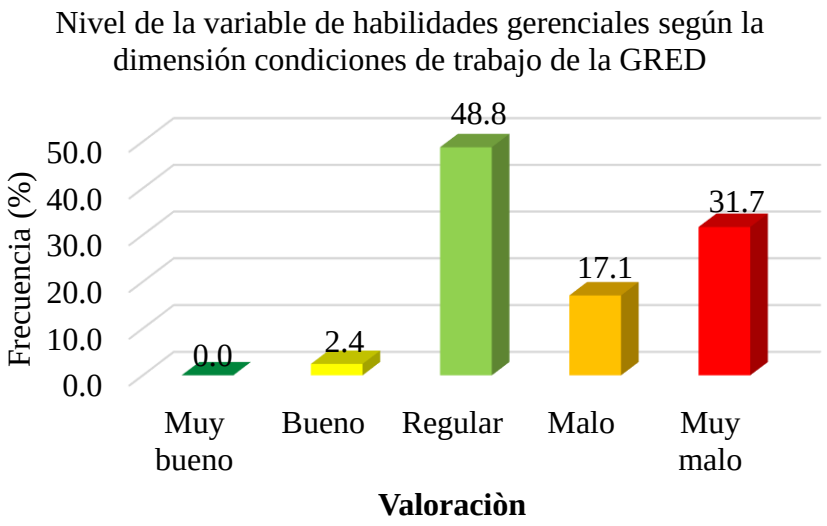


Figura 17. Nivel de la variable de habilidades gerenciales según la dimensión condiciones de trabajo de la Gerencia Regional de Educación Chiclayo, según los resultados el 2.4% indico que es muy bueno y bueno, el 48.8% indico que es malo y muy malo y el 48.8 indico que es regular, aquí hay puntos inciertos en esta dimensión ya que está más inclinado a los resultados negativos, lo cual indica que las condiciones no son las adecuadas según los el resultado de esta dimensión esto podría ocasionar problemas en las labores de los trabajadores.

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017

Tabla 18

Nivel de la variable de habilidades gerenciales de la GRED

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Bueno	3	7,3	7,3	7,3
Bueno	8	19,5	19,5	26,8
Regular	17	41,5	41,5	68,3
Malo	12	29,3	29,3	97,6
Muy Malo	1	2,4	2,4	100,0
Total	41	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017

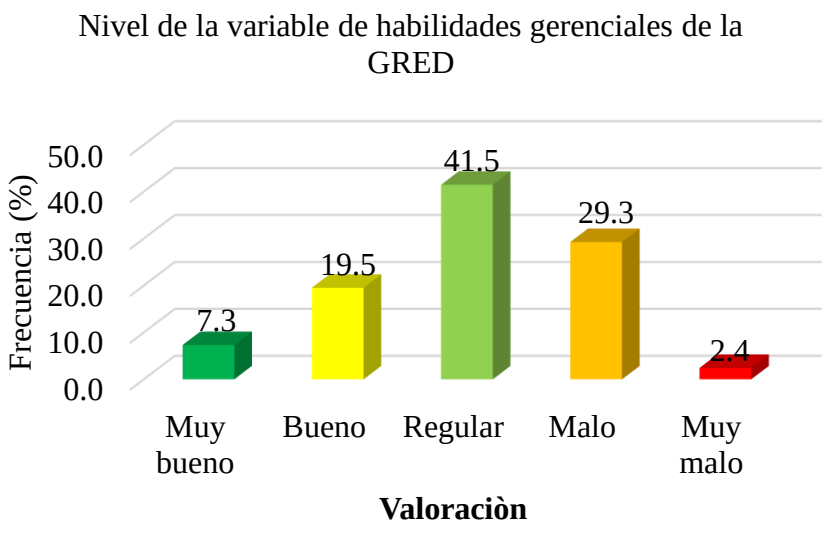


Figura 18. Nivel de la variable de habilidades gerenciales de la Gerencia Regional de Educación Chiclayo, aquí hay un resultado un poco confuso en estos ya que el 26.8% arrojo que es muy bueno y bueno mientras el 31.7% demostró que es malo y muy malo y el 41.5% nos demostró que es regular, esto genera que hay lados positivos pero más negativos y mucha incertidumbre debido a esta variable dentro de la GRED lo cual esto refleja la falta de rapidez en procesos y la ineficiencia de algunos de sus trabajadores.

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación

Tabla 19

Respeto e interacción entre compañeros

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
siempre	6	14.6	14.6	14.6
casi siempre	22	53.7	53.7	68.3
A veces	12	29.3	29.3	97.6
casi nunca	1	2.4	2.4	100.0
Nunca	0	0.0	0.0	100.0
Total	41	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017

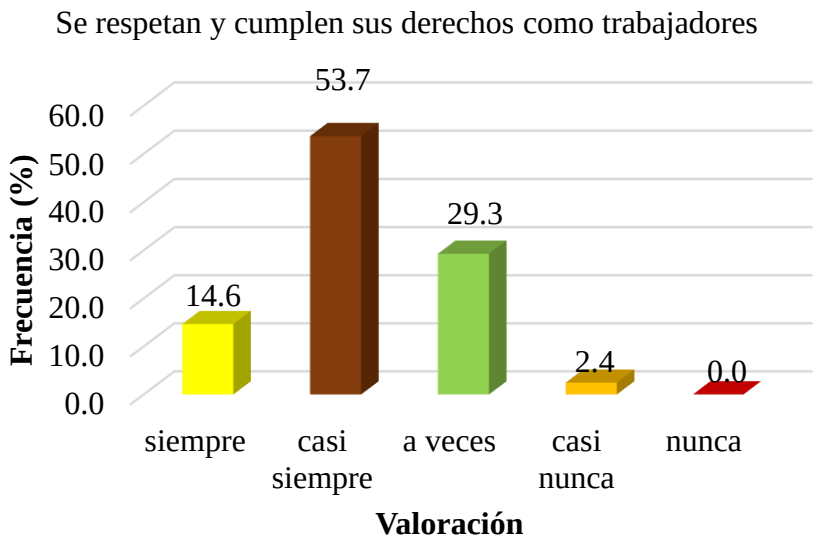


Figura 19. El personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación Chiclayo, dice que el 68.3% de los encuestados que siempre y casi siempre sucede que hay respeto e interacción entre compañeros , el 2.4% indica que casi nunca sucede esto y el 29.3% indico que a veces, esto refleja una realidad favorable, pero falta mejorar ya que hay un gran porcentaje donde demuestra que a veces sucede esta situación, convirtiéndose en un punto desfavorable ya que genera conflictos entre trabajadores y retraso en los procesos y consecuente insatisfacción de los usuarios.

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017

Tabla 20

Eficaz y eficiente en sus labores

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
siempre	10	24.4	24.4	24.4
casi siempre	25	61.0	61.0	85.4
a veces	6	14.6	14.6	100.0
Casi nunca	0	0.0	0.0	100.0
nunca	0	0.0	0.0	100.0
Total	41	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017

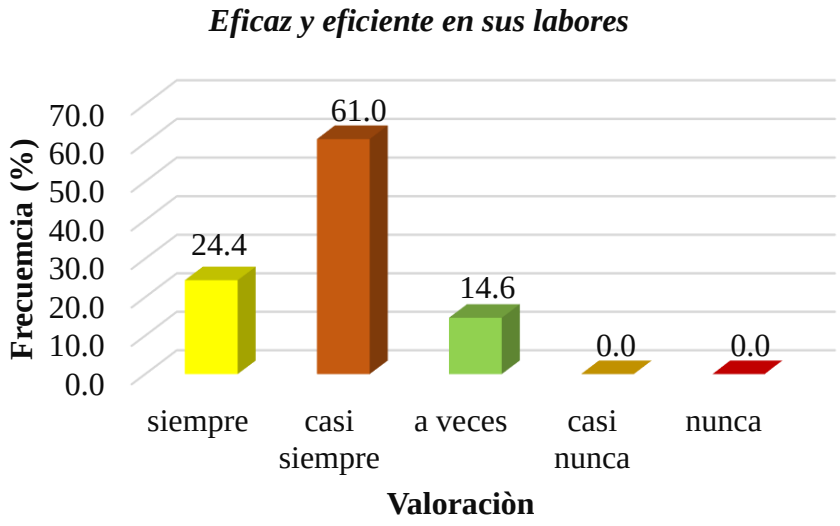


Figura 20. El personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación Chiclayo, dicen que son eficaces y eficientes el 24.4% dice que siempre, 61.0% casi siempre son eficaces y eficiente es sus labores dentro de la empresa y el 14.6% dice que a veces sucede esta situación, según la figura hay una aproximación a las metas propuestas, pero no es suficiente ya que ellos mismo reconocen que nos son totalmente eficientes y eficaces lo cual genera un problema serio para la empresa en algunas ocasiones hace lento el proceso de labores del personal y de la empresa en general.

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017

Tabla 21

Capaz de resolver un problema de forma oportuna

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
siempre	5	12.2	12.2	12.2
casi siempre	21	51.2	51.2	63.4
a veces	15	36.6	36.6	100.0
casi nunca	0	0.0	0.0	100.0
nunca	0	0.0	0.0	100.0
Total	41	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017

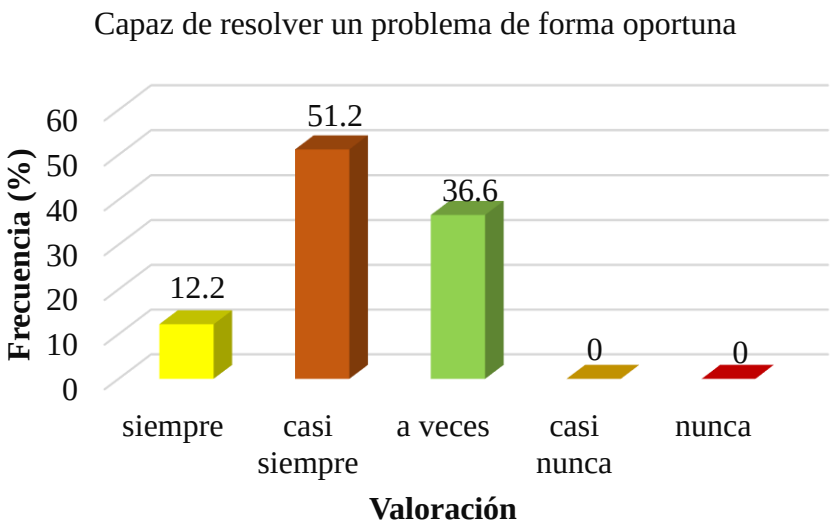


Figura 21. El personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación Chiclayo, el 12.2% indico que siempre son capaces de resolver un problema de forma oportuno, 51.2 de los encuestados respondió que casi siempre y el 36.6% es a veces, lo cual es algo que hay que centrarnos porque es un problema que se tiene que resolver ya que siempre debe solucionar un problema de forma oportuna para el buen funcionamiento de la empresa.

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017

Tabla 22

Ha elaborado alguna forma de recompensa e incentivo laboral

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
siempre	0	0.0	0.0	0
casi siempre	0	0.0	0.0	0.0
a veces	8	19.5	19.5	19.5
casi nunca	13	31.7	31.7	51.2
nunca	20	48.8	48.8	100.0
Total	41	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017

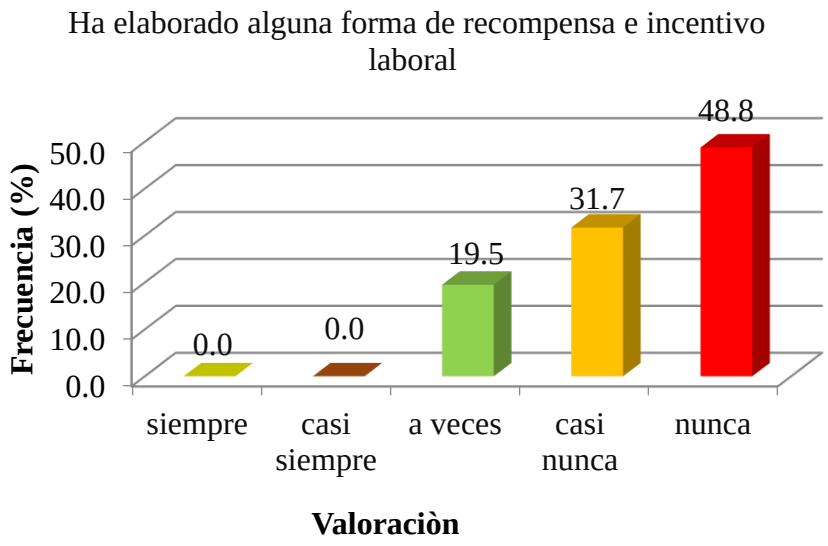


Figura 22. El personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación Chiclayo, el 31.7 % indico que casi nunca hay alguna forma o incentivo laboral dentro de la empresa, 48.8% dice que nunca y en el 19.5 de los encuestado indico que a veces se presenta una elaboración, esto quiere decir que casi la mitad de los trabajadores no tiene incentivos laborales y este es un aspecto a mejorar lo cual es importante para la motivación.

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017

Tabla 23

Se practican Habilidades Gerenciales

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0.0	0.0	0.0
Casi siempre	2	4.9	4.9	4.9
A veces	22	53.7	53.7	58.5
Casi nunca	12	29.3	29.3	87.8
Nunca	5	12.2	12.2	100.0
Total	41	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017

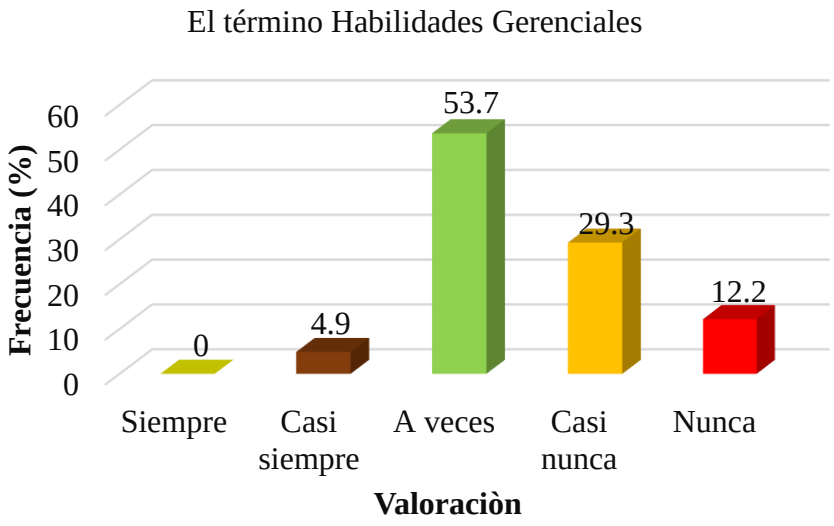


Figura 23. El personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación Chiclayo, el 4.9% dice que se practican habilidades gerenciales casi siempre, el 41.5% dice que casi nunca y nunca se practican el 53.7% contesto que a veces, este resultados tenemos un gran problema ya que es un pilar fundamental para alcanzar las metas y éxitos personales como profesionales y vemos un alto índice de desconocimiento y práctica del término cual ellos deben saber y practicarlo.

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017

Tabla 24

La comunicación entre compañeros y jefes inmediatos siempre es buena en la GRED

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0.0	0.0	0.0
Casi siempre	0	0.0	0.0	0.0
A veces	21	51.2	51.2	51.2
Casi Nunca	13	31.7	31.7	82.9
Nunca	7	17.1	17.1	100.0
Total	41	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017

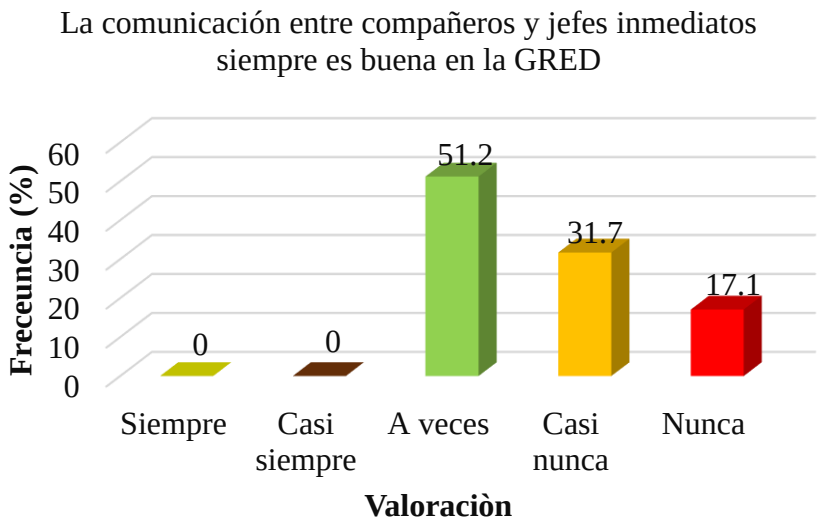


Figura 24. El personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación Chiclayo, 31.7 % dice que la comunicación es buena casi nunca, con 17.1%% indico que nunca y respondió que a veces es buena el 51.2 % de los encuestados, nos indica este grafico que la comunicación que es vital en una empresa de cualquier rubro es regular-mala lo cual este es otro punto grave dentro de la empresa y las deficiencias de su personal.

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017

Tabla 25

El jefe o supervisor siempre está al tanto de las actividades de los trabajadores para orientarlos

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0.0	0.0	0.0
Casi siempre	0	0.0	0.0	0.0
A veces	3	7.3	7.3	7.3
casi nunca	20	48.8	48.8	56.1
nunca	18	43.9	43.9	100.0
Total	41	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017

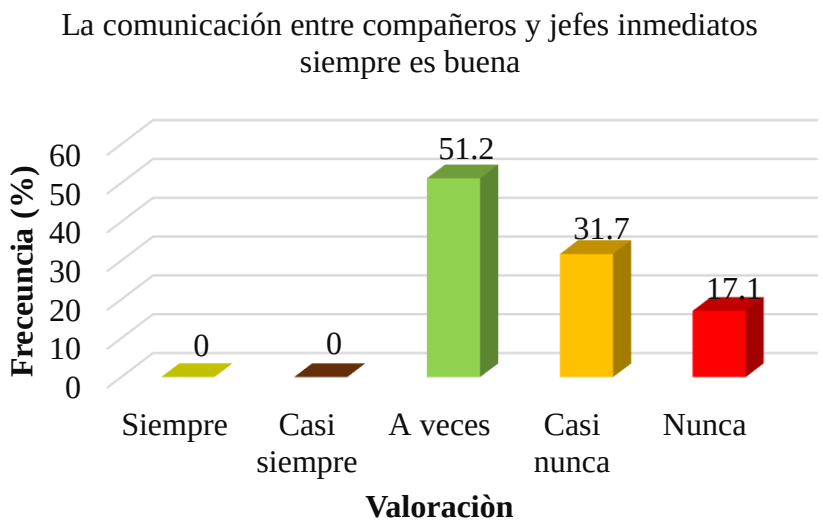


Figura 25. El personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación Chiclayo, el 48.8% indica que el jefe o supervisor esta nunca está al tanto para orientarlos, y 43.9% nunca están al tanto y el 7.3% dice que regularmente está, aquí nos encontramos con un problema fundamental nos indica que el supervisor está casi nunca con su personal a cargo lo cual indica que hay una descoordinación total y una falta de liderazgo inminente en esta empresa.

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017

Tabla 26

Tiene problemas a la hora de realizar sus actividades laborales

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0.0	0.0	0.0
Casi siempre	0	0.0	0.0	0.0
A veces	4	9.8	9.8	9.8
Casi nunca	29	70.7	70.7	80.5
Nunca	8	19.5	19.5	100.0
Total	41	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017

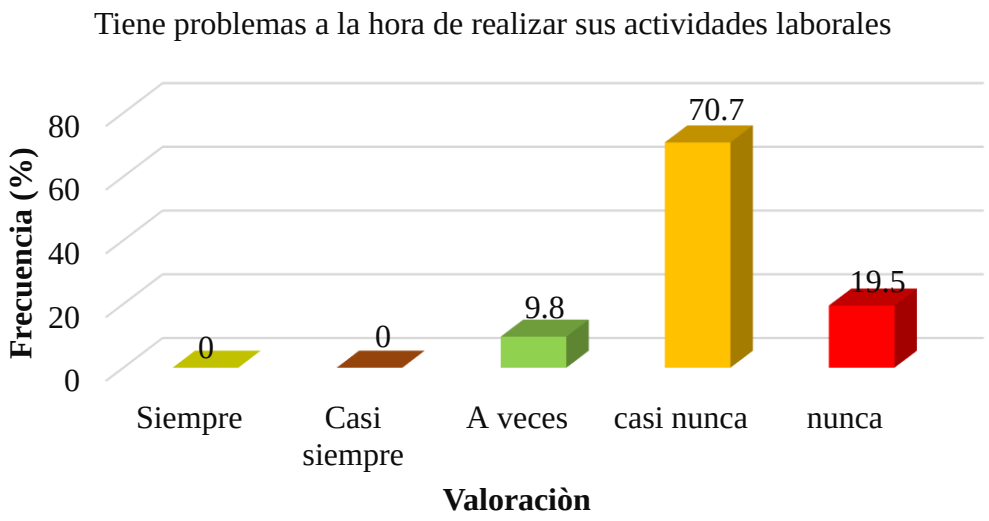


Figura 26. El personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación Chiclayo, el 70.7% dicen que casi si nunca tienen problemas a la hora de realizar sus actividades laborales y nunca tienen problemas a la hora de realizar sus actividades laborales así lo expresa el 19.5% de los trabajadores encuestados y el 9.8% dice que regularmente tiene problemas, bueno aquí un punto favorable para la empresa lo cual indica que casi nunca tienen problemas al realizar sus funciones lo cual genera un clima sin complicaciones dentro de la empresa.

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017

Tabla 27

La empresa cumple con el pago puntual y la cantidad respectiva de los sueldos

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
siempre	32	78.0	78.0	78.0
casi siempre	9	22.0	22.0	100.0
A veces	0	0.0	0.0	100.0
Casi nunca	0	0.0	0.0	100.0
Nunca	0	0.0	0.0	100.0
Total	41	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017

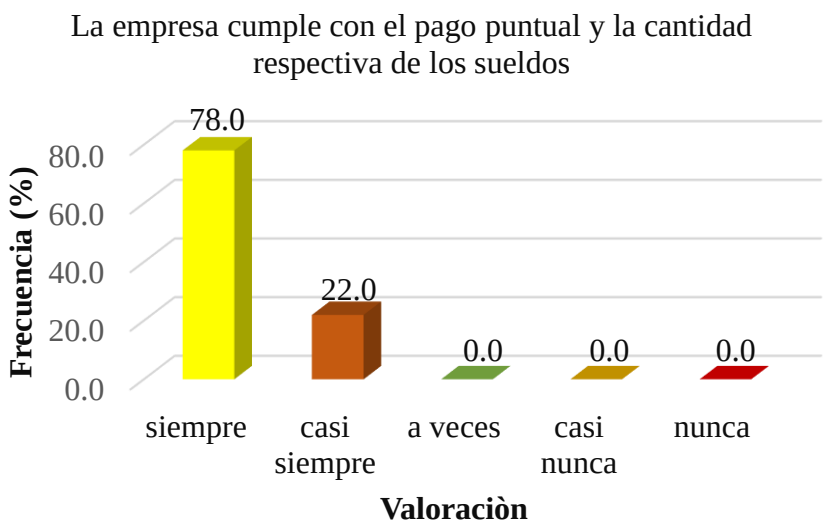


Figura 27. El personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación Chiclayo, indica que siempre cumple con el pago puntual y la cantidad respectiva de los sueldos así lo dice el 78% de los trabajadores encuestados y el 22% de los trabajadores dice que casi siempre, unos puntos favorables para la empresa cumplen con respecto a las remuneraciones mensuales eso podría de alguna u otra forma mejorar las habilidades gerenciales de esta ya que es un punto vital para la empresa.

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017

Tabla 28

Existe en la empresa alguna línea de carrera para poder ascender

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0.0	0.0	0.0
Casi siempre	0	0.0	0.0	0.0
A veces	0	0.0	0.0	0.0
casi nunca	17	41.5	41.5	41.5
Nunca	24	58.5	58.5	100.0
Total	41	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017

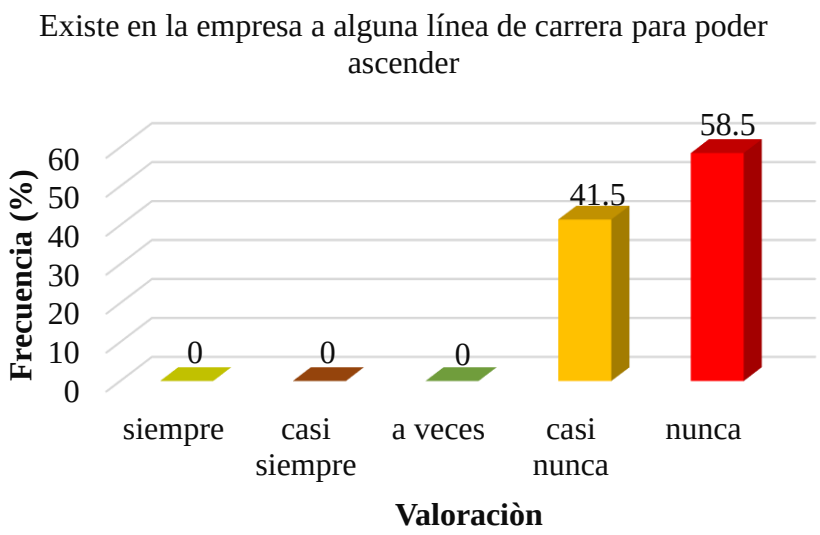


Figura 28. El personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación Chiclayo, indica que casi nunca ha habido una línea de carrera para poder ascender de puesto así lo dice el 41.5% de los trabajadores encuestados y el 58.5% respondió que nunca, bueno otro punto desfavorable no hay alguna línea de carrera lo cual le permita crecer como profesional ya que es un estancamiento para los trabajadores y no permite ascender de puesto lo cual es muy frustrante para algunos trabajadores.

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017

Tabla 29

Ha logrado alcanzar sus metas personales y profesionales en la empresa

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
siempre	19	46.3	46.3	46.3
casi siempre	15	36.6	36.6	82.9
a veces	7	17.1	17.1	100.0
Casi nunca	0	0.0	0.0	100.0
nunca	0	0.0	0.0	100.0
Total	41	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017

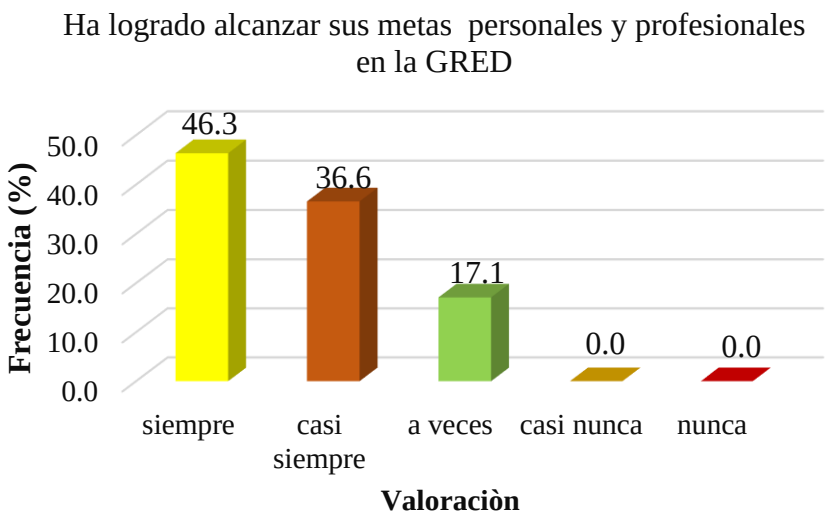


Figura 29. El personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación Chiclayo, siempre han logrado alcanzar sus metas profesionales y profesionales con un 46.3% de los trabajadores encuestados, el 36.6% respondió que casi siempre y el 17.7 dice que a veces lo han logrado, bueno aquí hay un punto positivo ya que según los trabajadores dicen que han logrado cumplir sus metas dentro de la empresa lo cual es algo contradictorio.

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017

Tabla 30

La disponibilidad de recursos materiales siempre es buena en la GRED.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	0	0.0	0.0	0.0
Casi siempre	1	2.4	2.4	2.4
A veces	20	48.8	48.8	51.2
casi nunca	7	17.1	17.1	68.3
nunca	13	31.7	31.7	100.0
Total	41	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017

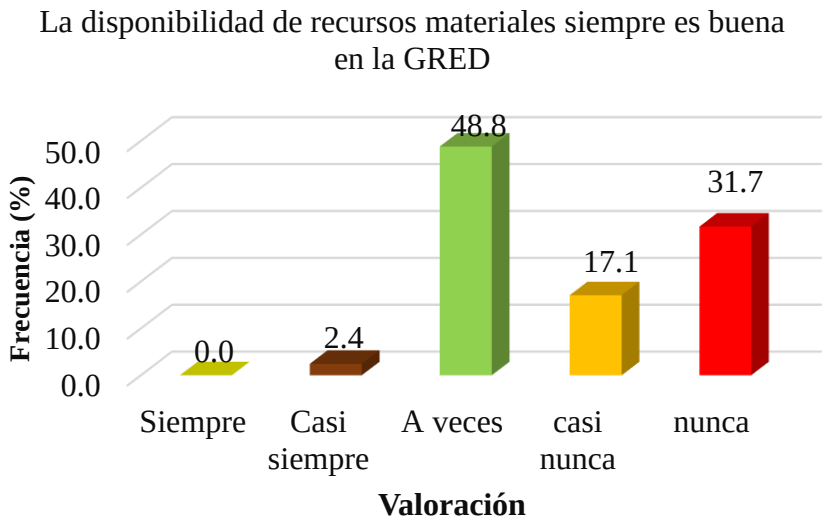


Figura 30. El personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación Chiclayo, el 2.4% indica que la de recursos es buena casi siempre, el 48.8% dicen que es mala y muy mala y el 48.8% dice que es regular, de acuerdo con este grafico indica que los materiales que necesita el trabajador no están disponibles al momento de hacer uso de ellos lo cual vemos una gran deficiencia ya que sin esto un trabajador se le complica más la labores e incluso llegar al estrés debido a la impotencia de no tener los materiales indicados para poder avanzar con sus labores.

Fuente: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN

Los resultados llevaran a las respectivas comparaciones y similitudes entre trabajos anteriores por lo que es importante la información dada por encuestados que son el personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación, con la finalidad de encontrar los problemas para proponer estrategias para solucionarlas.

El nivel de inteligencia emocional de los colaboradores de Gerencia Regional de Educación, es considerado como bueno por el 7.3% de los encuestados, malo con el 24.4% y el 68.3% es regular, lo cual se justificará porque el desarrollo de estrategias para mejorar la inteligencia emocional de los trabajadores, resultados que coinciden con los de González (2017) quien concluyo que se muestran evidencias que demuestran la eficacia del programa de intervención en la mejora de la inteligencia emocional del alumnado sobre inteligencia emocional. Coinciden parcialmente por lo mencionado por Goleman (2010) quien nos dice que todos somos aptos para adquirir inteligencia emocional y que todos lograremos ser inteligentes emocionalmente, En esta realidad estamos de acuerdo con el autor ya que al desarrollar estrategias o mejoras en la inteligencia emocional es eficaz ya que podría agilizar procesos y mejorar la relación trabajador-usuario, ello sirve de base para la formulación de estrategias orientadas a mejorar la inteligencia emocional de los colaboradores de la GRED-Lambayeque.

Nivel de habilidades gerenciales de la Gerencia Regional de Educación Chiclayo, aquí hay un resultado un poco confuso en estos ya que el 26.8% arrojo que es muy bueno y bueno mientras el 31.7% demostró que es malo y muy malo y el 41.5% nos demostró que es regular, esto genera que haya confusión o problemas de habilidades dentro de la GRED e incertidumbre debido a este nivel lo cual esto refleja la falta de eficacia en procesos y la ineficiencia de sus trabajadores; por lo que discrepo con Alarcón, Más, & Luis (2017). Cuba.

Concluyeron que la enseñanza es un medio por el cual se pueden desarrollar las habilidades gerenciales o directivas ya que lo dicho por Madrigal (2009), intuye que es la capacidad de trabajar con personas para encontrar, interpretar y realizar los fines de una organización empleando las directrices, concluyendo que estamos en desacuerdo con el autor debido a que el concluyo que la enseñanza es un medio por lo cual se desarrollan estas habilidades gerenciales en parte teórica tiene razón pero no solo es la enseñanza también tiene actitudes y aptitudes propias de cada individuo, como el liderazgo o la interacción es algo que no se enseña uno adquiere esas cualidades lo cual con estos aspectos se usaría las habilidades gerenciales eficientemente.

Ambas variables indican la cierta relevancia que hay entre las inteligencia emocional y las habilidades gerenciales por lo cual ambas, la inteligencia emocional es la menos practicada y relevancia tiene pero vemos que son conscientes de las habilidades gerenciales que tienen esta institución por lo cual se propone un modelo de inteligencia emocional en estrategias como una posible mejora para mejorar las habilidades gerenciales ya que hay un margen alto que indica que no está bien siendo los resultados que el 31.7% demostró que es malo y muy malo y el 41.5% nos demostró que es regular, por lo que coincido con Ruiz (2016). Chiclayo. Quien concluyó que es posible elaborar un modelo de desarrollo el cual permitirá realizar mejoras en las habilidades gerenciales de las personas que encabecen una microempresa en la ciudad de Chiclayo ya que lo dicho por Madrigal (2012). En una solicitud similar de ideas, esto ha cambiado la instrucción y el aprendizaje de las aptitudes administrativas y relacionales, con el objetivo de que las habilidades de administración se eduquen y creen a través de cursos, talleres, reclamos de fama, expertos y doctorados en la región; es decir, las habilidades se desarrollan y enseñan. Lo cual nos demuestra que la inteligencia emocional puede ser aplicada a través de cursos como lo indica en esos cursos se podría dar en estrategias de Inteligencia emocional lo más razonable que podría la GRED tenga la I.E. como un recurso lo cual mejore el proceso administrativo.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

V. PROPUESTA

INTELIGENCIA PARA MEJORAR LAS HABILIDADES GERENCIALES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN

5.1. INTRODUCCIÓN DE LA PROPUESTA

El ámbito de la Gerencia Regional de Educación, no está ajeno al uso de la inteligencia emocional, lo que causa que las habilidades gerenciales no sean adecuadas lo cual genera que en sus trabajadores no sean aplicadas de manera positiva en beneficio de la organización, lo que se manifiesta en el incumplimiento de actividades como el caso de horarios de trabajos irregulares, no cumpliendo con las 8 horas laborales establecidas por el régimen laboral, asimismo para el control de los registros de ingresos y salidas, los que son evadidos debido a que en algunos casos al existir relaciones o vínculos de amistad entre trabajadores del área de personal y seguridad gozan de privilegiados en cuanto a poder no llegar a la hora indicada y del mismo modo salir antes del horario de trabajo establecido, en cuanto a la infraestructura podemos manifestar que las instalaciones no cuentan con las normas políticas establecidas en cuanto a que cuando ingrese personal nuevo a laborar no existe un área dónde dirigirse para atención, las indicaciones que le permitan realizar su trabajo de la mejor manera posible, también se puede mencionar que al no contar con la organización adecuada de las dependencias esto genera retraso y lentitud en las actividades, otro de los aspectos es la inexistencia de incentivos laborales como capacitaciones que le permitan a los trabajadores escalar en la organización y poca sanción a los que no cumplen con sus actividades, todos los aspectos anteriormente mencionados no permiten que las habilidades gerenciales se desarrollen adecuadamente dentro de la organización y por consecuente no conlleve al logro de los objetivos que esta se ha trazado.

5.2. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

En el presente trabajo integrador se pudo observar y evidenciar las deficientes aplicaciones de estrategias en las habilidades gerenciales en la Gerencia Regional de Educación, manifestado en la generación de problemas en la realización de procesos por parte de los compañeros de trabajado, situación que genera lentitud en la atención de requerimientos organizacionales.

Las principales causas son: la inexistencia del manejo adecuado de la inteligencia emocional, como por ejemplo la empatía, las relaciones interpersonales y tolerancia al estrés por parte de los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación, lo que se manifiesta en deficiencias y lentitud a la hora que los usuarios acuden a solicitar algún tipo de información, hecho que suscita malestar en ellos.

5.3. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

5.3.1. Objetivo general

Proponer estrategias basadas en inteligencia emocional para mejorar las habilidades gerenciales del personal de la Gerencia Regional de Educación.

5.3.2. Objetivos específicos

Identificar los problemas de habilidades gerenciales que requieren más atención en el personal de la Gerencia Regional de Educación.

Establecer estrategias de inteligencia emocional en el personal de la Gerencia Regional de Educación.

5.4. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Estrategias de Inteligencia Emocional

El modelo planteado se basa en aspectos, tanto internos como externos. Lo aspectos internos son características idiosincrásicas del individuo. Mientras que los aspectos exógenos o externos son comportamientos a partir de la adaptación o adopción del entorno. Cuando hablamos de entorno nos referimos a cualquier aspecto significativo derivado de otro individuo, empresa o situación.

En este sentido, las características intrínsecas del ser humano, no necesariamente tienen que ser innatas, sino que pueden ser adquiridas mediante el aprendizaje y / o conocimiento. De este modo, entre las características principales endógenas, tanto innatas como aprendidas, están la responsabilidad, el sentido común, la voluntad y la capacidad de aprender.

Por otro lado, existen aspectos exógenos como son la habilidad de crear modelos mentales y la capacidad para adaptarse al entorno la empatía, la capacidad para relacionarse, la capacidad para comunicarse y la persuasión.

A continuación, se han explicado cada uno de las dimensiones:

Dimensiones (internas).

Responsabilidad. Se entiende la responsabilidad como la capacidad de un individuo de entender, comprender las consecuencias que pueden llevar a cabo las acciones en un futuro intuido.

Sentido común. Capacidad de planificar, organizar y controlar aspectos, de forma responsable Dicha capacidad está intrínsecamente relacionada con la anterior.

Voluntad. Habilidad de los individuos para seguir obteniendo resultados, aunque estos no sean positivos.

Capacidad de aprender. Habilidad del individuo para imitar comportamientos y acciones, pudiendo interpretarlas y modificarlas, a partir de una base de aprendizaje.

Dimensiones (externas)

Habilidad de crear modelos mentales. Capacidad de los individuos de crear modelos, a partir de sus experiencias con el entorno, con el fin de no volver a utilizar, otra vez todos los recursos utilizados, en primera instancia, ya que la nueva situación puede estar incrustada de forma general en los modelos mentales preestablecidos.

Persuasión. Habilidad para influir en los comportamientos ajenos al nuestro.

Capacidad para adaptarse al entorno. Habilidad de un individuo de asumir pautas de conducta, a partir de la observación, con el fin de adaptarse a diferentes situaciones, sin que esto signifique una introducción fuera de lo que establece el grupo como normal.

Empatía. Se entiende como la capacidad de un individuo de ponerse en el lugar de otra persona. En este sentido, dicha capacidad es importante porque puede hacer que el individuo se dé cuenta de lo que desea y expresa; no con palabras, otro in- dividuo. Ello

puede generar, mediante un sentimiento de conocimiento estrategias de desarrollo de nuestra inteligencia emocional.

Capacidad para relacionarse. Esta capacidad está relacionada con la habilidad de un individuo para establecer lazos sociales con otros individuos, de forma no verbal. Igualmente, trata sobre las relaciones que tienen con las organizaciones, sistemas o sociedades como por ejemplo la relación que tiene un individuo con su trabajo o con su empresa.

Capacidad para comunicar Se explicita en la habilidad que puede tener un individuo para comunicarse con otros, o con organizaciones, sistemas o sociedades, pero de forma verbal.

Estrategia 1. Capacitación en manejo de inteligencia emocional			
Actividades	**Responsables**	**Inversión**	**Fecha (Oct. 18)**
Temas a tratar: **<u>Inteligencia Emocional</u>** Capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones. **<u>Bases emociones</u>** Sensación, aptitudes básicas para adquirir inteligencia emocional, conciencia de sí mismo, autorregulación, aptitudes básicas para adquirir inteligencia emocional. Motivación, empatía, habilidades sociales, asertividad. Emociones básicas: Ira, Miedo, Tristeza, Sorpresa, Aversión, Alegría	Expositora: Lic.Psic.– Secretaria OCI (GRED) Expositora: Lic.Psic.– Secretaria OCI (GRED)	Financiado por la GRED S./ 0.00/hora (horario de trabajo) Financiado por la GRED S./ 0.00/hora (horario de trabajo)	**Capacitación Semanal** 1 Quincena (2 horas) **Capacitación Semanal** 1 Quincena (2 horas)

Estrategia 2. Capacitación en liderazgo y habilidades directivas			
Actividades	**Responsables**	**Inversión**	**Fecha(Nov.18)**
Seminario para Gerentes, Mandos Medios y Líderes de Equipos: Liderazgo, Comunicación y Construcción de Equipos de Trabajo. Las responsabilidades del líder: que debe hacer, porque y como lo debe hacer el líder **Comunicación** Respeto y confianza como los fundamentos. En la práctica, la herramienta esencial del líder para los equipos y la empresa. Por qué es necesario los equipos en las empresas modernas. Los fundamentos para la construcción de equipos en la empresa.	Expositora Lic. Encargada Del Área Control De Personal (GRED)	Financiado por la GRED S./0.00/hora (horario de trabajo)	**Capacitación Semanal** 1 Quincenas (2 horas)
Seminario para Gerentes, Mandos Medios y Líderes de Equipos: Liderazgo, Comunicación y Construcción de Equipos de Trabajo. Las responsabilidades del líder: que debe hacer, porque y como lo debe hacer el líder **Comunicación** Respeto y confianza como los fundamentos. En la práctica, la herramienta esencial del líder para los equipos y la empresa. Por qué es necesario los equipos en las empresas modernas. Los fundamentos para la construcción de equipos en la empresa.	Expositora Lic. Encargada Del Área Control De Personal (GRED)	Financiado por la GRED S./0.00/hora (horario de trabajo	**Capacitación Semanal** 1 Quincenas (2 horas)

Estrategia 3. Capacitación en Coaching Empresarial

Actividades	Responsables	Inversión	Fecha (Dic.18)
SEMANA 1: En primer lugar, debes tener humildad para que tus carencias como paso natural a la superación personal. Los límites están para poder traspasarlos.	Expositor: Encargado De Presupuesto (Devida) – GRED	Financiado por la GRED S./0.00/hora (horario de trabajo)	**Capacitación Semanal** (1 hora)
SEMANA 2: Debes tomar un proceso de coaching como la oportunidad excelente para conocerte mejor a ti mismo y no tener miedo de analizar tu interior	Expositor: Encargado De Presupuesto (Devida) – GRED	S./0.00/hora (horario de trabajo)	**Capacitación Semanal** (1 hora)
SEMANA 3: Visualiza desde el presente cómo te gustaría que tu vida sea ideal dentro de un año. Recréate todo lo que puedas en esta visualización para que cobre realidad.	Expositor: Encargado De Presupuesto (Devida) – GRED	S./0.00/hora (horario de trabajo)	**Capacitación Semanal** (1 hora)
SEMANA 4: Aprender por la formación en temas de emociones que te ayudarán a mejorar tu autoestima, tener más habilidades sociales, tener más recursos en comunicación	Expositor: Encargado De Presupuesto (Devida) – GRE	S./0.00/hora (horario de trabajo)	**Capacitación Semanal** (1 hora)

Estrategia 4. Capacitación en atención y servicio al usuario			
Actividades	**Responsables**	**Inversión**	**Fecha (Dic.18)**
Capacitación en los servicios Conocimiento en cómo entender las necesidades de los usuarios. Desarrollo de la capacidad de atención. Antes de pensar en capacitar en técnicas de venta, toda persona que se asigne a un servicio al cliente, debe ser capacitada para los productos o servicios que la empresa brinda. La capacitación debe ser sobre la gama de productos de la empresa, los servicios adicionales que ofrece, sobre cómo obtener un mejor uso de los mismos y cómo hacer una compra inteligente. El otro aspecto es saber reconocer las diversas características que impulsan a un cliente a comprar. Si un potencial comprador presente, este puede ser en posible influenciador de la venta, hay que saber reconocerlo.	Expositor: Encargado De Presupuesto (Devida) – GRED	Financiado por la GRED S./0.00/hora (horario de trabajo)	**Capacitación Semanal** (1 hora)

Cuadro Resumen de Estrategias

Desarrollo de Estrategias		Criterios de Evaluación
Octubre 2018	1º quincena – Inteligencia E. (2 hora x Sem. – Refrigerio) 2º quincena – Inteligencia E. (2 hora x Sem. – Refrigerio)	Emociones básicas Empatía (usuarios/compañeros) Autorregulación Autocontrol Habilidades Sociales
Noviembre 2018	1º quincena – liderazgo y habilidades directivas (2 hora x Sem. – Refrigerio) 2º quincena – liderazgo y habilidades directivas (2 hora x Sem. – Refrigerio)	El rol del líder en una empresa competitividad Objetivos de crecimiento Desarrollo de Emociones Características del Liderazgo.
Diciembre 2018	1º quincena – Coaching Empresarial (4 hora x 1 Sem. – Refrigerio) 2º quincena – Capacitación en atención y servicio al usuario (1 hora x 1 Sem. – Refrigerio)	El coaching como herramienta de ayuda emocional (Mejora de Entrenamiento a base de la I.E) Talento Entrenamiento de personal Servicio al Usuario
Total: 3 meses	**Horas totales : 13 horas**	

Fuente: Propia

DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	Costo S/.
Presupuesto para ejecutar la propuesta.	Presentar la cantidad necesaria para ser viable nuestra propuesta y así poder hacer cambios dentro de la empresa	Investigadores	1 semana	S/. 0.00
Presentar la propuesta a la empresa	Brindarles la información adquirida a través de la encuesta realizada y así ayudarles a ver en qué puntos necesitan hacer los cambios necesarios y en que pueden seguir fortaleciéndose.	Investigadores	3 días	S/. 0.00
Revisión de propuesta elaborada	Realizar todos los trámites de ley para ejecutar el plan propuesto, de este modo las áreas competentes tendría la capacidad de gestionar todo cuanto fuere necesario para dar luz verde al plan. Para ello, sería necesario dedicando esfuerzo y recursos, para lograr la eficiencia que se requiere.	OCI GRED	2 semanas	S/. 0.00
Aceptación de propuesta.	Una vez que se diga SI a lo propuesto se iniciara la implementación de las estrategias la cual lograra mejorar notablemente las habilidades gerenciales	Gerente General de la GRED	2 días	S/. 0.00

Fuente: Propia

Financiamiento de la propuesta

Dado que es una entidad estatal es imposible asignar recursos monetarios de la institución debido a eso seria otorgado por nosotros mismos quien decimos ayudar por ser nuestra fuente de estudio, sin manera de recuperar lo invertido.

Presupuesto de la propuesta (otorgado por los responsables de la propuesta)

Producto	Unidad de medida	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Gaseosas	Litros	5	s/. 6.00	s/. 30.00
Gaseosa	Mililitros	80	s/.1.00	s/. 80.00
Galletas	Paquetes	80	s/. 0.50	s/. 40.00
Sándwiches	Porción	80	s/. 0.80	s/. 64.00
Gaseosa	Mililitros	80	s/.1.00	s/. 80.00
Gaseosa	Mililitros	80	s/.1.00	s/. 80.00
	TOTAL			S/. 374.00

Fuente: Propia

Cuadro de Compromiso / Beneficio

Compromiso	Beneficio	Criterios
Compromiso de Personal de la GRED (Se debe al no presupuesto monetario a la impletancion de I.E. en la entidad debido a que es sector público y ya tiene un presupuesto y lo único seria usar los medios disponibles de la institución como el del personal y los medios materiales como el auditorio de la misma y también de nosotros los autores de la propuesta ayudando en los aperitivos que sería la motivación a la asistencia a las capacitaciones)	Empatía con usuarios y/o compañeros de labores.	**Inteligencia Emocional**
	Bajar estándares de estrés.	Inexistencia de un programa de I.E. (implementación de Capacitaciones)
	Satisfacción de usuarios.	
	Compromiso con la institución (gratitud).	
	Agilizar procesos administrativos	**Habilidades Gerenciales**
	Disminuir clima laboral tenso.	Ausencia de Cultura empresarial
	Liderazgo y retroalimentación continúa.	Insatisfacción
		Falta de capacitación laboral

Fuente: Propia

Medición de la eficacia de la propuesta

Eficacia y eficiencia	Mejoría en un 50% de los trámites que se realizan en la entidad.	
Realidad	Falta de I.E. Retraso de procesos. Promedio de tiempo en retrasos.	**Tiempo: De 2 a 4 semanas en una documentación.**
Propuesta (3 meses) Implementación de la inteligencia emocional	Implementación de capacitaciones de I.E. Agilizar Procesos Promedio de tiempo en retrasos.	**Tiempo: De 1 a 2 semanas en una documentación.**

Fuente: Propia

Realidad según datos encontrados en las encuestas y la observación	Resultados a la propuesta de inteligencia emocional como posible mejora
Falta de Organización	Concientización al personal
Falta de control al personal	Capacidad de empatía con usuario y/o compañero de actividades. (I.E.)
Deficiencia en los procesos	
Jefes inmediatos no aptos para el puesto.	Capacidad de separar problemas personales (I.E.)
Distribución de actividades Poco compromiso con la entidad de parte de los trabajadores	El trabajador agradecido, ser responsable con la entidad que le da su sostenibilidad económica y la de su familia.
Mala relación entre compañeros y con los usuarios	Ser sociable con las personas de su entorno (interior y exterior)

Cuadro resumen de Criterios y la realidad

Fuente: Propia

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

Esta investigación se propuso con el fin de dar una satisfacción tanto a nivel gerencial, trabajadores y usuarios. Se propone estrategias con lo que queremos demostrar que la GRED tiene potencial, pero debido a decisiones erróneas y falta de liderazgo (Habilidades Gerenciales), no pueden lograr satisfacer y los trabajadores se siente incomodos debido a que no tienen la inteligencia emocional adecuada y habilidades generales deficientes según los resultados obtenidos.

El nivel de inteligencia emocional es realmente muy delicado ya que es un punto alto debido a los trabajadores administrativos no cuentan con la capacitación ara esta fundamental herramienta que Esla inteligencia emocional con lo cual hemos podido desarrollar estrategias los cuales podrán ser para beneficio del mismo personal y de los directivos de esta institución

Un aspecto importante después de analizar las habilidades gerenciales concluimos que las estrategias son adecuadas para el personal debido a las grandes deficiencias que tiene el personal en el aspecto gerencial como la de sus trabajadores, están en gran desventaja para encontrar la eficiencia y eficacia de los trabajadores, ya que tienen un gran índice de desventajas con respecto a lo que se quiere lograr.

El objetivo de esta tesis es proponer estrategias de inteligencia emocional para mejorar las habilidades gerenciales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación. Este objetivo se quería lograr en mejorar las habilidades usando la inteligencia emocional en estrategias que permitan mejorarlas lo contribuirán con el buen funcionamiento y la mejor comodidad de los usuarios como de los trabajadores.

REFERENCIAS

Achic, R. (2011). *La gestión por competencias subyacentes en directivos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. 2011*.. Tesis (maestría en gestión de alta dirección) – Escuela Universitaria de Posgrado, Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima.

Alarcón, J. B., Más, L. R., & Luis, D. A. (2017). Cuba. *Las Habilidades Directivas y su papel en el perfeccionamiento del proceso directivo en la Universidad de las Tunas.*

Álvarez, J. (2014). *Grado de dominio en las competencias directivas para mandos medios del área de producción en una industria de bebidas.* Tesis inédita. Campus Central Guatemala, Universidad Rafael Landívar. Cuba.

Blanchard, K. (2006). *Gerencia del Comportamiento Organizacional*. VIII Edición. Prestice Hall México.

Bennis, W., y Nanus, F. (2008). *Organización y Liderazgo*. EE.UU. Adison-Wesley, Iberoamericana.

Cabrejo, J. (2006). *Influencia del tipo de cultura organizacional en los resultados del programa de mejora continua de calidad*. Revista de la Academia Peruana de Salud, Lima, v.13, n.2, p.100-104.

Carrión, S. (2001). *Inteligencia Emocional con PNL. Guía práctica para conseguir: Salud, Inteligencia, y bienestar Emocional***.** Editorial EDAF, S.A. Madrid, España.

Castañeda Gonzales, P., & Chiroque Lozano, A. (2009). *Relación entre inteligencia emocional y clima laboral en docentes de instituciones educativas públicas de la ciudad de Lambayeque.*

Cetina, T., Ortega, I., & Aguilar, C. (2010). *Habilidades directivas desde la percepción de los subordinados: un enfoque relacional para el estudio del liderazgo*. Psicoperspectivas, 9(1), 124-137.

Cejas, E y Perez, J "*Un concepto controvertido: Competencias laborales*" 2003

Chiavenato, I. (2015). *Gestión del Talento Humano*. Primera Edición. México: Editorial McGraw – Hill.

Cooper, R. Y Sawaf, A. (2004). *La Inteligencia emocional aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones*. Bogotá: Editorial Norma.

Cortez, L. (2013). *"Competencia de una preparación que depende de las capacidades de trabajo para ampliar las aptitudes de ejecución y administración de los jefes que están a cargo de la supervisión"* Tesis inédita. Campus Central Guatemala, Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Cruz, P. C. (2014). *Creatividad E Inteligencia Emocional. (como desarrollar la competencia emocional, en educación infantil, a través de la expresión lingüística y corporal)/creativity and emotional intelligence*.(how to develop emotional competence, in preschool, through linguistic expression and body language). Historia y comunicación social, 19, 107-118. http://search.proquest.com/openview/c409f86b06a6b0db0a025c0afdeffbb2/1?pq-origsite=gscholar&cbl=85374

Donnelly, J. H. (1998). *Fundamentos de dirección y administración de Empresas.* Editorial Patria. Yucatan.

Escalante, Álvaro (2013). *Cómo sortear la escasez de talento gerencial: primera encuesta del talento elaborada por Semana Económica en alianza con Ipsos.* Perú: análisis y conclusiones». Entrevista de Zapata V. para revista Semana económica, suplemento especial 2013, p. 1-17.

Fernández Vila, A. L. (2015). Chosica. La *Inteligencia Emocional y la gestión educativa según los estudiantes de la especialidad de farmacia y bioquímica, Universidad Alas Peruanas, 2014*. Universidad Nacional De Educación Enrique Guzmán Y Valle.

Franco Suárez, D., Gavelán Espinoza, H., Infantes Quijano, M., & Málaga Chávez, E. (2016). Lima. *Atributos gerenciales de las emprendedoras del sector servicios de Lima Metropolitana con negocios consolidados.* Pontificia Universidad Católica Del Perú.

Fuentes Rivera, S. M., Talavera Sardón, J. V., & Pizarro Nieves, G. I. (2015). Tacna. *Estudio De La Satisfacción del empleado enfocado en las competencias y habilidades gerenciales de los funcionarios de la empresa El Pacifíco Vida compañía de Seguros y Reaseguros S.A. de la Agencia descentralizada Sur Tacna – Moquegua, 2015.* Escuela De Postgrado Neumann Business School

Gaspar Prado, C. C. (2015). Lima. *Efectos Del Programa PRM En La Inteligencia Emocional en un grupo de estudiantes dentro del marco prospectivo de universidad saludable*. Universidad Nacional Mayor De San Marcos.

Ghiselli, N. (2005). *Características del Líder en las organizaciones.* Trabajo de investigación, Universidad del Zulia. Maracaibo – Venezuela.

Gíl´adí, d. (2000). *Inteligencia Emocional en la Práctica*. España: Editorial McGraw – Hill.

Goleman, D. (2012). *Inteligencia social*. Barcelona: Kairós. España

Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Estados Unidos: Editorial Bantam Books.

Goleman, D. (1998). *La Inteligencia Emocional en la Empresa*. España: Editorial Planeta.

Goleman, D. (1999). *¿Qué hace un líder?.* Estados Unidos Harvard Busines Review.

Goleman, D.; Cherniss, C. (2005). *Inteligencia Emocional. Cómo seleccionar y mejorar la Inteligencia Emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Editorial Kairos.

Goleman, D. (2006). *Inteligencia Social. La nueva ciencia de las relaciones humanas*. Editorial Kairos.

Goleman, D., Boyatzis, R., & McKee, A. (2016). *El líder resonante crea más: El poder de la inteligencia emocional.* Kairos. España.

González, N. P. (2017). *Evaluación de un programa de intervención en Inteligencia Emocional: Un estudio comparado entre México y España* (Doctoral Dissertation, Universidad de Granada). https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=67793

González Río, M.J. (1997). *Metodología de la investigación social.* Técnicas de recolección de datos: Aguaclara.

Huerta, J. J. (2006). *Desarrollo de las Habilidades Directivas.* Patria. Yucatan. Mexico

Knapp, G. (2007). *Habilidades Directivas*. Kairos España

Launer, B. (1966). *Inteligencia emocional y emancipación*. Patria. Mexico.

León, Susana (2013). *Cómo sortear la escasez de talento gerencial: primera encuesta del talento elaborada por Semana Económica en alianza con Ipsos*. Perú: análisis y conclusiones». Entrevista de Zapata V. para revista Semana Económica, suplemento especial 2013, p. 1-17.

Madrigal, B. (2012). *Habilidades Directivas*. Editorial Universal. España

Marín Guevara, P. O., & Zapata Panta, F. M. (2015*). Inteligencia emocional y modos de afrontamiento del estrés en los trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque, 2015.*

Maricel Gonzalez, C. P. (28 de Abril de 2013). *Habilidades Directivas*. Obtenido de http://grupo2cufman.blogcindario.com/2013/04/00002-habilidades-directivas.html

Muguerza Vera, L. M., & Salvador Requejo, M. S. (2015). Chiclayo. *Influencia de las Habilidades Gerenciales en el Clima Organizacional de las microempresas pertenecientes a la familia Asenjo de la ciudad de Chiclayo*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Mayer y Salovey (1990) *Inteligencia Emocional*. Continental. EE.UU.

Münch, L., E., Ángeles. (2001). *Métodos y técnicas de investigación.* México: Trillas.

Murillo, S. (2007). *Relaciones Humanas*. Editorial Noriega. México D.F

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis: Una propuesta didáctica para aprender a investigar y elaborar la tesis.* Lima: Fondo Editorial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos .

Orna, E., G, Stevens. (2000). *Cómo usar la información en trabajos de investigación.* Barcelona: Gedisa.

Ortiz Uribe, F. G., Pilar García, M. (2003). *Metodología de la investigación: el proceso y sus técnicas*. México: Limusa.

Ortega, R. A. O. (2014). *Inteligencia directiva: aplicaciones prácticas en la función de dirección organizacional*. Larousse Grupo Editorial Patria. México

Padrón López, G. A., & Sánchez de Gallardo, M. (2010). *Efecto de la motivación al logro y la inteligencia emocional en el Crecimiento Psicológico*. Revista Venezolana de Gerencia, 15(49).

Painw, W. L. (1986*). A study of emotion: Developing emotional intelligence*; Self integration; relating to fear, pain and desire. Advance. EE.UU.

Paz L., María (2006). *La Práctica del Orientador Educativo y la Motivación de Logro en los Alumnos.* Revista Mexicana de Orientación Educativa N° 6, Julio-Octubre de 2005.

Peñaloza, W. (2014). *Conocimientos, capacitación para el trabajo, actitudes y vivencias valorativas en educación.* www.huascaran.edu.pe.

Perez, J. L. B. (2016). *Estrategia Educativa comunitaria para el desarrollo de las competencias de la gestión empresarial de líderes agrarios de la Cooperativa Agraria Industrial" Los Naranjillos"*. Tingo María. Perú. 2015/Educational Community Strategy For The Development Of. Logos, de 6(1).http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LOGOS/article/view/1269

Pereda Pérez, F. J., López-Guzmán Guzmán, T., & González Santa Cruz, F. (2014*). Las habilidades directivas como ventaja competitiva. El caso del sector público de la provincia de Córdoba (España)*. Intangible capital, 10(3).

Rodas Cabanillas, J.L. & Rojas Flores, M. M. (Enero-Junio 2015. *El rendimiento académico y los niveles de inteligencia emocional. Obtenido de "UCV-HACER"* Revista de Investigación y Cultura. 4(1): 87-96. Filial Chiclayo, Lambayeque-Perú

Ruiz Neira, A. R. (2016). *Uso de habilidades gerenciales para la toma de decisiones en las pymes de Chiclayo 2016*. Univerisdad de Lambayeque.

Saucedo-Chinchay, J. L., Salazar-Flores, R. M., & Díaz-Vélez, C. (2015). *Inteligencia emocional en estudiantes de medicina de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (Lambayeque, Perú).* Mayo-junio de 2010. Rev. Cuerpo Med. HNAAA, 4(1), 17-21.

Senge, Peter (2005). *La Quinta Disciplina. Cómo impulsar el aprendizaje en la organización inteligente.* Barcelona-España: editorial Juan Graniza S.A.

Simons G. y Simons M. (1997). *Capital Humano. Creando Ventajas Competitivas a través de las Personas.* España: Ediciones DEUSTO.

Stoner, J. (2006). *Administración.* México. Editorial Prentice Hall.

Taylor, F. W. (1917). *The Principles of Scientific Management.* Continental. EE.UU.

Tueros, L. F. A., & Heredero, E. S. (2012). *Convergencia De Competencias Directivas Y Socioemocionales Subyacentes a Funcionarios De Universidad Pública Peruana. Revista Ibero-Americana de Estudos Em Educação*, 7(3). http://piwik.seer.fclar.unesp.br/iberoamericana/article/view/5637

Valderrama Romero, K. V. (2014). *Santa. Influencia de las Habilidades Gerenciales en el desempeño laboral de Los trabajadores de la empresa pesquera Diamantes S.A. Planta Samanco - Provincia De Santa - Región Anchas*, Durante El Año 2015.

Varas Napán, M. (2014). *Inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de una institución educativa estatal de Trujillo.* *h*ttp://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1788

Wallace, P. (2006). *Introducción a la Psicología.* Editorial Átropos. Bogotá

Weisinger, H. *La Inteligencia Emocional en el Trabajo*. Argentina: Editorial Vergara. 2001.

ANEXOS

ANEXO N° 01

Cuestionario N° 01

Instrucciones:

a) Lea cuidadosamente cada una de las preguntas, analice los aspectos involucrados en cada ítem y señale con una (x) la opción de su elección.

b) Conteste la pregunta con objetividad.

c) Este cuestionario debe ser devuelto a la brevedad posible.

INFORMACIÓN GENERAL

1. Sexo.

Masculino ___ Femenino ___

2. Edad.

18 a 25 años ___ 35 a 45 años ___

26 a 34 años ___ 46 años y más ___

3. Tiempo de servicio.

Menos de 5 años ___ De 16 a 20 años ___

De 6 a 10 años ___ Más de 21 años ___

De 11 a 15 años ___

4. Estado Civil.

Soltero ___ Divorciado ___

Casado ___ Viudo ___

5. ¿Hay respeto e interacción entre compañeros?

Siempre ___ Casi nunca ___

Casi siempre ___ Nunca ___

Regularmente ___

6. ¿Usted es eficaz y eficiente en sus labores?

Siempre ___ Casi nunca ___

Casi siempre ___ Nunca ___

A veces ___

7. ¿Es usted capaz de resolver un problema de forma oportuna?

Siempre ___ Casi nunca ___

Casi siempre ___ Nunca ___

A veces ___

8. ¿Se ha elaborado alguna forma de recompensa e incentivo laboral?

Siempre ___ Casi nunca ___

Casi siempre ___ Nunca __

A veces ___

9. ¿Conoce usted el término Habilidades Gerenciales?

Totalmente ___ Muy poco ___

Casi todo ___ Nada ___

Poco ___

10. ¿Cómo es la comunicación entre compañeros y jefes inmediatos?

Excelente ___ Mala ___

Buena ___ Muy mala ___

Regular ___

11. ¿El jefe o supervisor siempre está al tanto de las actividades de los trabajadores para orientarlos?

Siempre ___ Casi nunca ___

Casi siempre ___ Nunca ___

Regularmente ___

12. ¿Usted tiene problemas a la hora de realizar sus actividades laborales?

Siempre ___ Casi nunca ___

Casi siempre ___ Nunca __

Regularmente ___

13. ¿Cumple la empresa con el pago puntual y la cantidad respectiva de los sueldos?

Siempre ___ Casi nunca ___

Casi siempre ___ Nunca ___

A veces ___

14. ¿Existe en la empresa a alguna línea de carrera para poder ascender?

Siempre ___ Casi nunca ___

Casi siempre ___ Nunca __

A veces ___

15. ¿Usted ha logrado alcanzar sus metas personales y profesionales en la empresa?

Siempre ___ Casi nunca ___

Casi siempre ___ Nunca ___

A veces ___

16. ¿Indique cómo es la disponibilidad de recursos materiales para realizar sus funciones?

Excelente ___ Mala ___

Buena ___ Muy mala ___

Regular ___

ANEXO N° 02

Matriz de consistencia

TITULO: Inteligencia emocional para mejorar las Habilidades **G**erenciales del Personal Administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017.

PROBLEMA	OBEJTIVO	HIPOTESIS	VARIABLES
Problema principal	**Objetivo general**	**Hipótesis principal**	**Variable independiente**
¿De qué manera la inteligencia emocional podrá mejorar las habilidades gerenciales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017?	Proponer la inteligencia emocional para mejorar las Habilidades Gerenciales del Personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación 2017.	Mediante la aplicación de la Inteligencia emocional se logrará mejorar positivamente las habilidades gerenciales del personal administrativo de la Gerencia Regional de Educación.	INTELIGENCIA EMOCIONAL **Variable dependiente** HABILIDADES GERENCIALES

Fuente: elaboración propia

ANEXO N° 03

VALIDACIONES

Validación 01

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela de Administración
CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERMIENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA

1	Nombre del Juez	Karla Yvonne Rojas Jiménez
2	Profesión	Licenciada en Administración
	Mayor Grado Académico obtenido	Maestra.
	Experiencia Profesional (en años)	16 años.
	Institución donde labora	Universidad Señor de Sipán.
	Cargo	Docente a Tiempo Completo.

TESIS

TITULO: INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA MEJORAR LAS HABILIDADES GERENCIALES DEL PERSONAL DE LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN 2017

PROBLEMA: ¿ De qué manera la inteligencia emocional podría mejorar las habilidades gerenciales del personal de la Gerencia Regional de Educación 2017?

OBJETIVO GENERAL: Proponer estrategias de inteligencia emocional para mejorar las habilidades gerenciales del personal de la Gerencia Regional de Educación 2017

Autores:
Ching Terry Diego Manuel
Silva Ramirez Jefferson Arnold
Asesor: Maria del Socorro Gallo Gallo

Instrumento evaluado	Encuesta N° 1
Objetivo de la investigación.	Proponer estrategias de inteligencia emocional para mejorar las habilidades gerenciales del personal de la Gerencia Regional de Educación 2017
Detalle del Instrumento:	Encuesta N° 1

Imagen : Validación 1 de encuesta
Fuente: Expertos validadores.

Validación 02

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela de Administración

CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERMIENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA

1	**Nombre del Juez**	James Fortunato Emma Verónica
2	**Profesión**	Lic en Administración
	Mayor Grado Académico obtenido	Doctor
	Experiencia Profesional (en años)	9 años
	Institución donde labora	USS
	Cargo	DTC.

TESIS

TITULO: INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA MEJORAR LAS HABILIDADES GERENCIALES DEL PERSONAL DE LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN 2017

PROBLEMA: ¿ De qué manera la inteligencia emocional podría mejorar las habilidades gerenciales del personal de la Gerencia Regional de Educación 2017?

OBJETIVO GENERAL: Proponer estrategias de inteligencia emocional para mejorar las habilidades gerenciales del personal de la Gerencia Regional de Educación 2017

Autores:
Ching Terry Diego Manuel
Silva Ramirez Jefferson Arnold
Asesor: Maria del Socorro Gallo Gallo

Instrumento evaluado	Encuesta N° 1
Objetivo de la investigación.	Proponer estrategias de inteligencia emocional para mejorar las habilidades gerenciales del personal de la Gerencia Regional de Educación 2017
Detalle del Instrumento:	Encuesta N° 1

Imagen : Validación 2 de encuesta
Fuente: Expertos validadores.

Validación 03

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela de Administración

CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERMIENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA

1	Nombre del Juez	M. Sc. Guadalupe Nemonio Rosas.
2	Profesión	Socióloga
	Mayor Grado Académico obtenido	Maestra
	Experiencia Profesional (en años)	20 Años
	Institución donde labora	USS / UNPRG
	Cargo	Docente.

TESIS

TITULO: INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA MEJORAR LAS HABILIDADES GERENCIALES DEL PERSONAL DE LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN 2017

PROBLEMA: ¿ De qué manera la inteligencia emocional podría mejorar las habilidades gerenciales del personal de la Gerencia Regional de Educación 2017?

OBJETIVO GENERAL: Proponer estrategias de inteligencia emocional para mejorar las habilidades gerenciales del personal de la Gerencia Regional de Educación 2017

Autores:
Ching Terry Diego Manuel
Silva Ramirez Jefferson Arnold
Asesor: Maria del Socorro Gallo Gallo

Instrumento evaluado	Encuesta N° 1
Objetivo de la investigación.	Proponer estrategias de inteligencia emocional para mejorar las habilidades gerenciales del personal de la Gerencia Regional de Educación 2017
Detalle del Instrumento:	Encuesta N° 1

Imagen : Validación 3 de encuesta
Fuente: Expertos validadores.

Validación 04

USS | UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela de Administración
CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERMIENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA

1	Nombre del Juez	Julio César Rosas Moreno
2	Profesión	Administrador
	Mayor Grado Académico obtenido	Magister
	Experiencia Profesional (en años)	20
	Institución donde labora	USS
	Cargo	Docente

TESIS

TITULO: INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA MEJORAR LAS HABILIDADES GERENCIALES DEL PERSONAL DE LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN 2017

PROBLEMA: ¿ De qué manera la inteligencia emocional podría mejorar las habilidades gerenciales del personal de la Gerencia Regional de Educación 2017?

OBJETIVO GENERAL: Proponer estrategias de inteligencia emocional para mejorar las habilidades gerenciales del personal de la Gerencia Regional de Educación 2017

Autores:
Ching Terry Diego Manuel
Silva Ramirez Jefferson Arnold
Asesor: María del Socorro Gallo Gallo

Instrumento evaluado	Encuesta N° 1
Objetivo de la investigación.	Proponer estrategias de inteligencia emocional para mejorar las habilidades gerenciales del personal de la Gerencia Regional de Educación 2017

Detalle del Instrumento: Encuesta N° 1

Imagen : Validación 4 de encuesta
Fuente: Expertos validadores.

ANEXO 02

Autorización para aplicación tesis

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Ciudad Universitaria, Setiembre 2017.

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN
TRÁMITE DOCUMENTARIO
11 SEP 2017
REG. SISGEDO 3165262
Nº EXP.: 2516414
FLS. ____ HORA: 10:30 FIRMA:

Sr. Mg.
ULISES GUEVARA PAICO
Gerente Regional de Educación
Gerencia Regional de Educación - Lambayeque
Presente.

***Asunto**: Solicito autorización para aplicación Tesis.*

De mi especial consideración:

*Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales - de la Universidad Señor de Sipán, asimismo teniendo presente su alto espíritu de colaboración, le solicito gentilmente autorice el ingreso a sus instalaciones a los alumnos del **X** ciclo, para que apliquen Instrumentos para el desarrollo de su tesis denominado **"Inteligencia emocional para mejorar las habilidades gerenciales del personal de la Gerencia Regional de Educación 2017"**, en horarios coordinados con su despacho.*

Detallo datos de los alumnos:

- *Diego Manuel Ching Terry - DNI: 76699170*
- *Jefferson Arnold silva Ramírez - DNI: 73701492*

Por lo que pido a Ud. brinde las facilidades del caso a fin de que nuestros alumnos no tengan inconvenientes y puedan ejecutar su tesis.

Agradezco por anticipado la atención que brinde al presente y sin otro particular, aprovecho la oportunidad para renovarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.
Mg. Jesús Alberto Jiménez García
DECANO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS EMPRESARIALES

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, **Perú**

www.uss.edu.pe

Imagen : Autorización para aplicación tesis

Fuente*:* *Gerencia Regional de Educación*

ANEXO 04

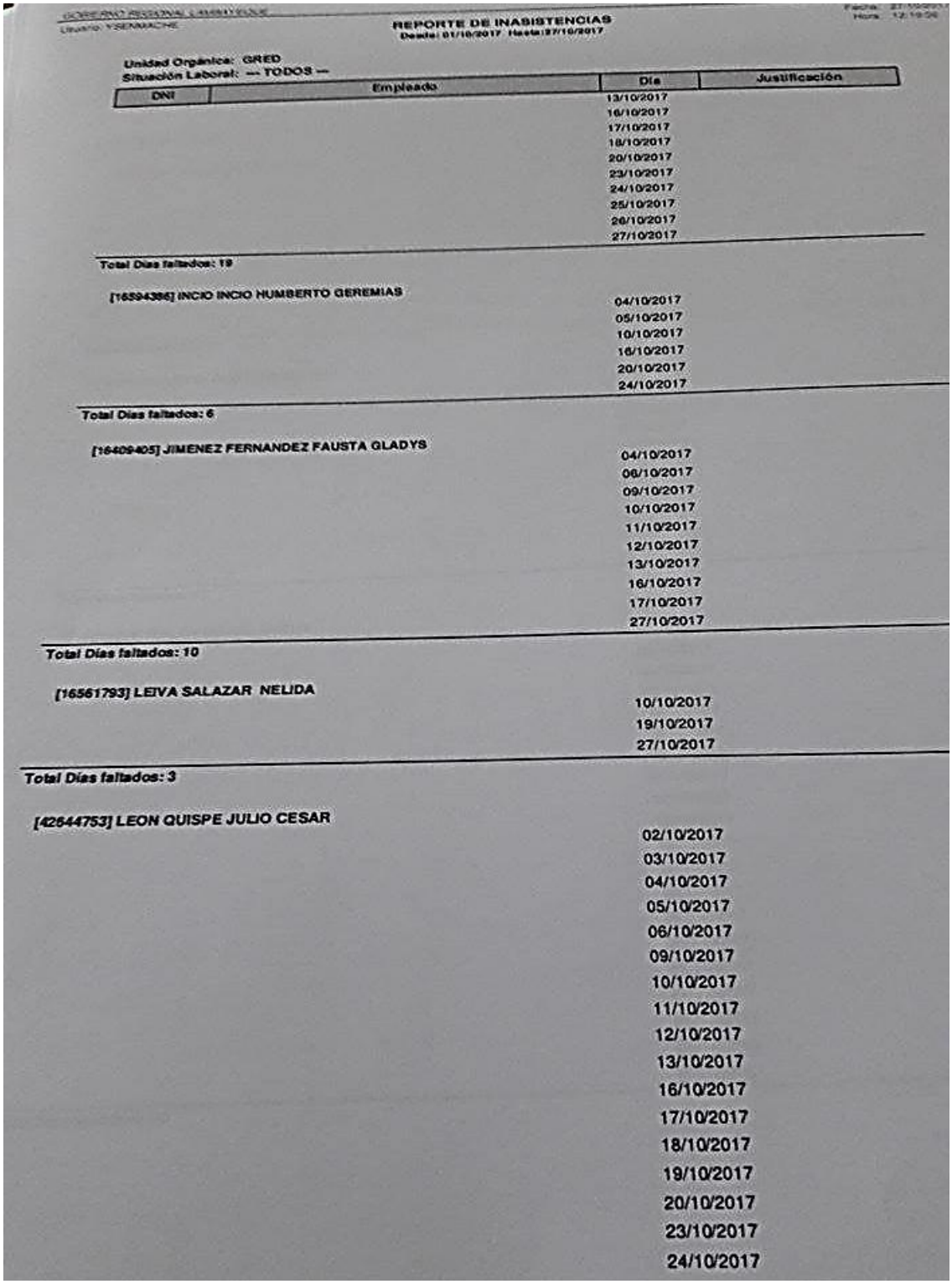
Evidencias fotográficas

Foto 1. Aplicación de cuestionario al personal Administrativo de la GRED
Fuente: evidencias fotográficas

Foto 2. Aplicación de cuestionario al personal Administrativo de la GRED
Fuente: evidencias fotográficas

ANEXO 05

Evidencias Documentadas



REPORTE DE INASISTENCIAS
Desde: 01/10/2017 Hasta: 27/10/2017

Unidad Orgánica: GRED
Situación Laboral: --- TODOS ---

DNI	Empleado	Día	Justificación
		13/10/2017	
		16/10/2017	
		17/10/2017	
		18/10/2017	
		20/10/2017	
		23/10/2017	
		24/10/2017	
		25/10/2017	
		26/10/2017	
		27/10/2017	
Total Días faltados: 19			
[16594386] INCIO INCIO HUMBERTO GEREMIAS		04/10/2017	
		05/10/2017	
		10/10/2017	
		16/10/2017	
		20/10/2017	
		24/10/2017	
Total Días faltados: 6			
[16409405] JIMENEZ FERNANDEZ FAUSTA GLADYS		04/10/2017	
		06/10/2017	
		09/10/2017	
		10/10/2017	
		11/10/2017	
		12/10/2017	
		13/10/2017	
		16/10/2017	
		17/10/2017	
		27/10/2017	
Total Días faltados: 10			
[16561793] LEIVA SALAZAR NELIDA		10/10/2017	
		19/10/2017	
		27/10/2017	
Total Días faltados: 3			
[42644753] LEON QUISPE JULIO CESAR		02/10/2017	
		03/10/2017	
		04/10/2017	
		05/10/2017	
		06/10/2017	
		09/10/2017	
		10/10/2017	
		11/10/2017	
		12/10/2017	
		13/10/2017	
		16/10/2017	
		17/10/2017	
		18/10/2017	
		19/10/2017	
		20/10/2017	
		23/10/2017	
		24/10/2017	

Foto 1. Reporte de inasistencias del personal administrativo de la GRED.

ANEXO 06

Formato T1

USS | UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FORMATO Nº T1-CI-USS AUTORIZACIÓN

DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 20 de diciembre del 2017

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente.

Los suscritos:

DIEGO MANUEL CHING TERRY, con DNI: 76699170

JEFFERSON ARNOLD SILVA RAMIREZ con DNI: 73701792.

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:

INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA MEJORAR LAS HABILIDADES GERENCIALES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN 2017, presentado y aprobado en el año 2017 como requisito para optar el título de Licenciado, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Escuela Académico Profesional de Administración por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

• Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.
• Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
DIEGO MANUEL CHING TERRY	76699170	
JEFFERSON ARNOLD SILVA RAMIREZ	73701492	

Imagen: Formato T1 – Autorización del autor
Fuente: Universidad Señor de Sipan

ANEXO 07

Declaración Jurada

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor [ ] Autores [x]

Ching Terry Diego Manuel

76699170	2131816933	Presencial
DNI N°	Código N°	Modalidad de estudio

Silva Ramirez Jefferson Arnold

73701492	2131816858	Presencial
DNI N°	Código N°	Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Proyecto de investigación [ ] Informe de investigación [x]

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto e informe de investigación titulado

Inteligencia emocional para mejorar las habilidades gerenciales del personal administrativo de la gerencia regional de educación 2017

La misma que presento para optar el grado de:

Licenciado en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.

Ching Terry Diego Manuel
DNI N° 76699170

Silva Ramirez Jefferson Arnold
DNI N° 73701492

Imagen: Declaración Jurada
Elaboración propia

ANEXO 08

Acta de Originalidad

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Acta de originalidad de informe de investigación

Yo, Mg. Heredia LLatas Flor Delicia, coordinadora del área de investigación de la EAP de Administración, y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N°0310–FACEM-USS-2018 de los estudiante(s) DIEGO MANUEL CHING TERRY – JEFEFRSON ARNOLD SILVA RAMIREZ, titulada INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA MEJORAR LAS HABILIDADES GERENCIALES DEL PERSONAL ADMINISTATIVO DE LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACION 2017. Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 13% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa Turnitin.
Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 30 de Abril del .2018

Mg. Heredia LLatas Flor Delicia

DNI N° 41365424

Imagen: Acta de originalidad
Fuente: Universidad Señor de Sipán

ANEXO 09

Informe de Turnitin

"INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA MEJORAR LAS HABILIDADES GERENCIALES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN 2017".

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%	12%	0%	6%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	docslide.us Fuente de Internet	3%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
3	ri.bib.udo.edu.ve Fuente de Internet	1%
4	dialnet.unirioja.es Fuente de Internet	1%
5	documents.mx Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ute.edu.ec Fuente de Internet	1%
7	Submitted to CONACYT Trabajo del estudiante	1%
8	Submitted to Universidad Senor de Sipan	

Imagen : Informe Turnitin