



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Resistencia al cambio y la inteligencia emocional, según el
personal administrativo de las delegaciones Policiales de
Independencia 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Br. Honorina Claudio Suarez

ASESORA:

Dra. Mercedes María Nagamine Miyashiro

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del talento humano

LIMA-PERÚ

2018

Página del jurado

Dr. Chantal Juan Jara Aguirre

Presidente

Dr. César Humberto Del Castillo Talledo

Secretario

Dra. Mercedes María Nagamine Miyashiro

Vocal

Dedicatoria

A mi familia que es el soporte de la superación profesional y de la consecución de objetivos a favor de la gestión.

A mi hijo quien representa la razón de trazar los caminos hacia la formación profesional.

Agradecimiento

A los integrantes de la Comandancia Policial del distrito de Independencia por su desprendimiento y apoyo en la realización de este estudio.

A la asesora por su abnegada labor en la enseñanza de la investigación y de guiar de manera correcta los procesos de conclusión de este trabajo.

DECLARACION JURADA

Yo, Honorina Claudio Suarez, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, sede/filial Lima Norte; identificada con DNI N° 08107076, con la tesis titulada Resistencia al Cambio y la Inteligencia Emocional, según el personal administrativo de las delegaciones Policiales de Independencia 2017 declaro bajo juramento que:

- 1). La tesis pertenece a mi autoría compartida con los coautores.
- 2). La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3). La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente en ninguna revista.
- 4). De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.
- 5). Si la tesis fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la escuela de Postgrado, de la Universidad Cesar Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Los Olivos, 24 de Marzo 2018

HONORINA CLAUDIO SUAREZ
DNI: 08107076

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las Normas del Reglamento de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación titulado: Resistencia al cambio y la Inteligencia emocional, según el personal administrativo de las delegaciones Policiales de Independencia 2017.

La investigación se realizó en el enfoque cuantitativo, para ello se asumió el tipo de investigación básico, de diseño no experimental, transversal y correlacional, teniendo una muestra del personal administrativo de las delegaciones Policiales de Independencia 2017.

El estudio está compuesto por siete capítulos, en el primero describe realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del contenido, hipótesis y los objetivos. El segundo capítulo presenta diseño de investigación, variables, operacionalización, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos validez, confiabilidad métodos de análisis de datos y aspectos éticos. El tercer capítulo presenta los resultados, El cuarto capítulo describe la discusión de los resultados, así como el quinto capítulo presenta las conclusiones, sexto capítulo las recomendaciones y séptimo capítulo se adjunta las referencias bibliográficas y demás anexos.

Señores Miembros del Jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Índice de contenido

	Página
Páginas preliminares	i
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Jurada	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Lista de tablas	viii
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1. Realidad Problemática.	14
1.2. Trabajos Previos.	17
1.3. Teorías relacionadas al tema.	26
1.4. Formulación del Problema.	57
1.5. Justificación del estudio.	58
1.6. Hipótesis.	59
1.7. Objetivos.	60
II. Método	62
2.1. Diseño de investigación.	63
2.2. Variables, Operacionalización.	64
2.3. Población y muestra.	67
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	68
2.5. Método de análisis de datos.	72
2.6. Aspectos éticos.	74

III. Resultados	75
3.1. Resultados descriptivos.	76
3.2. Contrastación de hipótesis	84
IV. Discusión	93
V. Conclusiones	98
VI. Recomendaciones	101
VII. Referencias	103
Anexos	108
Anexo A : Matriz de Consistencia	109
Anexo B : Matriz de Operacionalizacion de Variables	112
Anexo C : Matriz de Operacionalizacion de Variables	113
Anexo D: Instrumento de Medición de la Variable 1	114
Anexo E: Instrumentos de Medición de la Variable 2	115
Anexo F: Base de Datos	119
Anexo G: Formato de Validación	125
Anexo H: Documentos de Acreditación de Aplicación	130

Lista de Tablas

	Página
Tabla 1 : Operacionalización de la variable: resistencia al cambio	65
Tabla 2 : Operacionalización de la variable Inteligencia Emocional	66
Tabla 3 : Distribución de la población	67
Tabla 4 : Validez del cuestionario sobre Resistencia al cambio	70
Tabla 5 : Validez del cuestionario sobre Inteligencia emocional	70
Tabla 6 : Interpretación del coeficiente de confiabilidad	71
Tabla 7 : Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable Resistencia al cambio	71

Tabla 8 : Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la Inteligencia emocional	72
Tabla 9 : Distribución de los niveles de la Resistencia al cambio según trabajadores administrativos	76
Tabla 10:Distribución de los niveles de la Inteligencia Emocional según trabajadores administrativos	77
Tabla 11:Nivel comparativo entre la Resistencia al cambio e Inteligencia Emocional según trabajadores administrativos	78
Tabla 12:Nivel comparativo entre la resistencia al cambio con el componente intrapersonal según trabajadores administrativos	79
Tabla 13 : Nivel comparativo entre Resistencia al cambio con el Componente Interpersonal según trabajadores administrativos	80
Tabla 14 : Nivel comparativo entre Resistencia al cambio laboral con el Componente adaptabilidad según trabajadores administrativos	81
Tabla 15 : Nivel comparativo entre Resistencia al cambio laboral y Componente manejo del estrés según trabajadores administrativos	82
Tabla 16 : Nivel comparativo entre Resistencia al cambio laboral e Componente estado de ánimo según trabajadores administrativos	83
Tabla 17 : Correlación inversa rho Spearman entre la Resistencia al cambio y la Inteligencia Emocional según trabajadores administrativos	85
Tabla 18 : Correlación rho Spearman entre La Resistencia al cambio y el componente intrapersonal según trabajadores administrativos	86
Tabla 19 : Correlación rho Spearman entre la Resistencia al cambio y el componente interpersonal según trabajadores administrativos	88
Tabla 20 : Correlación rho Spearman entre la Resistencia al cambio laboral y el Componente adaptabilidad según trabajadores administrativos	89
Tabla 21 : Correlación rho Spearman entre la Resistencia al cambio y el Componente manejo del estrés según trabajadores administrativos	90
Tabla 22 : Correlación rho Spearman entre la Resistencia al cambio y el Componente estado de ánimo según trabajadores administrativos	92

Lista de Figuras

	Página
Figura 1 : Distribución de los niveles de la Resistencia al cambio según trabajadores administrativos	76
Figura 2 : Distribución de los niveles de la Inteligencia Emocional según trabajadores administrativos	77
Figura 3 : Nivel comparativo entre la Resistencia al cambio e Inteligencia Emocional según trabajadores administrativos	78
Figura 4 : Nivel comparativo entre el Resistencia al cambio con la Componente Intrapersonal según trabajadores administrativos	79
Figura 5 : Nivel comparativo entre el Resistencia al cambio con la Componente Interpersonal según trabajadores administrativos	80
Figura 6 : Nivel comparativo entre Resistencia al cambio laboral con el Componente adaptabilidad según trabajadores administrativos	82
Figura 7 : Nivel comparativo entre Resistencia al cambio laboral e Componente manejo del estrés según trabajadores administrativos	83
Figura 8 : Nivel comparativo entre Resistencia al cambio laboral e Componente estado de ánimo según trabajadores administrativos	84

Resumen

El propósito del estudio consistió en determinar la relación que existe entre la Resistencia al cambio y la inteligencia emocional, según el personal administrativo de las delegaciones Policiales de Independencia 2017, dado en el contexto de la gestión que se desarrolla en el personal de la policía nacional.

La investigación se realizó en el enfoque cuantitativo, para ello se asumió el tipo de investigación básico, de diseño no experimental, transversal y correlacional, teniendo una muestra del personal administrativo de las delegaciones Policiales de Independencia 2017, asimismo se aplicó dos instrumentos validados por criterio de jueces y establecido su confiabilidad estadística por el método de Alpha de Cronbach.

Las conclusiones indican que la Resistencia al cambio está relacionada de manera inversa con la inteligencia emocional, según el personal administrativo de las delegaciones Policiales de Independencia 2017 según la prueba de hipótesis con rho Spearman $-0,647$ y un valor $p= 0,000$ menor al nivel de $0,05$, siendo una correlación de magnitud moderada.

Palabras Claves: Resistencia al Cambio – Inteligencia Emocional

Abstract

The purpose of the study was to determine the relationship between resistance to change and emotional intelligence, according to the administrative staff of the police delegations of Independence 2017, given in the context of the management that takes place in the staff of the national police.

The research was carried out in the quantitative approach, for which the type of basic research, of non-experimental, cross-sectional and correlational design was assumed, with a sample of the administrative staff of the 2017 Independence Police delegations, as well as two instruments validated by criteria. Of judges and established their statistical reliability by Cronbach's Alpha method.

The conclusions indicate that Resistance to change is directly related to emotional intelligence, according to the administrative staff of the 2017 Independence Police delegations according to the hypothesis test with rho Spearman, $-0,647$ and a value $p = 0.000$ lower than the level of $0,05$, being a correlation of high magnitude.

Key Words: Resistance to Change - Emotional Intelligence

I. Introducción

1.1. Realidad Problemática.

Actualmente, en el Perú se viene implantando de manera sostenida el cambio en todas las organizaciones públicas a razón de la vigencia de la Ley N° 27658 que es el Marco de la Modernización del Estado, aprobado con el Decreto Supremo N°004-2013-PCM, ante ello en el Ministerio del Interior que es la institución que regenta a la Policía Nacional, en la cual existen regímenes laborales que tienen los trabajadores como es el caso de servidores civiles y servidores de la carrera policial los mismos que tienen un régimen especial.

El análisis de la problemática en la institución policial directamente relacionado a los servidores civiles, los mismos que cumplen diversas funciones en el plano eminentemente administrativo lo que representa la burocracia del sector, en la misma que el servicio en la institución o al usuario interno o externo debería darse en el marco de la eficiencia y efectividad con las atenciones correspondientes, sin embargo se observa que no se está alcanzando los niveles deseados a razón de la inestabilidad laboral, dado que el cambio de funciones, la nueva estructuración de puestos, así como la imposición de la gestión por resultados y en consecuencia el proceso de evaluación del desempeño pareciera haber afectado a la mayoría de los servidores o funcionarios públicos de este sector.

Por ello, de acuerdo a los lineamientos de la Directiva 148-MININTER-2016 se entiende que los servidores deben cumplir sus funciones mostrando competencia en las funciones encargadas, así como demostrar alta capacidad de relacionarse con los demás para el trabajo de grupo del mismo modo que estar preparado para adecuarse a las nuevas formas de gestión, sin embargo pareciera que estos lineamientos no se cumplen pues a nivel general se observa desgano, malhumor, desatención y lentitud en los procedimientos administrativos de algún expediente solicitado ya sea por el usuario interno o externo de la institución.

Esta problemática también se observa en las dependencias policiales en las cuales el personal se encuentra en un proceso de adaptación a las nuevas reglas laborales, pues se sienten afectados por la difusión de la evaluación del desempeño, así como de la evaluación y acreditación profesional o técnica, tal es así que el sindicato de trabajadores administrativos del sector ha presentado un pliego de discusión laboral en la misma que se incluye la suspensión de la evaluación del desempeño laboral. De ahí que en el análisis específico, el distrito de Independencia cuenta con una Comandancia Policial que es base del sector norte de la capital, y de ella se desprende un total de 7 Delegaciones policiales distribuidos en todo el distrito, en la misma que trabajan aproximadamente 62 servidores civiles en distintas funciones como son, personal administrativo de nivel técnico, de nivel profesional y de servicio o mantenimiento.

Ante ello, también se encontró que las delegaciones Policiales tienen como propósito principal realizar el servicio a la ciudadanía en materia de seguridad, así como de seguir los procedimientos de gestión administrativa de acuerdo al Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) así como de las disposiciones normativas que corresponde al aparato estatal refrendado por el Ministerio del Interior. Por ello, la problemática principal radica que, en el marco de la aplicación de la norma de modernización del estado, todas las instancias públicas están en la obligación de reestructurar las funciones del personal, de una acción burocrática hacia una gestión estratégica ya que la eficiencia de la misma recaerá en el nivel de éxito que se logre al término de un periodo correspondiente.

Antes estas disposiciones el Ministerio del Interior a través del Viceministerio de Gestión Institucional, viene impulsando el cambio de manera sistemática, en la cual las funciones se van determinando por evaluación de las capacidades así como de la acreditación de las competencias profesionales para el personal civil que se encuentra en calidad de contratado o que son nombrados, esta situación ha llevado un malestar profundo en la mayoría de los trabajadores, ya que en la actualidad no es importante el puesto de trabajo ni el área donde esta designado, sino que tiene que estar preparado para asumir otros roles, y realizarlo de la manera más eficaz posible, de modo que no afecte las metas a lograr dentro de los lineamientos político gubernamentales que tiene el sector.

En el mismo contexto se observa, que los trabajadores muestran actitudes y comportamientos reactivos, siendo el trato tenso con respuestas cortantes y frías, del mismo modo entre los trabajadores de distintos regímenes laborales se han formado grupos antagónicos lo cual perjudica el trabajo, la comunicación no es tan clara ni sincera por lo que estos aspectos corresponden a la inteligencia emocional, en la cual el trato entre las personas debe ser primordial, así como anteponer los intereses personales en función a los objetivos de la institución.

Ante ello, muchos trabajadores administrativos se han mostrado renuentes al nuevo esquema, a los nuevos puestos, indicando que esto afecta a su condición laboral, a su estatus con la cual fue nombrado, así como afecta sus labores ya que esta dinámica le obliga a invertir en capacitaciones que no están presupuestadas con lo que afecta su ingreso familiar. Estas observaciones realizadas de manera sistemática desde el mes de Agosto del año 2016 fecha en la cual se instaló el nuevo gobierno, se ha profundizado con los reclamos de parte del sindicato de trabajadores al cual pertenecen, más aun cuando son remplazados en el puesto de trabajo por nuevos trabajadores que provienen del sistema de contratación por Servicio Civil (Servir)

Lo anterior descrito permite realizar algunas interrogantes como, ¿será cierto que estos cambios afectan la condición laboral? ¿Es posible que los cambios hayan generado malestar psicológico y emocional en los trabajadores? De estas interrogantes puede formularse la problemática de análisis de dos variables propuesta como es la resistencia al cambio e inteligencia emocional la laboral dentro de las organizaciones de la Policía Nacional.

1.2. Trabajos Previos.

Fundamentos teórico científico humanístico.

Concibiendo que el estudio aborda el análisis del desarrollo humano en función a sus capacidades y competencias frente a un proceso de modernización del sistema laboral y funcional, y de acuerdo a la naturaleza de los orígenes de cada una de las variables se concibe que se encuentran dentro de la Teoría General de Sistemas, así como de la teoría de la Psicología, por lo que se desarrolla a continuación.

Teoría general de sistemas.

A decir de, Johansen (2004), sostiene que el origen de la teoría general de sistemas data a año 1925 en función a los conceptos estructurados por Bertalanffy y que esta direccionado a la forma de convivencia y desarrollo de los seres humanos en sociedad siendo un concepto en el desarrollo de todas las posibilidades de la realidad, así como de la predicción de contextos futuros en las cuales debe estar preparado para subsistir.

De este modo la función de la teoría general de sistemas articula los conceptos del desarrollo humano desde el punto de análisis de la psicología, del mismo modo inserta los principios de la sociología en la cual las relaciones e interrelaciones conforman la dinámica en la cual los seres humanos se desenvuelven, para ello se concentra en los conceptos esenciales de la organización y la administración así como de la economía, es decir es una condición transversal que transita entre múltiples disciplinas del saber por ello se considera que las competencias y capacidades derivan al factor más importante que es la situación del individuo.

También, Eguiluz (2007), precisó que los sistemas es la conjunción del conjunto de relaciones dinámicas que se presentan en la realidad y de ellos se busca la optimización de las características o condiciones de desarrollo humano en función a la producción y/transformación de la materia prima con el propósito de mejorar la calidad de vida de las personas.

En el sistema educativo, esta teoría es aplicable puesto que primero se observa el desarrollo del personal profesional que gestiona la educación, del mismo modo articula el currículo y sus elementos de una forma dinámica y consistencia para el desarrollo de los contenidos, la metodología a ser aplicada, así como de los procesos del desarrollo administrativo de los medios, materiales y recursos a ser utilizados en el aprendizaje de los estudiantes, en la cual tiene como principio que todos pueden alcanzar grandes niveles de desarrollo, así como los cambios que se producen son los efectos de la acción del hombre en un tiempo y espacio determinado lo que repercute en el grado de desarrollo cultural.

Para, Johansen (2004), esta teoría tiene como propósito fundamental la de integrar las diversas teorías en concordancia con el actuar del individuo dentro de sus propias posibilidades, así como del grupo de individuos los que deben accionar estrategias haciendo uso del tiempo para fortalecer los vínculos con las demás ciencias de modo que el ser humano tenga la capacidad de visualizar de manera integral los diversos aspectos de los sistemas en general ya que no son ajenos al desarrollo humano.

Eguiluz (2007) y Johansen (2004), coincidieron al señalar que en la actualidad se ha tomado el modelo humano en la cual todos los sistemas funcionan de forma concatenada y dinámica haciendo una gran estructura funcional dentro de todos los procesos que se dan en el sistema educativo, es decir se consideran los factores internos y externos de la sociedad y la tecnología en función al aprendizaje de los estudiantes.

Las concepciones generales en las empresas consideran que, el enfoque sistémico, permite observar la dinámica funcional de una organización, partiendo de quien es, que hace, como lo hace, porque lo hace y para que lo hace, entre otros aspectos que son propiamente desarrollados por los servidores que de manera directa e indirecta articulan las condiciones de las relaciones entre el hombre y la tecnología.

En ese sentido también se concibe que precisa de las dos formas de conocimiento, la epistemología como teoría de la ciencia valida conocimientos científicos probados y sujetas a sus principios y leyes sociales y naturales, del mismo modo concibe que la ontología es importante pues conducen a la valoración de las creencias, así como de los pensamientos del idealismo sin caer en el fundamentalismo lo que le permite comprender los fenómenos partiendo de los conocimientos probados.

Otro de los aspectos que desarrolla este enfoque teórico está basado en la concepción de la estrategia como medio esencial para la gestión de las actividades de planeación, organización, dirección y evaluación continua de los procesos en el desarrollo de las organizaciones así como de las personas precisando la importancia en la dirección de las actividades que determinan el propósito de la organización que en este caso se trata de los actores de la gestión escolar responsables de la promoción del aprendizaje y esto se lleva a cabo de manera sistemática y permanente durante periodos las mismas que consideran los aspectos dinámicos de la evolución humana y social.

La visión holística de este enfoque permite que las personas puedan observar la totalidad de las cosas, así como las particularidades y aspectos específicos a nivel individual como grupal así estos aspectos permiten ver a la organización dentro de todas sus áreas funcionales y la dinámica de interrelación que ocurre de manera constante.

Es por ello que de esos aportes en el sistema laboral el componente de gestión está referido a las estrategias de administración y en consecuencia el desarrollo que esta debe tener dentro de la teoría general de sistemas.

Kinicki y Kreitner (2003), definieron que la Resistencia al cambio, corresponde a:

Actitudes que demuestran los empleados acerca de las innovaciones que suelen presentarse en las organizaciones, implica decir que la resistencia al cambio hasta cierto punto, pues se trata de una reacción normal del ser humano, por ello la persona lo percibe como algo incómodo o amenazador, no obstante, evitara tensiones innecesarias tratando de mantener un nivel confortable. (p. 412)

Antecedentes.

Siguiendo la estructura de análisis respecto a la inteligencia emocional como un factor preponderante en el desempeño laboral y de la resistencia al cambio de una nueva forma de gestión se revisó los trabajos de investigación a nivel nacional e internacional, con el propósito de conocer los aportes, la metodología y sobre todo la teoría fundamentada.

Internacionales:

Arenas (2013), en su tesis de maestría *La Resistencia al cambio y el aprendizaje organizacional innovador en instituciones educativas* sustentada en la Universidad de Zulia de Venezuela, trabajo con una muestra de 77 personas, con un diseño descriptivo correlacional, cuyo objetivo general fue la de proponer acciones gerenciales que permitan reducir la resistencia al cambio y aumentar el nivel de aprendizaje organizacional., concluyendo que la resistencia al cambio como un factor social prevalece ya sea como interés individual y grupal, el temor a lo desconocido tiene un papel importante frente a las innovaciones que cuenta la institución y como principales causas se puede considerar: el temor a lo desconocido, el ambiente de desconfianza, la presión de trabajadores, el trabajo no retribuido. De ello se infiere que en desarrollo de una organización tiende acrecentar siempre y cuando exista una comunicación integra entre los altos funcionarios y los trabajadores, entender que son importantes, saber escuchar y entender sus necesidades, asimismo explicar que todo cambio ayudara en su formación profesional y desempeño laboral, sin embargo aún existe cierta

resistencia en los trabajadores quienes conservan una política tradicional en la que todo cambio es malo y seguir trabajando como se venía haciendo.

Gaspar (2015), realizó la investigación de maestría, titulada *Efectos del Programa PRM (Personal resources Management) en la inteligencia Emocional en estudiantes dentro del Marco prospectivo de Universidad saludable* cuyo objetivo fue determinar los efectos del programa PRM en la inteligencia Emocional de estudiantes dentro del Marco prospectivo de universidad saludable, la población estuvo compuesta por estudiantes de 18 a 27 años que cursan el 2do ciclo de las Carreras de Ingenierías (Industrial, Sistemas y Telecomunicaciones) en la modalidad de convalidantes de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática UPCI. La muestra es intencional, fue de 48 sujetos, distribuidos en forma aleatoria en dos grupos: experimental (24) y control (24) las conclusiones indican que: La aplicación de diversas actividades que conforman el programa desarrolla la inteligencia emocional de los estudiantes, ello hace que puedan tener control de sus perspectiva, así como de preparar las acciones de mejoramiento en las relaciones, haciendo de personas con una alta predisposición al cambio para afrontar situaciones de trabajo en alta presión.

Como se observa las investigaciones muestran una linealidad entre el desarrollo profesional, personal con el crecimiento y desarrollo en las diversas organizaciones.

Escudero (2015). presentó la investigación para la Facultad de Humanidades de la Universidad Veracruzana en México la tesis de maestría *Desarrollo organizacional y la resistencia al cambio en las organizaciones* El objetivo del estudio fue: Determinar la relación entre el Desarrollo Organizacional y la resistencia al cambio como dos factores fuertemente interrelacionados; consecuencia del dinamismo del entorno impuesto principalmente por la competitividad en el que se encuentran las organizaciones actuales. Es una investigación sustantiva, de diseño no experimental correlacional, tuvo como población 190 colaboradores de ello la muestra probabilística fue de 126 participantes. La conclusión indica que el desarrollo organizacional está relacionado de manera inversa con la resistencia al cambio, asimismo siendo la

problemática principal que los trabajadores con muchos años de experiencia en la misma labor se sienten amenazados, con lo que las acciones de resistencia se gesta en el temor de ser despedidos ya que consideran que son inservibles, por ello las estrategias de esta gestión debe pasar por una etapa de sensibilización y consenso de las nuevas acciones.

Catalán (2016), presentó a la Universidad Francisco Landívar de Caracas Venezuela la tesis de maestría titulada *Factores predominantes de Gestión organizacional y la resistencia al cambio laboral en los colaboradores de recursos humanos de un ingenio azucarero ubicado en la costa sur de Escuintla*. La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación entre los factores predominantes de la gestión institucional y la resistencia al cambio laboral en los colaboradores de recursos humanos de un ingenio azucarero ubicado en la costa sur de Escuintla, para el estudio se determinó un total de 39 colaboradores quienes recibieron un cuestionario con escala, para recabar los datos respecto al proceso de resistencia al cambio, el estudio se realizó en el enfoque positivista, del tipo de investigación sustantiva, de diseño correlacional, por ello se realizó el método de análisis estadístico descriptivo en frecuencias con lo que se presentan en tablas y figuras, del mismo modo se buscó correlacional las variables determinando que existe una relación positiva. Se concluyó que existe relación directa entre los factores de predominantes de la gestión organizacional con la resistencia individual, implementación de nuevas políticas y nuevas funciones.

Campos (2011), desarrolló la investigación de maestría titulada *Estilos de pensamiento e inteligencia emocional en estudiantes de Psicología de dos universidades públicas* cuyo objetivo fue analizar la relación entre los estilos de pensamiento y los componentes de la inteligencia emocional en los estudiantes de Psicología de dos Universidades públicas de las ciudades de Lima y Huánuco es una investigación sustantiva de diseño correlacional la población estuvo constituida por estudiantes de Psicología de las Universidades de San Marcos y Hermilio Valdizan; la selección de la muestra se realizó siguiendo el método probabilístico determinando un total de 259 estudiantes de primero a Quinto año. Las conclusiones indican que: las variables analizadas de inteligencia emocional y

tipo de pensamiento en estudiantes de universidades públicas se correlacionan positivamente y de magnitud moderada, con lo que establece que el pensamiento anárquico, es una condición que se presenta en el claustro universitario a razón del desarrollo de la criticidad y del nivel de gestación de ideas afines a la política nacional.

En España Pineda (2012), realizó la investigación titulada *Inteligencia Emocional y bienestar personal en estudiantes universitarios de Ciencias de la salud*, cuyo objetivo fue: examinar la asociación entre las habilidades emocionales y la influencia de estas sobre dimensiones de bienestar. Es una investigación realizada en el enfoque cuantitativo de diseño integrado y de correlaciones factoriales analizó una muestra probabilística formada por 202 participantes, 163(80.7%) mujeres y 39(19.3%) hombres, en la misma se aplicó los instrumentos de Inteligencia Emocional y de bienestar psicológico presentando como conclusión lo siguiente: El bienestar psicológico se relaciona positivamente con el estado emocional de los estudiantes siendo el factor determinante del desarrollo de las habilidades sociales con lo que le permite relacionarse y desarrollar su seguridad de manera directa. Otra conclusión precisa que: Se pone en relieve, la formación del control emocional es un condicionante de la forma de presión con la que vive para cumplir con las tareas académicas y el nivel de práctica profesional que realizan.

Asimismo, Zárate (2012), realizó el estudio titulado *Inteligencia Emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente académico* presentando como objetivo establecer si la inteligencia emocional y la actitud de los empleados influye en el ambiente académico de las empresas es una investigación realizada en el enfoque cuantitativo de diseño ex post facto cuya muestra estaba formada por hombres y mujeres de distintos cargos, con edades comprendidas entre los 20 y 35 años de edad de profesiones distintas, que hacen un total de 100 personas. Las conclusiones de la investigación indican que: los trabajadores que cursan estudios, en su mayoría están en un nivel de estrés por la presión del cumplimiento de las diversas tareas que generan las propias situaciones de crecimiento en el ambiente laboral, por ello los resultados estadísticos indican que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la permanencia en el

ambiente académico laboral de los participantes, ya que con ello se establecen las nuevas formas de creación de espacio del desarrollo para optar otros cargos dentro de la empresa.

Por otro lado, Aradilla (2013), presentó la investigación de maestría titulada: *Inteligencia Emocional y variables relacionadas en Enfermería* teniendo como objetivo profundizar en el conocimiento de la Inteligencia Emocional en el contexto de Enfermería y su relación con las variables socioemocionales relacionadas con el impacto que produce el fenómeno de la muerte en estudiantes y profesionales de Enfermería que afecta a la calidad de los cuidados proporcionados a pacientes y familiares. Es una investigación cuantitativa, de diseño no experimental de correlación múltiple, la muestra estaba formada por 1544 estudiantes de enfermería y 209 enfermeras que respondieron, de forma voluntaria y anónima, a un cuestionario con datos sociodemográficos, las conclusiones indican que: el análisis de los datos obtenidos permite indicar que la inteligencia emocional de los enfermeros (as) está en función al nivel de responsabilidad que se gestan en su entorno así como en las condiciones de trabajo, por otro lado, la falta de experiencia y la escasa capacidad de flexibilizar el conocimiento y pensamiento dificulta ante la efectividad de las funciones que puede realizar en los diferentes turno y cargas laborales, especialmente en las unidades de mayor atención, por lo que se amerita que este personal debe pasar por una etapa de inducción sostenida al cargo a desempeñarse.

Nacionales.

Alvarado (2013), presentó la investigación de maestría titulada *Efectos de un programa de entrenamiento del potencial humano en el desarrollo de la inteligencia emocional de estudiantes universitarios*, cuyo objetivo fue determinar los efectos de un programa de entrenamiento del potencial humano (PEPH), en el desarrollo de la inteligencia Emocional (IE) de los estudiantes universitarios de Ingeniería Química de la Universidad Nacional del Callao. Es una investigación aplicada de diseño cuasi experimental la muestra intencional estuvo constituida por la totalidad de los alumnos (16-19 años) ingresantes de la facultad de Ingeniería Química, matriculados en el primer ciclo, en la asignatura de Metodica de la Comunicación del semestre académico 2011-A de estos estudiantes se

eligió un grupo para control y otro para experimental; la cantidad fue de 37 alumnos respectivamente en cada grupo. Las conclusiones de la investigación indican que: La inducción realizada sobre el programa de entrenamiento causo efectos, en las dimensiones de la inteligencia emocional, siendo las características intrapersonales que llevaron a mejorar la actitud frente a las responsabilidades, así como en los componentes extra personal con la cual las relaciones y la seguridad emocional permitieron asumir mayores retos para alcanzar logros sustantivos dentro de la organización ya que esto les facilita adaptarse a diversas situaciones especialmente ante los distintos cargos jerárquicos ya sea con los superiores o con las personas de su entorno.

Toala (2014), en su tesis doctoral *Clima organizacional como mecanismo de atención y su incidencia en el desempeño profesional de los servidores públicos del ilustre Municipio de Jipijapa – 2013*, sustentada en la Universidad Privada Antenor Orrego, cuyo objetivo general fue: establecer el grado de correlación entre el clima organizacional como mecanismo de atención y el desempeño profesional de los servidores públicos del ilustre Municipio de Jipijapa – 2013, trabajó con una muestra empírica de 107 personas; utilizando un diseño no experimental correlacional y concluyó: existe relación positiva estadísticamente significativa entre el clima organizacional como mecanismo de atención y el desempeño profesional de los servidores públicos del ilustre Municipio de Jipijapa – 2013 de ello se infiere que la falta de un soporte administrativo de acuerdo a la conclusión de la investigación y recomienda un proyecto de soporte integral, porque una organización no funciona con componentes aislados sino de manera integral, hay que destacar la fortaleza que tiene el de profesionales calificados los que contribuyen con la buena atención al público, esto es una muestra que sólo un factor no lograra el éxito en la organización y aunque los profesionales sean idóneos podría incluso debilitar aún más al equipo teniendo como consecuencia el desánimo en el trabajo.

Masgo (2016), desarrolló una investigación que tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout en los estudiantes del X ciclo de la Facultad de Ingeniería Mecánica de la Universidad Nacional de Ingeniería 2016, estudio realizado en base a la

problemática de los desfases personales que se presentan en estudiantes del nivel superior. Es una investigación realizada en el enfoque cuantitativo del tipo Básica de diseño no experimental, de corte transversal y de alcance correlacional, tomo una población finita de 178 estudiantes del X Ciclo de estudios, realizando un cálculo probabilístico que determinó en una muestra de 112 estudiantes que fueron seleccionados mediante la técnica aleatoria simple, se recolecto datos mediante dos instrumentos validados a juicio de expertos y determinados su confiabilidad estadística por el método de Alpha de Cronbach. Las conclusiones indican que con un coeficiente de correlación inversa rho Spearman = -765 y un valor $p = ,000$ menor al nivel de 0,05 se rechazó la hipótesis nula confirmando que la Inteligencia Emocional se encuentra relacionada de manera inversa con el Síndrome de Burnout en los estudiantes del X ciclo de la Facultad de Ingeniería Mecánica de la Universidad Nacional de Ingeniería 2016, cabe precisar que esta relación es de una magnitud fuerte.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1. Teoría de la Resistencia al cambio.

De acuerdo con la dinámica social y de la exigencia de la industria la ciencia y la tecnológica, existen fases de innovación emprendimiento, creación y modificación de procesos, implementación de herramientas entre otros conceptos validos dentro del mundo competitivo, por ello desde la visión holística se menciona que no existen barreras comunicacionales, tampoco existen fronteras del conocimiento, por el contrario las brechas se han acortado entre los diversos países desarrollados y los que se encuentran en vías de desarrollo y esto exige cambios para relacionarse con los demás, para aprender de los procesos de uso de la tecnología, así como de la impregnación de la cultura, ya que la producción está unido a la comercialización y todo esto depende de la economía y su flujo no tiene fronteras, de ahí la importancia de analizar la resistencia al cambio salir de la estática y ubicarse en la dinámica.

Definiciones.

Al respecto Collerete (1998), definió la resistencia al cambio como: la disposición de la persona con el grado de pensamiento flexible para primero comprender el proceso mismo de la dinámica del cambio como conocimiento, de la tecnología como elemento del mejoramiento de la fuerza laboral, así como en las capacidades de las personas que deben estar preparado para afrontar nuevos retos.

Por ello se concibe que este es un factor emocional y de cultura dado que en el tiempo se estabiliza de procedimientos y la rutina se vuelve una concepción psicológica de pasividad, esto ocurre en muchos aspectos de la vida en común, sin embargo, está reñido con la dinámica de la evolución de la ciencia y la tecnología, más aún con las organizaciones productivas y que implica a las instancias administrativas.

De acuerdo con el enfoque de la psicología para aprender hay que dejar salir lo que se sabe, este procedimiento en la psicología organizacional desarrollado por Robbins, es conocido como reaprendizaje, dado que la reestructuración mental es un proceso donde el conflicto por dejar de hacer lo que se hace siempre resaltara ante la posibilidad de hacer algo nuevo. Por ello en las organizaciones públicas especialmente del sector educación aún se evidencia que algunos miembros de una organización pública tienden a tener reacciones negativas ante un nuevo cambio que obstruyen el proceso y demoran o no se consigue el resultado esperado.

En el plano de las relaciones entre las personas que pertenecen a una organización y cumplen tareas afines o relacionados sobre una meta en común persiste del dominio de las acciones favorables del ambiente en la cual se plasma las diversas actividades.

En ese sentido, León (2002), señaló que el cambio responde a un fenómeno natural o social que pueda determinarse por condiciones internas o por estímulos externos que son producidos como efectos de la dinámica evolutiva en

la sociedad, así como de los fenómenos naturales que se presentan en determinados contextos lo que afecta a las costumbres y la rutina de los hechos que se materializan con un propósito establecido.

Describiendo la realidad, los cambios son parte de la dinámica que se observa en el día a día dentro del sistema comercial, movimiento económico, industria, por no decir en la tecnología cuyos movimientos ocurren con tal dinámica que las modificaciones y/o adaptaciones determinan la obsolescencia de modelos de equipos electrónicos y otros que son de uso doméstico como de producción, ante esta dinámica la condiciones de los servidores públicos y privados están en la obligación de adecuar sus habilidades y competencias a las nuevas formas productivas o de gestión de las organizaciones de servicio, para ello la disposición psicológica a realizar modificaciones de sus creencias y potencialidades lleva un periodo fuerte de transitabilidad y concepción de nuevos conceptos.

El cambio y la resistencia:

La teoría de la actitud (Gibson y cols., 1994), consideró como acciones psicológicas en la cual el individuo primero concibe el modelo, se adapta y se acomoda a la nueva circunstancia, esta reacción piagetiano también es concebida como la predisposición, la disposición y la acción con la cual el cambio se produce y en consecuencia supera la resistencia que se encuentra arraigado de las costumbres y el conocimiento fijado. Para Böhr (2001), las implicancias del cambio están sostenidas en función a los niveles de resistencia aunadas al temor a lo desconocido, así como a la escasa disponibilidad del aprendizaje de nuevas tareas asumir roles intentar nuevas acciones o romper mitos y tradiciones.

Consecuentemente en el ámbito de las organizaciones policiales que están destinadas a realizar el resguardo social así como de los empleados tipificados como de servicio social en la última década están experimentando las modificaciones de la normatividad sobre las funciones designadas, lo que influye en la dinámica del proceso de efectividad laboral, ante ello, una de las formas elementales de oposición parte del mismo individuo, ya que considera que se está transgrediendo derechos y esto lo lleva hacia su interior lo que le hace reaccionar de manera negativa rechazando cualquier forma de observar la nueva realidad.

En ese respecto Robbins (2009), señaló que los comportamientos de los seres humanos en la dinámica del cambio es la reacción emocional fisiológica canalizando sus fuerzas y energía hacia la resistencia del conocimiento de los nuevos roles que se presentan en la organización y que envuelve la exigencia hacia el aprendizaje de las funciones encomendadas.

Böhrh (2001), fundamenta que las reacciones de los individuos de carácter fisiológico ofrecen poca resistencia ya que el desgaste de energía implica la consideración de apertura hacia nuevas opciones o resignar a romper los esquemas establecidos durante una temporada. Dentro de esta misma condición la resistencia de carácter psicológica conlleva a un proceso de alta resistencia pues es innegable cambiar todos los aspectos aprendidos y esquematizados como formas de concepción de orden, que incluye procedimientos y valores estas circunstancias son condicionales a la nueva situación por tanto la resistencia se traduce en oposición a los sistemas, la recomendación para la superación de esta clase de resistencia es llevar un procesos sistemático y constante reduciendo la posibilidad de afectar los intereses de carácter personal y laboral, por tanto no se afecte a la estructura organizacional en la cual se interrelacionan aspectos personales.

López, Restrepo y López (2013), señalaron que la resistencia al cambio es producido por factores externos que establecen las consecuencias poco esclarecidas y el fomento al temor de las nuevas condiciones y pocas posibilidades de competencia; del mismo modo se concibe que la naturaleza de la resistencia es producto de la escasa información o de la inadecuada forma de procesamiento de datos, así por ejemplo implantar un sistema de producción en una organización conlleva a un estudio pormenorizados de factores de inversión y de coste, en el caso de los individuos tarda más aún porque afecta al criterio, afecta a la seguridad y la costumbre que son aspectos que se han venido consolidando durante mucho tiempo, por ello la resistencia se vuelve una estructura difícil de ser superada sino se hace la respectiva acción de tratamiento de las barreras de la información. (p. 153)

De ahí se concibe que un proyecto de cambio puede originar cierto conflicto al ser integrado o aceptado en una organización, sobre todo por la falta de conocimiento sobre el proyecto y su impacto en la labor cotidiana, también se puede deber a visión parcializada en el ambiente exclusivo sin evaluar los resultados en toda la organización, antes de implementar un cambio se debe integrar programas de capacitación e información.

Morales (2014), indicó que la etapa del cambio en las personas es un proceso lento, especialmente en quienes llevan por muchos años cumpliendo funciones en la misma área con lo que se consideran especialistas en el campo gestándose la rebelión contra las nuevas disposiciones lo que dificulta la comprensión de la dinámica ante la necesidad de un servicio óptimo para estar en competencia con el mundo exterior y la exigencia social.

En consecuencia, se asume que la resistencia al cambio es un fenómeno psicosocial y esta se gesta ante la incertidumbre del no saber qué sucederá, ante la posibilidad de fracasar, por ello para generar el cambio lo primero es la concepción de sus posibilidades y de sus capacidades es decir se traduce en un elemento psicológico que repercute dentro de la dinámica social pero que se inicia en lo personal.

Los modelos mentales.

Indudablemente, las representaciones mentales tienen su esencia en como el hombre percibe la realidad del mundo y sobre todo como lo representa, ante ello un tipo de organización con sus dinámicas interrelaciones tiene una conformación mental por lo que su representación indicara las categorías que se le asigne como tal.

Al respecto, Senge (1995, p. 264), señaló que los modelos mentales están cercados con la forma de concepción de la realidad y de las categorías asignadas por ello, de ahí que la comprensión de otra forma de conocimiento requiere un proceso de adaptación de la nueva realidad en la cual el procesamiento de la información debe estar al alcance.

Según, Barker (1998, p. 58), la forma de la realidad es determinada por la capacidad de comprensión de la herencia cultural recibida en los primeros años de vida del ser humano en la cual las imágenes y los modelos de la realidad determinan el grado de ajuste de la nueva realidad.

Concordante con ello, Senge (1995, p. 271), precisa que la relación entre el conocimiento y la realidad es una representación de la realidad captada por los sentidos y de acuerdo a las categorías que se les asigna se concibe como un hecho real.

Por ello, es común escuchar dentro de los seres humanos que la realidad es distinta para cada ser humano sin embargo concuerdan en las cosas genéricas, siendo este conocimiento universal además concordando de manera general con las distintas formas de los modelos establecidos por la ciencia. De ahí que en la representación mental de los trabajadores administrativos tienen una representación del sistema y consideran que algunos están favorecidos y otros perjudicados, así mismo consideran que por un trabajo menor reciben mayor remuneración lo que no representa equidad tampoco objetividad, sino que esto vulnera los derechos constitucionales en materia laboral.

Un fundamento importante acerca del tipo de comportamiento observado ante los cambios que se están manifestando en las instituciones públicas como efecto de la modernización del estado, es los modelos mentales ya que la forma como piensan cada uno estaría determinando su capacidad de ver la realidad y de cómo plantearlo por ello se considera importante fundamentar con el siguiente aporte.

En principio la teoría de los modelos determina la capacidad del desarrollo cerebral en base a las sinapsis ocurridas en la primera etapa de vida, por lo que los códigos establecidos y las categorías son propias de las condiciones en la cual los sentidos captaron la realidad, de ahí que la comprensión y la inferencia es un producto esencialmente por la decodificación del problema y sus relaciones que se gestan en la sociedad, así como con las naturales (Johnson-Laird, 1983, p. 446).

Como se analiza del concepto anterior, los valores, los conocimientos y los procedimientos que realiza una persona determina su forma de ser, de pensar y de representar el mundo, esto hace que pueda tener una concepción de cómo es una organización y muy apriorísticamente determina lo que está bien y lo que está mal, y sino muestra una capacidad de reinventarse se convierte en un obstáculo para fines organizacionales.

El análisis de la psicología cognitiva abarca esta característica por ello fundamentalmente se aboca al consenso dentro del trabajo cooperativo o de grupo ya que, si bien es cierto que cada ser humano comprende la realidad en función a sus conocimientos previos, es posible que esto sea mejorado a razón de la discusión desde diversos ángulos, llevando a la construcción de los nuevos modelos de pensamiento. Ya que estaría generando las razones de manera directa luego inversa siendo importante el pensamiento lateral.

Una explicación sumamente social es la edad todos nos resistimos a llegar a viejo, pero inexorablemente se alcanzará esa realidad y se vivenciará a las nueva generación con conductas diferentes a las nuestras, por ello en la dinámica de la industria lo que se planifica se realiza creando o simulando contextos del futuro.

En ese sentido, Borgucci (2008), mencionó que la resistencia al cambio implica dos razones, la pérdida de lo conocido es decir la hostilidad por las nuevas reglas de trabajo, mientras que el segundo es la pérdida de lo personal, es decir la pérdida de status que uno ha conquistado. (p. 445)

Por ello las empresas que cuentan con el personal idóneo saben que tienen que motivar a la dinámica de buscar conocimientos de la formación continua de que lo que se conoce posiblemente mañana ya sea obsoleto por lo tanto hay que tener la apertura para conocer lo nuevo, para poder sostener nuevos problemas y asumir nuevos retos, el aprendizaje organizacional lleva a ello, por eso la implementación en las empresas de un área denominado I+D que indica investigación y desarrollo es vital para mantenerse a la vanguardia de los

continuos movimientos de orden financiero de apertura comercial y sobre todo de las relaciones intersectoriales.

Borgucci (2008), refirió a la resistencia al cambio como una incertidumbre de las causas y efectos del cambio y la consecuencia de las debilidades en los cambios propuestos (p. 445). En la misma línea de análisis dentro de la teoría organizacional se encuentra a Méndez (2015), quien menciona que la resistencia al cambio puede ramificarse en proposiciones más específicos como:

(a) Sentimiento de perder la zona de confort, es decir el temor ante las nuevas formas de los procedimientos, el cual se reflejado en cambiar los hábitos y rutinas; (b) Incertidumbre ante procedimientos diferentes y nuevos, implica el no saber que se espera con el cambio, (c) Temor por perder poder frente a los procesos adelantados, (d) Aumento de las labores diarias, pudiendo ser ocasionados por los nuevos cambios. Inconformidad a las entidades de estado, por un supuesto desconocimiento a lo que se plantea con los cambios. (p. 21)

Ante ello, cabe precisar, que la modernización del estado ha generado un nuevo proceso dentro del desarrollo de la gestión pública, los servicios son priorizados, la esencia de contratación laboral ha cambiado pasando a una etapa de meritocracia que sin embargo aun con la imperfección está dando resultados concordantes con la necesidad de impulsar el crecimiento del aparato público.

García (2013), indicó que uno de los elementos de la resistencia laboral es la fijación de los nuevos retos de la empresa y la visión de mayor apertura al mercado externo, así como de buscar nuevas metas, por ello no solo pasa por una condición psicológica sino que también es un proceso social, dado que el creer que uno está desfasado no permite reconocer sus fortalezas, asimismo desde el aspecto tecnológico el temor se gesta que si realiza nuevos trabajos le costara mucho aprender y quizá ya no valga la pena intentarlo.

Ivancevich (1996), mencionó que la resistencia al cambio puede derivarse de los siguientes factores que se encuentran concatenados entre sí pero que si es posible concebirlo estos son:

Interés propio: algunas personas se resisten al cambio porque la manera como se están haciendo las cosas afectan a sus propios intereses, se hallan a gusto con su posición o su tipo de trabajo y perciben en el cambio una amenaza. Costumbre: la comodidad que supone trabajar día tras día del mismo modo suele resultar atractivo para el personal. La gente llega a acostumbrarse a una misma cosa adquiere la costumbre de hacer siempre de una misma manera y si tienen que hacerlo de otro modo, sienten desasosiego, incluso dolor. Los cambios en el personal, en los flujos de trabajo, en la estructura o la tecnología amenazan la continuidad de una pauta de vida o de un conjunto de hábitos. (p. 187)

De lo suscrito se considera que la resistencia al cambio se deriva de un interés propio, es decir si el cambio modifica sus propios intereses y ven al cambio como una amenaza, otra razón es por la costumbre porque el trabajo se hace rutina y por lo que un nuevo cambio genera incomodidad.

Sin embargo, es necesario precisar que el temor al cambio induce incertidumbre y un cierto grado de temor. Las personas temen tener que aprender una nueva manera fácil de hacer las cosas o acostumbrarse a un nuevo jefe, ante la posibilidad de no lograrlo. A veces la empresa ofrece nuevos puestos de trabajo al empleado, incluso con mejor remuneración, pero los trabajadores pueden tener miedo a fracasar en esta nueva función.

Por ello se concibe que el temor es una causa de resistencia al cambio, esto se debe porque genera incertidumbre, el tener que aprender nuevas cosas o acostumbrarse a un nuevo jefe, incluso por un nuevo puesto de trabajo que, aunque la remuneración sea mejor, produce temor la probabilidad de fracaso.

Otro aspecto social se refiere a la presión de sus iguales: ya que los mismos compañeros pueden ejercer presión para resistir al cambio, en ocasiones se genera resistencia a la automatización por suponer que se necesitan menos trabajadores para realizar el trabajo lo cual a veces suele ser acertado.

Compartiendo el concepto del autor que aún se evidencia cierta presión ocasionada por otros compañeros, supuestamente evitar los despidos masivos. Otro elemento que se presenta en la resistencia en la gestión y que es uno de los factores que impide el buen desarrollo y logro de las metas y es la siguiente: Inercia burocrática: las grandes entidades públicas, las instituciones educativas y las organizaciones comerciales llevan ya incorporada la resistencia al cambio debido al apego que se produce a las normas políticas y procedimientos tradicionales. Las normas, procedimientos y políticas inflexibles impiden la realización de cambios adaptativos en cualquier organización. La burocracia, el papeleo y las maneras tradicionales de hacer las cosas son difíciles de superar.

De ahí que las organizaciones llevan consigo la resistencia al cambio debido a que ya están familiarizados con las políticas, normas y procesos tradicionales, no obstante, son caminos difíciles de superar, dado que la inercia burocrática, que quiere decir que no se produce un proceso dinámico de nuevos procedimientos de la información de un nuevo orden y de la capacidad crítica de crear nuevas perspectivas para ser más eficientes.

Dimensiones de la variable Resistencia al cambio.

Concibiendo la importancia del análisis de la variable resistencia al cambio desde el enfoque organizacional se precisa que las nuevas condiciones de la gestión moderna exige la formación en competencias, por ello el requerimiento de las empresas se resumen en una persona que está dispuesto a realizar cualquier trabajo bajo diversas circunstancias.

En ese sentido López, Restrepo y López (2013), consideraron la resistencia al cambio esta articulado con un conjunto de componentes como son la percepción, dado que esta condición psicológica determina la observación de la

realidad y la valoración de la misma sin embargo debe especificarse que no se trata de un conocimiento científico sino de una opinión sobre algún aspecto de la vida; otro aspecto son los hábitos, ya que esto es determinado como rutina, es una especie de automatización la misma que se fija a razón de la repetición sistemática; asimismo, el miedo a lo nuevo crea incertidumbre lo que genera reacción de resistencia de no querer saber la realidad y menos aceptarla, finalmente el otro componente se refiere a la condición de querer conservar lo antiguo, es por ello que muchas personas suelen tener el closet lleno, no hay espacio para algo nuevo porque siempre esta lo mismo y lo peor de todo es que no se quiere desprender de ello.

Dimensión 1 Percepción laboral.

López, Restrepo y López (2013), citando Vargas (1994), afirmaron que la percepción ha sido parte de la psicología, por ello en el modo laboral es la condición de la captación de las diversas acciones que se producen en el entorno laboral iniciando por las relaciones humanas, así como de las tareas a cumplir en determinado periodo y sobre todo en la función de los responsables quienes generan el tipo de ambiente productivo y sinérgico entre todos los elementos que participan en la misma.

Por ello, la percepción no es innata, sino que se basa en hechos antes asimilados de ello la sensación se traduce en la calificación o valoración del tema, de ahí que el autor sostiene la simbolización es la tipificación de un elemento como objeto de aprendizaje

En el enfoque de la epistemología como origen del conocimiento se establece las condiciones de gestión como la percepción dinámica de la administración en la cual se busca la mayor producción en materia intelectual, instrumental y operativa.

También se puede indicar que la percepción sobre el cambio, desde el enfoque social determina las nuevas condiciones de trabajo de la persona, de las nuevas funciones y responsabilidades, cabe precisar que una experiencia se produjo en una de las empresa americanas, dado que en décadas pasadas los

que asumían los cargos de dirección, gerencia o directorio lo hacían quienes tenían mayor experiencia o edad laboral, sin embargo en una ocasión se presentó un jovencito e indico una reunión de trabajo, con desgano los trabajadores oficinistas se acercaron al salón de juntas, y vieron a un jovencito que tomo la palabra y menciona que era el nuevo gerente de la empresa lo que para muchos causo zozobra y en otro hilaridad, el joven con maestría describió la realidad financiera de la empresa y el tiempo de vida de la misma de seguir dicha ruta, asimismo indico que en el término del tiempo todos tendrían que perder el empleo ya que no resultaba competitivo ni productivo frente al mercado.

A partir de ello se indicó que se tenía que aprender nuevas estrategias, se tenía que conocer la dinámica del mercado y se tenía que preparar productos para nuevos clientes, los presentes no podían creer lo que escuchaban lagunas dijeron que mejor renunciarían, otros que estaba fuera de la realidad y solo algunos asintieron que era necesario una reestructuración.

Por ello la percepción está unida a la experiencia previa de ahí que esta empresa percibida la necesidad de cambio y esto se extendió por el personal y en la actualidad esa empresa exporta la tercera parte de la industria americana.

Dimensión 2 Hábitos.

Pieper, citado por López, Restrepo y López (2013) definieron a los hábitos como “actos repetitivos, que casi de manera inconsciente determinan el actuar de una persona” (p. 99).

Como se observa también es una condición psicológica y social, los hábitos son formados a lo largo del tiempo, son aquellas conductas que se gestan a razón de buscar una especie de automatización o de un mecanismo repetitivo que no se desea salir para alcanzar nuevas metas o procesos, los hábitos son como una esencia particular que forma una característica del ser humano.

En ese sentido Ivancevich (1996), propuso una definición de los hábitos que facilita su uso dentro de la empresa: «una intersección del conocimiento, capacidad y deseo». El autor explica esta relación al situar dentro del conocimiento el «qué» y el «porqué» de una acción; el cómo hacer, lo inserta

dentro de la capacidad y la motivación de una acción la relaciona al deseo; y exige de los tres componentes para hablar de la adquisición del hábito. (p. 101)

Por ello, el trabajo se convierte en una rutina dado que el hacer implica una tarea constante, que hacer implica la espera de las tareas que se gestan, por ejemplo un servidor en su rutina solo sabe numerar expedientes para ello utiliza un sellador, y lo realiza dentro de un tiempo programado y esa es su función de todos los días, este hábito de llevar labores en forma cronogramado al inicio parece ordenado, sin embargo es perjudicial para la efectividad de la organización, es decir hacer bien las cosas con el menor esfuerzo, el menor costo y el menor tiempo posible.

Méndez (2015), definió al hábito positivo como:

Las actividades que realiza el sujeto desde su propia concepción de disponer de sus propios intereses en función al interés común de la organización ya que con ello se siente plenamente identificado por lo que su compromiso determina el grado de afianzamiento, de solidaridad y sobre todo de pertenencia organizacional, haciendo de este el sujeto con mayor proporción al desarrollo cognitivo y de las acciones procedimentales en las diversa labore (p. 103)

Los mismos autores definieron al hábito negativo como:

Son las acciones reactivas que se producen en las diversas situaciones de la vida de los sujetos, especialmente en función al posible momento de cambios ya que se siente amenazados por diversas situaciones laborales lo que les lleva a reaccionar indebidamente y esto hace que se sienta desprotegido creando una situación de temor por lo que su actuación es de defender su interés y que no se sienta avasallado por las nuevas situaciones de relaciones y de imposición de la tecnología, así como de las disposiciones normativas. (p. 103)

Desde el enfoque de competencias Covey (2002), refirió los 7 hábitos de la gente altamente efectiva:

Son los procesos en las cuales, las personas trazan su propia realización en visión a su futuro, ante ello son proactivos ya que siempre están a la concreción de la realidad con optimismo, por ello son capaces de sobreponerse a la incertidumbre, generando espacios para comenzar nuevamente, pese a circunstancia adversas, del mismo modo estas personas establecen un profundo proceso de reflexión de los hechos analizando los errores para superarlos posteriormente con aspectos positivos, llegando a ser revisado en forma diaria y elaborando nuevas propuestas de desarrollo, pensando en el famoso pensamiento de ganar en ganar ya sea tiempo, facilidades de espacio, ganado oportunidades y reformulando los conceptos vertidos. (p. 176)

Como se observa los hábitos con comportamientos formados y estas determina el grado de involucramiento en la gestión organizacional, si es positivo resaltara la capacidad de compromiso de cambio y de asumir retos de manera constante, si el hábito es negativo será una restricción personal que dificulte el logro de metas personales, dado que siempre le encontrara un defecto a las nuevas propuestas así como a las nuevas posibilidades, esto es un impedimento para el crecimiento personal y en consecuencia impide el crecimiento institucional ya que no se considera una activo sino se convierte en una carga para la organización.

Dimensión 3 Miedo a lo nuevo.

López, Restrepo y López (2013) citando a Picheira (2010), señalaron que:

El lugar de trabajo es donde mejor se podría graficar esta modalidad interna del miedo en nuestras sociedades contemporáneas. Pues es en las practicas poco reglamentadas de contratación, despido, ascenso y pérdida de categoría, en la coercitiva intimidación impuesta entre el empleador y el trabajador, supervisor y supervisado, en

todas estas prácticas el miedo aparece en toda su capacidad de estructuración de lo social. (p. 581)

Desde el punto de vista psicológico, el temor a lo nuevo se gesta justamente en la condición laboral las sensaciones de la falta de codificación o simbolización de los nuevos elementos lo que conlleva a creer que afectara su condición personal, y desde el punto de vista tecnológico es el uso adecuado, así como a la posibilidad de operar el elemento con propiedad sin dañarlo.

Méndez (2015) justifico que:

Cuando una organización cambia, las persona que la integran se afectan, su calidad de vida se afecta ya que aumentan los niveles de tensión y se alteran la percepción de estabilidad y seguridad lo cual afecta su eficacia y por ende el desempeño organizacional. (p. 84)

Para Méndez (2015) el temor a lo nuevo es una perturbación desagradable y angustiosa del ánimo ante un peligro real o imaginario; presente o potencialmente futuro, debilita la inteligencia, maximiza los obstáculos y dificultades, cambia los objetivos, impide la deliberación serena y equilibrada, mengua el compromiso personal; uno se bloquea y tiende a no actuar es decir inutiliza a la persona. (p. 51)

En la realidad de la gestión pública especialmente en el sector educación, el temor a lo nuevo pasa por el personal denominado “antiguo” es decir los que tienen más años de servicio laboral, ya que por su propia situación ello no concibe el uso de la tecnología, de las nuevas formas comunicativas, así como del sistema de entrega de productos como forma de cumplimiento laboral.

En esta realidad, en ocasiones ha generado el conflicto entre el personal contratado y el personal nombrado o con estabilidad laboral, más aún cuando las normas legales protegen su estabilidad laboral primero muestran alta resistencia, luego cuando son postergados en todo sentido laboral tienen temor a conocer las

nuevas estrategias de función, por ello aún se observa diferencias del manejo de gestión repercutiendo en la esencia misma de gestión burocrática.

Resaltando el aspecto que el autor considera relevante como es la práctica de valores entre los trabajadores y precisa una evidente incoherencia entre la práctica y la disposición de cambio, esto lógicamente que trae malestar en los trabajadores y más aún cuando se están implementando cambios en la organización, los que no están dispuestos a involucrarse. Sin embargo, el autor señala la fortaleza que distingue a la organización considerándola como excelente, pero en mi opinión los que hacen posible el cambio son las personas que en su conjunto logran los objetivos previstos y lo que se busca es que se involucren en los cambios con predisposición y no en contra de su voluntad. Por ello debe haber una plena identificación con la visión de la organización.

Considero que, aunque en muchas organizaciones privadas los trabajadores sindicalizados han adoptado una postura de oposición al desarrollo de la empresa en la que trabajan contradiciendo las expectativas de los empleadores limitándose a cumplir con su función y estando en desacuerdo en muchos aspectos que implica el desarrollo de la institución. Los trabajadores no deben ser discriminados por su participación sindical, sino más bien los empleadores deben abrirse al diálogo con los representantes y velar por los intereses de la empresa, pero también por los intereses de los trabajadores, quienes rendirán mejor en su trabajo si tienen mejores condiciones laborales.

Considero que el nivel de rendimiento laboral de los trabajadores va a depender en cierta medida de las buenas relaciones entre las diversas áreas o grupos de trabajadores, si no se logran solucionar los conflictos de manera acertada, entonces se origina una insatisfacción y si a esto le agregamos las condiciones físicas de trabajo no adecuadas sobre todo en un centro de salud que muchas veces también los mismos trabajadores corren ciertos riesgos que podrían afectar su salud, entonces la productividad se verá afectada, viene el malestar de los trabajadores y por consecuencia de los pacientes.

Dimensión 4 Tendencia a conservar la estabilidad.

López, Restrepo y López (2013), definieron a la estabilidad laboral como: “la condición de seguridad ante las estructuras laborales que las leyes los ampara y que por aspectos formales no puede ser despedido o pasado al retiro acortando sus derechos consagrados dentro de la ley en el régimen laboral” (p. 498).

Ciertamente las leyes laborales y las normas que regulan fueron diseñados para la conservación de la estabilidad laboral, y en el sector público es uno de los factores que repercute en la gestión e impide el desarrollo organizacional, perjudicando en el tiempo, en la inversión y en la producción, así como en el cumplimiento de responsabilidades ya que se requiere de una gestiona agil, dinámica, creativa con propuesta de solución y trabajo comprometido.

En ese respecto Méndez (2015), explicó que:

Es considerado como los derechos adquiridos en base a los años de servicio y la especificación de domino de las funciones dentro del área y producto que es establecido en la organización, por ello se especifica dentro del régimen laboral que lo ampara en función a la categoría laboral que se desempeña. (p. 498)

En ese respecto, uniendo los conceptos de la gestión de las empresas y el análisis perceptivo de la realidad de gestión pública en el Perú se concibe como el proceso de cambio sistemático que se está produciendo en todos los organismos del estado, el propósito fundamental es reducir costos de servicio y optimizar el cumplimiento de las necesidades de los usuarios.

1.3.2. Teoría de la Inteligencia Emocional.

El análisis de la Inteligencia Emocional se sustenta en la psicología humana en la cual según Mussa, Morales, y Berbel (2014) se inició con los tratados de psicología desarrollada por Thorndike cuya esencia estaba dirigido al estudio de la conducta humana y su reacción frente a las diversas situaciones de ámbito social como las relaciones con la naturaleza, por ello el análisis estaba centrado en la modificación de la conducta a través de un proceso de estímulo con la misma que observaba las reacciones fisiológicas, psicológicas, biológicas del individuo.

Definición conceptual.

Sin embargo, se toma el concepto de Ugarriza & Pajares, (2005) quien definió que:

Es el proceso psicológico que muestra una persona desde la formación y concepción de sí mismo, aspecto que le lleva a comprender su naturaleza de modo que pueda analizar sus relaciones internas y externas estos dos aspectos como los grandes componentes, de ahí que el termino inteligencia se traduce en la forma como se busca una conducta adecuada en situaciones de diversas presiones o condiciones sociales. (p. 17)

Si bien es cierto la esencia inicial estaba centrado en el estudio de la conducta humana, esta evoluciona sin perder su esencia, sin embargo desarrolla la comprensión de sí mismo, y del control de sus emociones de ira, alegría, tensiones musculares, alteraciones en el ritmo cardiaco que son partes del componente de control de sí mismo; dentro de esta misma condición también se unifica el criterio de socialización, organización, cooperación así como integración en los diversos actos de una organización familiar, laboral o político, en la cual se busca el equilibrio frente a las posiciones divergentes de una actividad o tipo de convivencia.

En la década de los 80 Goleman (1995), plantea factores determinantes de la condición de la inteligencia emocional como la capacidad de reconocerse para poder interrelacionarse con los demás, en la cual el factor interno de carácter emocional se fundamenta en las creencias y formas de pensar en relación a los diversos organismos o instituciones, así como de las situaciones de la materia o recurso natural, incidiéndose en la capacidad de adaptarse a diversas circunstancias de orden social.

También Moreno (2010), parte de las ideas de que el ser humano es un ser emocional, por tanto, la forma como se organiza esta en función a la forma de convivencia que tiene en el seno del hogar, de esta manera se van formando sus nociones de las relaciones interpersonales como también de las propias

necesidades de la persona.

Bar-On, (1997) señaló que los seres humanos desarrollan sus capacidades en función a los intereses particulares quienes imponen normas que regulan el comportamiento del individuo, así como del comportamiento social, sus primeros tratados buscaron la forma de “evaluar los niveles de control emocional, para ello se incidió en el uso de instrumentos” (p. 63).

En ese respecto, Goleman (1995), acotó que los seres humanos desarrollan la facultad de poder controlar sus emociones frente a los diversos estímulos externos aspecto que hace que el individuo pueda consolidarse dentro de un grupo humano

En ese respecto se fundamenta que:

Los procesos psicológicos determinan el grado de desarrollo del coeficiente intelectual de los seres humanos, para ello las acciones generadas sobre el manejo de sus emociones también es denominada la competencia cognitiva, sin embargo, no es traducido desde un concepto científico lo que ha generado en una constante reiteración de procedimientos para el análisis de las emociones. Las inteligencias interpersonal e intrapersonal componen las inteligencias personales. (Martínez-Freire, 2007, p. 133)

En la misma línea de análisis Olvera, Dominguez, y Cruz (2006), fundamentan que Salovey y Mayer (1990) fueron quienes “estructuraron los conceptos de la emocionalidad como una condición social para saber interrelacionarse con los demás de una manera apropiada” (p. 15).

Por otro lado, de acuerdo con la dinámica evolutiva de la industria se observa que las empresas buscan el mejor rendimiento y se adecuan a los cambios constantes que así exigen la sociedad, la ciencia y la industria, por ello el análisis de la resistencia al cambio es concordante al señalar que se trata de una condición psicológica de las personas que sienten que se están desfasando, por ello se explica lo siguiente:

Covey (2005), mencionó:

Las acciones que se contraponen llegan a formar parte de las mismas condiciones de ahí, que el cambio de las personas se inicia en la acción de resistencia ya que de este modo se pretende conservar lo aprendido sin embargo la dinámica evolutiva arrastra las concepciones culturales y empuja a concebir nuevas formas de relaciones organizacionales con la cual se establecen los roles de la gestión en materia educativa. En esa misma dirección se añade que las características de la emocionalidad repercuten en la concepción de la realidad y de su posibilidad de solución. (p. 141)

En resumen, se concreta que los diferentes autores han generado una gama amplia de teorías sobre la Inteligencia Emocional, pero no propiamente en estos términos, primero abarco más el campo social, otros le llamaron inteligencia personal, pero todos coincidían que no era suficiente tener un alto coeficiente intelectual para triunfar o tener éxito en la vida, debía estar complementada con la parte emocional.

Dicha definición acerca más a la comprensión de la importancia de la inteligencia emocional de las personas, especialmente de quienes en el ámbito profesional deben responder a las exigencias propias de la dinámica del mercado académico, así como de la necesidad social ya que una de las modalidades en la actualidad es el estudio en equipo y para ello se requiere el control de las emociones para poner de manifiesto la equidad y la democracia participativa de todos las personas por el bien en común.

Dimensiones de la Inteligencia Emocional.

Considerando la importancia de la inteligencia emocional o el control de sí mismo para el desarrollo personal, así como para la integración en situaciones diversas que se generan en el campo de estudiantes universitarios, se asume la postura teórica de Ugarriza y Pajares (2005) y de ello se desprenden las siguientes dimensiones.

Dimensión: Componente Intrapersonal.

Este componente hace referencia a la búsqueda de mi propio yo, de mi autoconocimiento de mi misma como persona, del autocontrol, de mis propias emociones.

Al respecto Ugarriza y Pajares (2005), señalaron que las nociones básicas de las personas determinan el grado de emocionalidad, ya que su naturaleza primaria es de ser un individuo que se adapta a diversas circunstancias “determina la característica fundamental para reconocerse así mismo, así como el proceso de maduración de sus niveles de pertenencia a una organización de diversos fines” (p. 19). La exigencia del contexto actual determina la necesidad de trabajar cooperativamente por ello la creencia de que un solo individuo pueda alcanzar a niveles superiores de tareas complejas o de las relaciones están en función a las condiciones con la cual las personas controlan, sus emociones, o simplemente se determina los aspectos de gestión personal en la misma que la consolidación de su carácter es el reflejo de la madurez de la personalidad.

Respecto a este tema intrapersonal Bradberry y Greaves, (2012) señalaron que:

La competencia personal está compuesta por las habilidades de autoconocimiento y de autogestión, que se concentran más en las personas individualmente que en su interacción con otras personas. La competencia personal es la capacidad de ser consciente de las emociones que se experimentan y de gestionar los propios comportamientos y tendencias. (p. 37)

De lo anterior se comprende que este componente está compuesto por habilidades, que se centran en el yo de la persona teniendo la capacidad de controlar nuestra propia emoción, así como nuestro propio comportamiento. Por lo tanto, este componente es imprescindible desarrollarlo desde pequeños para que cuando crezcamos se nos sea más fácil tomar decisiones, aceptarnos como somos, plantearnos metas, gestionar nuestros comportamientos y deslindar entre lo que está bien o mal; es decir tomar decisiones acertadas, porque alguien que

se ama, se quiere, se valora se conoce, va querer bien lo mejor para sí mismo.

De igual forma Ugarriza y Pajares (2005), fundamentándose en Gardner (1995), plantearon que la Inteligencia Intrapersonal es:

En análisis de las condiciones de las personas tienen que determinarse dentro de las mismas situaciones del yo interior, ya que las disposiciones en situaciones emocionales es un factor en la cual se dispone de su forma de ser así como de la determinación de su potencia para poder sentirse seguro y encaminar sus proyectos de manera directa o en todo caso en función a las posibilidades del conocimiento que tiene de la nueva función. (p. 47).

Los autores hacen referencia que la vida emocional está estrechamente relacionado con la auto comprensión y por ende la conducta, es por esta razón que las personas que tienen una Inteligencia Intrapersonal alta plasman su vida en base a metas trazadas, además de tener un buen control de sus emociones.

En este sentido Ugarriza y Pajares (2005), afirmaron que la comprensión emocional de sí mismo, es la conducta de una persona que refleja mucho de su interior, así como también el trazarnos metas a largo o mediano plazo, además de ello se establecen los canales correspondientes para saber asumir los riesgos con cabalidad y saber medir las fuerzas de modo que esto pueda favorecer el desarrollo propio de la condición de tolerancia y aceptación de sus fracasos como de sus éxitos.

También se encuentra en la Interconsulting Bureau Carabaña (2015), el fundamento que “Es el conjunto de capacidades que nos permiten formar un modelo preciso y verídico de nosotros mismos, así como utilizar dicho modelo para desenvolvemos de manera eficiente en la vida” (p. 14). Consecuentemente Ugarriza y Pajares (2005) indicaron que uno de los indicadores de la inteligencia intrapersonal es el asertividad ya que decir las palabras justas en el momento justo lleva a ser asertivo del mismo modo saber compartir los retos personales con los del grupo también es una manifestación interna del individuo.

Del mismo modo se señala que este componente describe el Autoconcepto como la capacidad que se tiene de formar un modelo de sí mismo, y utilizarlo para desenvolvernó en la vida diaria. Asimismo, Ugarriza y Pajares (2005), indicaron que la autorrealización es el logro personal dado que en la vida hay muchas situaciones que se nos presenta y de las cuales uno tiene que tomar decisiones, estas decisiones tienen que estar acompañadas de un modelo auténtico y verídico de nosotros mismos, que muchas veces nos cuesta realizar y como dice el refrán: nos ahogamos en un vaso con agua; porque sencillamente no nos conocemos. Sin embargo, lo contrario lleva a la independencia de las acciones de la forma como decide para el bien personal sin afectar a los demás ya que la disposición de la persona y el estado mental incide en la calidad del reconocimiento de sí mismo y de las posibilidades que de ella se desprende en materia de las relaciones consigo mismo.

Dimensión: Componente Interpersonal.

A decir de Ugarriza y Pajares (2005), el componente al que se hace referencia se caracteriza por establecer relaciones exitosas, así como el tener una buena empatía, el saber escuchar y apreciar los sentimientos de los demás.

Respecto a la condición interpersonal del individuo Bar-On (1997), sostuvieron que “es la capacidad para establecer y mantener relaciones satisfactorias, integrado por la empatía, la responsabilidad social y la relación interpersonal” (p. 14). Por su parte Ugarriza y Pajares (2005), señalaron que la condición interpersonal “incluye destrezas como la empatía y la responsabilidad social, el mantenimiento de relaciones interpersonales satisfactorias, el saber escuchar y ser capaces de comprender y apreciar los sentimientos de los demás” (p. 19)

De lo fundamentado cabe destacar la importancia que le da a las relaciones interpersonales ya sea por la forma como ponerme en el lugar de la otra persona o por la responsabilidad social ya que estamos en una sociedad de retos, que exige muchas responsabilidades, por esta razón el equilibrar las relaciones interpersonales es importante si se quiere tener una sola línea

horizontal con los demás.

En la misma consideración Bradberry y Greaves (2012), indicaron que para que una persona pueda integrarse al grupo debe comprender que:

La competencia social está compuesta por la conciencia Social y las habilidades de gestión de las relaciones; la competencia Social es la habilidad para comprender el estado de ánimo, el comportamiento y las motivaciones de los demás a fin de mejorar la calidad de las relaciones. (p. 37)

Como se observa los autores explican que las relaciones interpersonales se caracterizan por muchos aspectos como comprender el estado de ánimo de la otra persona, es decir lograr la empatía con los demás; así como su comportamiento y las motivaciones.

Cabe resaltar que un indicador importante de la interpersonalidad a decir de Ugarriza y Pajares (2005), es la empatía ya que esta es la capacidad de entender y apreciar los sentimientos de los demás.

De igual forma Interconsulting Bureau (2015) sostuvieron que:

Las relaciones entre los sujetos siempre están en condición de los factores emocionales, así como de la forma como se genera los espacios para poder entablar el dialogo o tratar temas afines, sin temor a las posibles reacciones negativas del oyente, por ello la capacidad interpersonal está en el campo de la psicología social, en la forma como se entabla la comunicación y las habilidades blandas del sujeto. (p. 13)

Por ello se concibe que el componente Interpersonal percibe en los demás: estados de ánimo, motivaciones, temperamento, y por lo cual se divide en dos tipos de capacidades: la empatía y el manejo de relaciones interpersonales.

Ampliando la temática en función a las relaciones interpersonales Ugarriza y Pajares (2005), indicaron que dentro de este contexto se puede afirmar que no todas las personas somos iguales, por eso ser empáticos es algo que muy pocas personas logran tener, así como el de manejar unas buenas relaciones interpersonales, y es que el saber sobrellevar una adecuada inteligencia interpersonal dependerá de nosotros mismos y de cómo nos hallamos formado.

Respecto a este punto Borda y Navarro (2014), expresaron que “el grado de empatía es una condición básica para poder mantener las buenas relaciones con los demás, ya que la aceptación de las diversas formas de pensamiento dentro de la tolerancia genera la capacidad de poder formar amistades concretas” (p. 31).

Los autores hacen referencia que a lo largo de la vida nos encontraremos rodeados de muchas personas, de diversa forma de actuar, pensar de diferentes contextos: en nuestra casa, nuestra comunidad, en nuestro lugar de estudio, y son estos lugares que nos llevan a interactuar y el tener cierto conocimiento o haber desarrollado nuestro propio conocimiento de lo que significa desenvolvernos de manera acertada; y el comportarnos también adecuadamente.

Cabe resaltar que Ugarriza y Pajares (2005), mencionaron que las relaciones sociales “Implica la capacidad de establecer y mantener relaciones mutuamente satisfactorias que están caracterizadas por la intimidad, el dar y recibir afecto. Responsabilidad Social” (p. 117)

Lo anterior significa que se debe tener la habilidad para demostrarse a sí mismo como una persona que coopera, colabora y que es un miembro constructivo del grupo social.

Por último Borda y Navarro (2014), afirmaron que las “Las habilidades sociales son un arte que requiere la madurez en las habilidades emocionales ya mencionadas: el autoconocimiento, el autocontrol y la empatía” (p. 29). Con la definición dada por Canales, se puede afirmar que lograr una convivencia pacífica, así como el de un buen clima institucional, es característica de todos los

que conforman un grupo; por esta razón las habilidades sociales requieren de una madurez mental, emocional; que influye mucho en la persona y de todo de quiénes lo rodean.

Dimensión: Componente Adaptabilidad.

Ugarriza y Pajares (2005) definieron que:

El componente de adaptabilidad: Es la habilidad para identificar y definir los problemas como también para generar e implementar soluciones efectivas. Enfrentar los problemas más que evitarlos. prueba de la realidad: Comprende la habilidad para evaluar la correspondencia entre lo que experimentamos (lo subjetivo) y lo que en la realidad existe (lo objetivo). flexibilidad: Es la capacidad que tiene una persona para realizar un ajuste adecuado de sus emociones, pensamientos y conductas ante diversas situaciones y condiciones cambiantes; esto implica adaptarse a las circunstancias impredecibles, que no le son familiares. (p. 181)

Como se observa los autores hacen referencia al manejo efectivo de cambios, así como el de resolver problemas que se presenten; es decir haber discriminado lo positivo de lo negativo.

Al respecto Ugarriza y Pajares (2005), sustentaron que:

Esta capacidad es aquella que está asociada a las capacidades de solución de problemas, flexibilidad y prueba de la realidad. La solución de problemas representa la capacidad para identificar y definir los problemas como también para generar e implementar soluciones efectivas. La flexibilidad es la capacidad para realizar un ajuste adecuado de nuestras emociones, pensamientos y conductas a situaciones y condiciones cambiantes. La prueba de la realidad es la capacidad para evaluar la correspondencia entre lo que experimentamos (lo subjetivo) y lo que en realidad existe (lo objetivo) (p. 14).

Es decir, el autor señala que el componente mencionado se caracteriza por la forma como solucionar los problemas de manera eficaz, así como manejar un adecuado pensamiento, conducta y la relación entre lo subjetivo y lo objetivo. En todo ámbito de nuestra vida se encuentran problemas, y es como lo resolvemos o lo enfrentamos lo que nos hace diferentes e inteligentemente emocionales.

Asimismo, Ugarriza y Pajares (2005), señalaron: “Incluye la habilidad para resolver los problemas y la prueba de la realidad, ser flexibles, realistas y efectivos en el manejo de los cambios y ser eficaces para enfrentar los problemas cotidianos” (p. 19).

Como señalan los autores, este componente está caracterizado por saber resolver problemas, el ser flexibles, así como saber manejar los problemas que se presenten en el día a día. Por lo que me parece interesante resaltar: la resolución de problemas, quien no ha tenido problemas, pero lo que nos hace diferentes y únicos a cada persona es el cómo lo resolvemos de qué manera, que estrategias utilizamos, por ejemplo, el ser flexibles, es uno de los tantos y que ayuda mucho en función de lo que se quiere lograr.

De igual forma Olvera, Dominguez, y Cruz (2006), señalaron: “Es la capacidad de discriminar y superar una situación negativa mediante estilos de afrontamiento (cognoscitivos, psicofisiológicos, conductuales y /o emocionales adaptativos que permitan una asimilación de las situaciones” (p. 27).

Los autores nos explican que es la capacidad que tiene una persona de resolver situaciones negativas mediante estilos o formas, que permitan dar solución al problema. Por consiguiente, se puede añadir el hecho de que ¿Quién no ha tenido un problema?, pero el saber superarlos nos hace ser dueños de una adecuada inteligencia emocional interpersonal, por ejemplo, en la universidad; el tener que redimir con carga académico más problemas en casa y personales; son situaciones que se dan; pero como lo ya explicado anteriormente, la forma, dígame el estilo como lo afrontemos nos hace ser únicos y verlos como un problema más que se nos presenta.

En consecuencia, la adaptabilidad recae en la condición de manejo de las emociones y de compartir ideales comunes para el desarrollo personal.

Dimensión: Componente Manejo de Estrés.

Este componente es como su mismo nombre lo dice, el manejo adecuado de estrés, el controlar nuestros impulsos y actuar así de manera asertiva.

Respecto a esta área Ugarriza y Pajares (2005), definieron que el componente del manejo del estrés:

Es la capacidad en la cual el sujeto sabe mantener las acciones positivas pese a la presión exterior y crítica continua, ya que siempre está en el análisis que de todas las presiones o factores que sobrecargan la condición emocional saldrá algo positivo para genera acciones de mejoramiento en la cual convierte las dificultades en posibilidades, ya que esta forma de pensamiento positivo se traduce en acciones de ganador. (p. 182)

En este respecto Bar-On (1997) indicó:

Es la capacidad relacionada a la tolerancia al estrés y el control de los impulsos. La tolerancia al estrés es la capacidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes y fuertes emociones sin desmoronarse, enfrentando activa y positivamente el estrés. Y el control de los impulsos es la capacidad para resistir y postergar un impulso o tentación para actuar y controlar emociones. (p. 24)

Concordante con lo anterior Ugarriza y Pajares (2005), afirmaron que “Incluye la tolerancia al estrés y el control de los impulsos, ser por lo general calmado y trabajar bien bajo presión, ser rara vez impulsivo y responder a eventos estresantes sin desmoronarse emocionalmente” (p. 19).

De lo anterior se concibe que manejar el estrés significa ser tolerantes, así

como el saber controlar nuestros impulsos frente a cualquier evento que se presente. Para muchas personas que no tiene un estado emocional equilibrado el saber manejar y controlar el estrés producto de muchas demandas académicas sociales, no es nada fácil, si se toma en cuenta lo que implica solucionarlo rápidamente.

Asimismo, Caballero, Hederich, y Palacios (2010), expresaron que:

Permite no dejarnos llevar por los sentimientos del momento. Implica reconocer que es pasajero en una crisis y que perdura, dejándonos llevar por el enfado, probablemente tendríamos que pedir perdón después por los dichos para que no se deteriorase la relación.
(p. 30)

De lo anterior se desprende que el saber manejar nuestras emociones, llevara a no cometer errores que frecuentemente se dan en todo contexto; muchas veces el dejarnos llevar por la ira, cólera, el miedo, etc.; hace que nos ceguemos y solo juzguemos; que procedamos de la forma que nos indica el momento y no nos pongamos a reflexionar y pensar; como lo dicen Peñafiel y Serrano todo lo que pasa es pasajero; solo es cuestión de tomar decisiones maduras sin esto que implique dañar a otras personas.

Dimensión: Componente del Estado de ánimo en general

En este componente se observa si se ve el lado positivo de lo negativo entonces estamos haciendo uso de la capacidad de felicidad y optimismo; en cualquier contexto que se dé.

Al respecto Ugarriza y Pajares (2005), definieron que el componente del estado de ánimo general: “Es la capacidad para sentirse satisfecho con nuestra vida, para disfrutar de sí mismo y de otros, para divertirse y expresar sentimientos positivos encontrando el lado más provechoso de la vida y mantener una actitud positiva, aún en la adversidad” (p. 213)

Con respecto Bar-On (1997), precisó que:

La capacidad relativa al optimismo y la felicidad y mantener una

actitud positiva a pesar de la adversidad y los sentimientos negativos, así como para sentirse satisfecho con nuestra vida para disfrutar de sí mismo y de otros, para divertirse y expresar sentimientos positivos. (p. 14)

En concordancia con el autor se deduce que este componente es relacionado con la felicidad y el optimismo, por ejemplo, en el ámbito universitario a pesar de las múltiples exigencias que se presenten, se podrá sacar lo positivo de lo negativo, entonces se está buscando la felicidad ante las circunstancias que se dan. Cabe precisar que justamente la lucidez de las personas se presenta cuando se encuentra en un estado mental equilibrado, es decir en total calma o tranquilidad de modo que la dinámica de la fluidez de ideas se encuentra en función a las metas trazadas y la condición de optimismo por lograrla.

Según Ugarriza y Pajares (2005), señalaron que: “Incluye la felicidad y el optimismo tienen una apreciación positiva sobre las cosas o eventos y particularmente placentero estar con ellos” (p. 19).

En ese sentido se hace referencia que este componente se caracteriza por la felicidad y el optimismo de una manera positiva. Si a todo lo que nos pasa, mirándole de lo negativo tratamos de verle el por ¿qué nos pasó?, ¿qué provecho se puede sacar de esto?, ¿El mirara el lado positivo?, ¿Que le suma a mi vida?, entonces se está buscando ser optimista y ser positivo, mirarle el lado bueno a todo; esto no implica que siempre nos pasara cosas malas, sino a saber sobrellevar la situación que se presente y cómo actuar frente a ello.

Asimismo, Beltran (2009), mencionó que: “es el conjunto de capacidades necesarias para generar y gestionar los motivos y afectos que conducen al inicio, dirección y mantenimiento de la conducta del estudio o de la práctica profesional” (p. 446).

Cabe resaltar que este componente se caracteriza más que nada por mantener un estado de ánimo en forma positiva, frente a los problemas que se puedan presentar, pero Beltrán añade que es conducir, direccionar y mantener la

conducta.

Conangla (2005), manifestó que la automotivación lleva implícita la capacidad de mantener el ánimo, la perseverancia y el optimismo frente a la adversidad.

En la medida en que estamos motivados ante lo que hacemos, por sentimientos de entusiasmo y placer, estos sentimientos nos impulsan hacia la realización y la capacidad de motivarse a uno mismo es esencial para “hacer camino “es motor y a la vez el combustible que nos permite “funcionar” y seguir hacia adelante e ilusionados con nuestro proyecto vital. (p. 106)

El decir que el estar motivados implica mantener un buen estado de ánimo perseverar, ser optimista frente a los múltiples problemas que se presenten, es interesante ver esta perspectiva dada, y si bien es cierto toda cosa que se hace en todo ámbito, necesita de una fuerza interior, y que mejor que estar motivados; por ejemplo: en casa el hecho de impartir amor a los hijos, los hará seguros de sí, en los estudios una beca es una motivación para ser más perseverantes con los estudios, pese a las presiones que son presas los estudiantes.

En consecuencia, la importancia de la inteligencia emocional en estudiantes universitarios debe reforzarse ya que de acuerdo a los teóricos esto se forma desde la edad temprana en base al reforzamiento de las relaciones interpersonales que parten del involucramiento de la familia, asimismo la escuela es encargada de mostrar la integración y adaptación al contexto, pero sobre todo en la formación de las responsabilidades en materia académica.

Lo anterior coincide con las posiciones de Ugarriza y Pajares (2005), quienes consideran que la inteligencia emocional determina el nivel de presencia de la creatividad, esto se une a los conceptos de Bar-On (1997), quien indicó que la inteligencia emocional es la base fundamental del desarrollo de la personalidad, así como la esencia del desarrollo social.

Por ello en la realidad peruana, la preocupación de las universidades por ofrecer una enseñanza de calidad supone considerar todas las variables implicadas en el proceso enseñanza-aprendizaje. En este sentido, es importante identificar los obstáculos y facilitadores que encuentran los estudiantes en el cumplimiento de sus tareas y la relación de éstos con el bienestar psicológico y desempeño académico.

1.4. Formulación del Problema.

1.4.1. Problema general.

¿Qué relación existe entre resistencia al cambio y la inteligencia emocional, según el personal administrativo de las delegaciones policiales de Independencia 2017?

1.4.2. Problemas específicos.

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre la resistencia al cambio y el componente intrapersonal, según el personal administrativo de las delegaciones policiales de Independencia 2017?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre la resistencia al cambio y el componente interpersonal, según el personal administrativo de las delegaciones policiales de Independencia 2017?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre la resistencia al cambio y la componente adaptabilidad, según el personal administrativo de las delegaciones policiales de Independencia 2017?

Problema específico 4

¿Qué relación existe entre la resistencia al cambio y el manejo de estrés, según el personal administrativo de las delegaciones policiales de Independencia 2017?

Problema específico 5

¿Qué relación existe entre la resistencia al cambio y el estado de ánimo, según el personal administrativo de las delegaciones policiales de Independencia 2017?

1.5. Justificación del estudio.

1.5.1. Justificación teórica.

Las conclusiones que se generarán de esta investigación servirán como fuente de información a otras investigaciones, también permitirá lograr una atención de calidad para mejorar la satisfacción del usuario la misma que acrecienta los conceptos teóricos de la resistencia al cambio, así como de la inteligencia emocional dentro del contexto de la particularidad del personal de la policía nacional.

1.5.2. Justificación práctica

El estudio tiene relevancia dado que los resultados permiten a los directivos de la comandancia proponer acciones para el mejoramiento de los trabajadores de la institución, así como mejorar sus estrategias para superar las dificultades y debilidades que se les pueda presentar así lograr una mejor acción de servicio, de modo que los cambios permitan minimizar la Resistencia al cambio, así como el crecimiento personal y organizacional.

1.5.3. Justificación metodológica.

El estudio tiene importancia en la medida que los procedimientos metodológicos buscan determinar la linealidad del comportamiento de las variables, así como de ellos se buscó contribuir con instrumentos de recolección de datos contruidos en base a la operacionalización de las variables que fueron validados por el método de criterio de jueces así como determinado su confiabilidad estadística mediante una prueba piloto y el método de Alpha de Cronbach tanto para la Inteligencia emocional así como para la Resistencia al cambio en trabajadores de establecimientos en la investigación, la misma que podrán ser utilizados como base para otros trabajos de investigación.

1.5.4. Justificación social.

Las razones sociales por las cuales se escogió este tema son porque Resistencia al cambio y la Inteligencia emocional, son pilares fundamentales para el logro de

los objetivos institucionales más aun en el personal de la policía nacional dado que se busca el buen trato y una adecuada calidad de servicio.

1.6. Hipótesis.

Arias (1994, citado por Bernal, 2006), mencionó que “Una hipótesis es una suposición respecto de algunos elementos empíricos y otros conceptuales, y sus relaciones mutuas, que surge más allá de los hechos y las experiencias conocidas, con el propósito de llegar a una mejor comprensión de los mismos” (p.137).

1.6.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre resistencia al cambio y la inteligencia emocional, según el personal administrativo de las delegaciones policiales de Independencia 2017.

1.6.2. Hipótesis específicas.

Hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre la resistencia al cambio y el componente intrapersonal, según el personal administrativo de las delegaciones policiales de Independencia 2017.

Hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre la resistencia al cambio y el componente interpersonal, según el personal administrativo de las delegaciones policiales de Independencia 2017.

Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre la resistencia al cambio y la adaptabilidad, según el personal administrativo de las delegaciones policiales de Independencia 2017.

Hipótesis específica 4

Existe relación significativa entre la resistencia al cambio y el manejo de estrés, según el personal administrativo de las delegaciones policiales de Independencia 2017.

Hipótesis específica 5

Existe relación significativa entre la resistencia al cambio y el estado de ánimo, según el personal administrativo de las delegaciones policiales de Independencia 2017.

1.7. Objetivos.

1.7.1. Objetivo general.

Determinar la relación que existe entre resistencia al cambio y la inteligencia emocional, la según el personal administrativo de las delegaciones policiales de Independencia 2017

1.7.2. Objetivos específicos.

Objetivo específico 1

Determinar la relación que existe entre la resistencia al cambio y el componente intrapersonal, según el personal administrativo de las delegaciones policiales de Independencia 2017.

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre la resistencia al cambio y el componente interpersonal, según el personal administrativo de las delegaciones policiales de Independencia 2017.

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre la resistencia al cambio y la adaptabilidad, según el personal administrativo de las delegaciones policiales de Independencia 2017.

Objetivo específico 4

Determinar la relación que existe entre la resistencia al cambio y el manejo de estrés, según el personal administrativo de las delegaciones policiales de Independencia 2017.

Objetivo específico 5

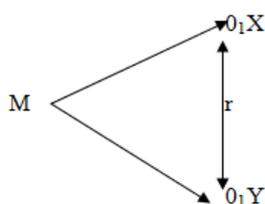
Determinar la relación que existe entre la resistencia al cambio y el estado de ánimo, según el personal administrativo de las delegaciones policiales de Independencia 2017.

II. Método

2.1. Diseño de investigación.

Por el diseño la investigación es no experimental, ya que se basará en las observaciones de los hechos en estado natural sin la intervención o manipulación del investigador. Al respecto Hernández et al. (2010) afirmaron que “son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”.

El diseño de esta investigación es transversal porque su propósito es describir las variables: resistencia al cambio e Inteligencia emocional, en un momento dado. Asimismo, Hernández et al (2010). “Afirmar que los diseños transeccionales (transversales) son investigaciones que recopilan datos en un momento único”. Gráficamente se denota:



Dónde:

- M : Muestra de Estudio
- X : Resistencia al cambio
- Y : Inteligencia Emocional
- O_1 : Coeficiente de Relación
- r : Correlación

Metodología.

Dado que la investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo- se empleó el método hipotético deductivo; es decir se emplearon métodos descriptivos durante su desarrollo. La metodología cuantitativa empleada correspondió al método correlacional, siguiéndose las fases propuestas por Hernández, Fernández y Baptista (2010).

1. Identificación del problema, que para el caso se refiere a conocer el nivel de resistencia al cambio y de la inteligencia emocional.

2. Formulación de hipótesis, las cuáles servirán de guía al proceso de investigación.
3. Elección de temas y fuentes apropiadas, los cuales constituyen el marco teórico o estudio de la cuestión.
4. Selección y elaboración de técnicas de recolección de datos. Se empleó la técnica de la encuesta.
5. Verificación de la validez de los instrumentos empleados.

Tipo de estudio.

Investigación básica.

Como investigación básica asumió el nivel descriptivo correlacional, puesto que se buscó relacionar dos variables a partir de las características tanto de la variable Resistencia al cambio y la inteligencia emocional; por cuanto el recojo de datos se realizó directamente de las unidades muestrales, se afirma que la investigación realizada fue un estudio de gestión institucional, es decir se tomaron los datos directamente del personal administrativo de las delegaciones Policiales de Independencia 2017, para luego ser tabulados y organizado estadísticamente.

2.2. Variables, Operacionalización.

Variables.

En el presente estudio se consideraron 2 variables resistencia al cambio y la Inteligencia emocional.

Variable 1: Resistencia al Cambio.

López, Restrepo y López (2013), refirieron que la resistencia al cambio: es un síntoma absolutamente natural, esta ignorancia esta generalmente ocasionada por: (a) Falta de comunicación sobre el proyecto de cambio. Generalmente se existe cualquier tipo de cambio si no se conoce en que consiste, para que se lleve a cabo y cuál es su impacto en términos personales; (b) Visión demasiado parcializada del cambio. En numerosas ocasiones las personas juzgan negativamente al cambio exclusivamente por lo que sucede en su ámbito de influencia (su grupo de trabajo, su sector, s gerencia), sin considerar los beneficios globales que obtiene la empresa en su conjunto; (c) Si la persona tiene

suficiente información sobre el cambio, pueden ofrecer cierta resistencia simplemente por que perciben que no pueden cambiar. Sucede que se sienten condicionadas por la organización, no saben cómo hacer lo que deben hacer o no tienen las habilidades requeridas por la nueva situación. (p. 153)

Operacionalización de las variables.

Definición operacional de la variable 1: Resistencia al Cambio.

Tabla 1 : Operacionalización de la variable: resistencia al cambio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles
Percepción	Aprender a observar.	1, 2	Nunca (1)	Bajo:
	Saber Escuchar.	3, 4		
	Formas de sentir.	5, 6		
Hábitos	Realiza tareas por cumplir sus funciones	7, 8	Casi nunca (2)	24 - 56
	Trabaja en funciones a metas y resultados.	9, 10		
Miedo a lo nuevo	Evalúa su trabajo y el de su equipo	11, 12	A veces (3)	Medio:
	Demuestra temor.	13, 14		
	Incomodidad frente a lo desconocido	15, 16		
Tendencia a conservar la estabilidad	Inestabilidad	17, 18	Casi siempre (4)	Alto:
	Confort	19, 20		
	Rutina	21, 22		
	Estabilidad	23, 24		
			-4	89 - 120
			Siempre (5).	

Fuente: Elaboración propia.

Tomando el constructo de López, Restrepo y López (2013), La variable **Resistencia al Cambio**, para su mejor estudio se ha operacionalizado en 4 dimensiones, con 3 y 1 indicador respectivamente: Asimismo por cada dimensión se consideraron 6 ítems o reactivos respectivamente, lo que permitió elaborar un cuestionario con 24 ítems el mismo que se aplicará en la recogida de datos y su posterior procesamiento estadístico, para las pruebas de hipótesis y determinar las conclusiones de la presente investigación.

Variable 2: Inteligencia Emocional.

Ugarriza y Pajares (2005), fundamentándose en los estudios de Goleman y Bar-On definieron inteligencia emocional como “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de auto-motivarnos de controlar bien las

emociones en nosotros mismos y en nuestras relaciones” (p. 75), asimismo se concibe que la inteligencia emocional se entiende como un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarnos y enfrentar a las demandas y presiones del medio

Variable 2: Inteligencia Emocional.

Tabla 2 : *Operacionalización de la variable Inteligencia Emocional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Componente Intrapersonal	Comprensión emocional de sí mismo	7, 9, 23, 35, 52, 63, 88, 11, 114, 129, 6, 21, 36	1=Rara vez o nunca es mi caso.	Alta:
	Asertividad	6, 22, 37, 67, 82, 96, 111		
	Auto concepto	126, 11, 24, 40, 56, 70, 85, 100,		
	Autorrealización	51, 66, 81, 95, 110, 125, 3,19		
	Independencia	32, 48, 92, 107, 121		
Componente Interpersonal	Empatía	18, 44, 55, 61, 72, 98, 119, 124, 10, 23, 31, 39, 55	2=Pocas veces es mi caso.	489 - 665
	Relaciones Interpersonales	62, 69, 84, 99, 113, 128, 16, 30, 46, 61, 72	3=A veces es mi caso.	
	Relaciones Sociales	76, 90, 98, 104, 119		
Componente Adaptabilidad	Solución de problemas	1, 15 ,29, 45, 60, 75, 89, 118, 8, 35	4=Muchas veces es mi caso.	Medio
	Prueba de la realidad	38, 53, 68, 83, 88, 97, 112, 127, 14		
	Flexibilidad	28, 43, 59, 74, 87, 80, 103, 131		
Componente Manejo de Estrés	Tolerancia al estrés	4, 20, 33, 49, 64, 78, 93, 108, 122, 13, 27, 42, 58	5=Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.	311 - 488
	Control de los impulsos	73, 86, 102, 117, 130, 110		
Componente del Estado de ánimo en general	Felicidad	2, 17, 31, 47, 62, 77, 91, 105, 120, 11, 20, 26, 54		Baja:
	Optimismo	80, 106, 108, 132		
				133 - 310

Fuente: Elaboración propia

Es la medición de las percepciones personales de los comportamientos de los trabajadores frente a los diversos contextos de corte académico, familiar, y social, para ello se utilizó el instrumento de Bar-On Adaptado, validado y utilizado por Ugarriza y Pajares (2005), en la cual se propone cinco áreas o dimensiones que permite la observación interna y externa, así como las condiciones de adaptabilidad y control de las emociones que determinan en la concepción del estado general, para ello se concibe un conjunto de indicadores que están compuesto por el total de 132 Ítems organizado con cinco opciones de respuesta para ser evaluado en tres niveles. Esto se observa en la siguiente tabla.

2.3. Población y muestra.

Población.

En concordancia con Hernández, Fernández y Baptista (2010), la población está conformada por 62 trabajadores de las delegaciones policiales de Independencia 2017.

Tabla 3 : *Distribución de la población*

Delegaciones Policiales	Nº trabajadores
Delegación Policial Independencia	20
Delegación Policial Payet	22
Delegación Policial El Carmen	20
Total	62

Fuente. Tomado de la estadística del servicio

Muestra.

Se tomó a toda la población 62 trabajadores de las delegaciones policiales de Independencia 2017. Por tanto, se determina que se trata de un estudio censal.

Criterios de selección:

Se ha considerado como criterio de inclusión: trabajadores mayores de 18 años de edad y menores de 65 años de edad.

Criterios de exclusión:

Que, tengan problemas laborales

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

En el presente estudio se hizo uso de la Técnica de la encuesta y el uso del Instrumento del Cuestionario, en este caso se hizo uso de dos cuestionarios, uno para cada una de las variables.

Instrumentos

Instrumento 1.

Datos generales:

Título: Cuestionario sobre Resistencia al cambio.

Autora: Br. Honorina Claudio Suarez

Procedencia: Lima – Perú, 2016

Objetivo: Determinar la relación que existe entre resistencia al cambio y la Inteligencia emocional según, el personal administrativo de las delegaciones policiales de Independencia 2017

Administración: Individual

Duración: 30 minutos

Significación: El cuestionario está referido a determinar la relación entre resistencia al cambio e inteligencia emocional.

Estructura: La escala consta de 24 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Asimismo, la escala está conformada por 04 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre Resistencia al cambio

Validez.

Hernández, et al (2011), indicó que “la validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que pretende medir” (p. 201).

Los cuestionarios sobre resistencia al cambio e inteligencia emocional en 62 trabajadores de las delegaciones policiales del Distrito de Independencia 2017, fueron sometidos a criterio de un grupo de 03 jueces expertos, integrados por profesores doctores que laboran en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, quienes informaron acerca de la aplicabilidad de cada uno de los cuestionarios del presente estudio.

Así mismo en el proceso de validación de cada uno de los cuestionarios del presente estudio, se tuvo en cuenta para cada ítem, la validez del contenido y para tal efecto se consideraron tres aspectos: pertinencia, relevancia y claridad. El resumen del reporte de los certificados de validez emitidos por los expertos se visualiza en la tabla siguiente.

Instrumento 2: Inteligencia emocional

Datos generales	
Título:	Cuestionario sobre Inteligencia emocional
Autora:	Br.Honorina Claudio Suarez
Procedencia:	Lima – Perú, 2016
Objetivo:	Determinar la relación que existe entre resistencia al cambio y la inteligencia emocional según el personal administrativo de las delegaciones policiales de Independencia 2017
Administración:	Individual
Duración:	30 minutos
Significación:	El cuestionario está referido a determinar la relación entre la inteligencia emocional y la Resistencia al cambio.
Estructura:	La escala consta de 132 ítems, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: Rara vez o nunca es mi caso (1), Pocas veces es mi caso (2), A veces es mi caso (3), Muchas veces es mi caso (4) y Con mucha frecuencia es mi caso (5). Asimismo, la escala está conformada por 05 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre la Inteligencia emocional

Validez.

Para Hernández, et al (2010), “la validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que pretende medir” (p.201). Los cuestionarios sobre resistencia al cambio e Inteligencia emocional en 62 trabajadores de las delegaciones policiales de Independencia 2017, fue sometido a criterio de tres Jueces expertos, integrado por profesores: Doctores que laboran en la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, quienes informaran acerca de la aplicabilidad de cada uno de los cuestionarios del presente estudio.

Asimismo, en el proceso de validación de cada uno de los cuestionarios del presente estudio, se tuvo en cuenta para cada ítem, la validez de contenido y para tal efecto se consideró tres aspectos: pertinencia, relevancia y claridad. El resumen del reporte de los certificados de validez emitidos por los expertos se visualiza en la tabla siguiente.

Tabla 4 : *Validez del cuestionario sobre Resistencia al cambio*

Expertos	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Juez 1 Dr. Fredy Ochoa Tataje	Suficiencia	Aplicable
Juez 2 Dra. Paula Liza Dubois	Suficiencia	Aplicable
Juez 3 Mg. Oscar Salas Quintos	Suficiencia	Aplicable

Tabla 5 : *Validez del cuestionario sobre Inteligencia emocional*

Expertos	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Juez 1 Dr. Fredy Ochoa Tataje	Suficiencia	Aplicable
Juez 2 Dra. Paula Liza Dubois	Suficiencia	Aplicable
Juez 3 Mg. Oscar Salas Quintos	Suficiencia	Aplicable

Confiabilidad.

Según Hernández, et al (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. (p. 200). Para establecer la confiabilidad de los cuestionarios, se utilizó la prueba estadística de fiabilidad alfa de Cronbach, con una prueba piloto de 30 trabajadores. Luego se procesaron los datos, haciendo uso del Programa Estadístico SPSS versión 21.0. Para ello se establece los grados de fiabilidad que debe reportar la confiabilidad para una adecuada captación de los datos de las muestras de estudio.

Tabla 6 : *Interpretación del coeficiente de confiabilidad*

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Moderada
0,41 a 0,60	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Ruíz (2007).

Tabla 7 : *Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable Resistencia al cambio*

Dimensión / variable	Alfa de Cronbach	Nº de ítems
Variable Resistencia al cambio	0,876	24
Dimensión Percepción laboral	0,888	6
Dimensión Hábitos laborales	0,890	6
Dimensión Miedo a lo nuevo	0,861	6
Dimensión Tendencia a conservar la estabilidad	0,876	6

Como se observa el resumen del reporte de confiabilidad indica un grado de 0,876 Alpha de Cronbach lo que indica que se tiene una alta confiabilidad, por tanto, es aplicable al estudio, con lo que se garantiza que los datos son adecuados para el logro del objetivo del estudio.

Tabla 8 : *Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la Inteligencia emocional*

Dimensión/variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Variable Inteligencia Emocional	0,901	133
Componente intrapersonal	0,865	36
Componente interpersonal	0,862	28
Componente adaptabilidad	0,890	24
Componente manejo del estrés	0,919	22
Componente estado de animo	0,920	23

Del mismo modo los datos indican un Alpha entre 0,862 y 0,920 con lo que se determina que se encuentra dentro del nivel de confiabilidad alta lo que permite asegurar su aplicación coherente al estudio.

2.5. Método de análisis de datos.

Fase Descriptiva:

Haciendo uso del software Excel 2010, se tabularán y organizarán los datos recogidos, procediéndose a elaborar el registro de datos o base de datos. Los datos registrados permitieron el análisis descriptivo de los datos, elaborándose las tablas de frecuencia y las figuras necesarias con las que se comunicaron los resultados obtenidos.

Fase Inferencial:

Se hará uso del software SPSS en su versión 21,0; a partir de los datos registrados en una base de datos.

El cálculo de la relación entre las variables mediante la prueba de Spearman, la cual fue seleccionada dado que las variables son de naturaleza cualitativa y de medición ordinal.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^N d_i^2}{N^3 - N}$$

Esta asociación entre dos variables requiere que ambas estén medidas en al menos una escala ordinal, de manera tal que los objetivos o individuos en estudio puedan ser colocados en rangos en dos series ordenadas. La magnitud de esas diferencias “ d ” nos da una idea de qué tan cercana es la relación entre las puntuaciones de la variable 1 y la variable 2. Si la relación entre los dos conjuntos de rangos fuera perfecta, cada “ d ” debería ser cero. Mientras más grandes sean las “ d ” menos perfecta es la asociación entre las dos variables.

Valores considerados en la Prueba de Spearman:

Coefficiente de Correlación (rho): indica la fuerza y dirección de la relación entre variables, según los siguientes valores considerados:

Relación muy débil:	< 0,2
Relación débil:	0,2 y 0,4
Relación moderada:	> 0,4 a 0,6
Relación fuerte:	> 0,6 a 0,8
Relación muy fuerte:	> 0,8 a 1

Significancia (p valor): indica si existe significancia estadística, es decir si los resultados obtenidos se deben al azar o a la relación entre variables.

Si $p \text{ valor} \geq \alpha$ (significancia = 0,05), entonces se acepta la H_0 (nula)

Si $p \text{ valor} < \alpha$ (significancia = 0,05), entonces se rechaza la H_0 (nula)

2.6. Aspectos éticos.

Para el estudio se considera el resguardo de la identidad de los encuestados, por ello se cuida los instrumentos a través del anonimato, asimismo, este estudio fue autorizado por la dirección de la institución por ello los resultados solo son válidos para dicha institución, así como solo se utilizará para generar estrategias de mejoramiento institucional.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos.

Según el reporte del SPSS 22.0 se expone los resultados descriptivos de acuerdo a los niveles asignados a la variable Resistencia al cambio e Inteligencia Emocional.

Variable. Resistencia al cambio.

Tabla 9 : Distribución de los niveles de la Resistencia al cambio según trabajadores administrativos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	5	8,1	8,1	8,1
	Medio	48	77,4	77,4	85,5
	Alto	9	14,5	14,5	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

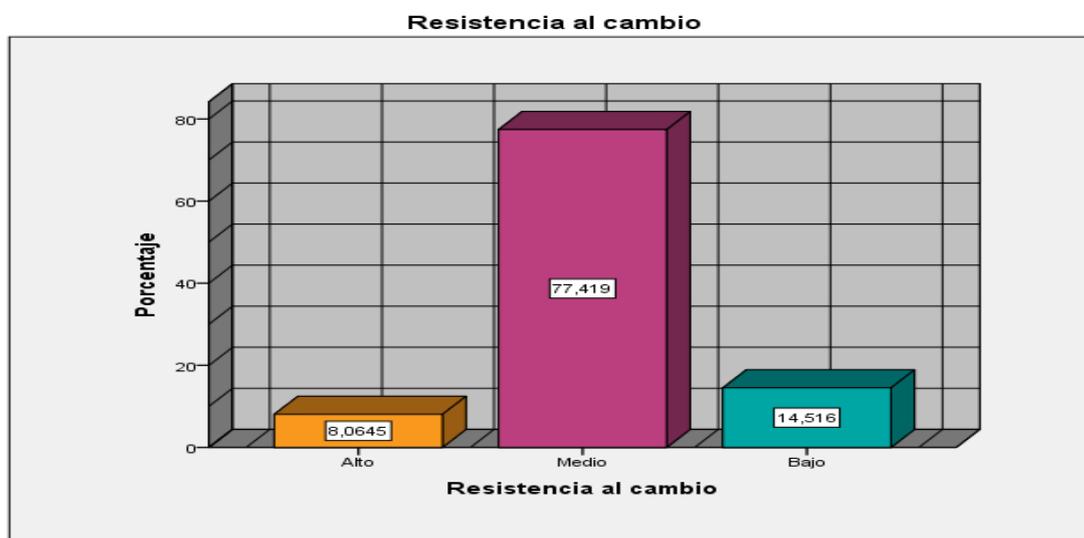


Figura 1 : Distribución de los niveles de la Resistencia al cambio según trabajadores administrativos

En la tabla 9 y figura 1, se observa que la mayoría de los encuestados 77,4% asigna el nivel Medio a la Resistencia al cambio, mientras que un 14,5% opina que es Alto y solo el 8,1% indica que el nivel es Bajo, en conclusión, se determina que el nivel Medio predomina en la percepción de la Resistencia al cambio según

trabajadores administrativos d las delegaciones Policiales del distrito de Independencia 2017

Variable. Inteligencia Emocional.

Tabla 10 : *Distribución de los niveles de la Inteligencia Emocional según trabajadores administrativos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	7	11,3	11,3	11,3
	Medio	44	71,0	71,0	82,3
	Alto	11	17,7	17,7	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

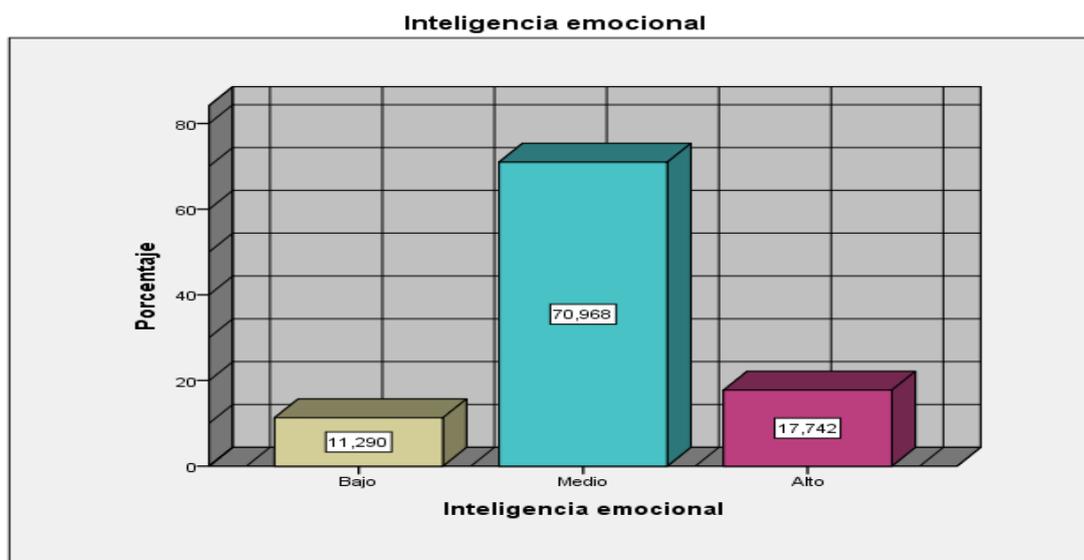


Figura 2 : *Distribución de los niveles de la Inteligencia Emocional según trabajadores administrativos*

En la tabla 10 y figura 2, se observa que la mayoría de los encuestados 70,9% asigna el nivel Medio a la Inteligencia Emocional, mientras que un 17,7% opina que es Alto y solo el 11,2% indica que el nivel es Bajo, en conclusión, se determina que el nivel Medio predomina en la percepción de la Inteligencia Emocional según trabajadores administrativos de las delegaciones Policiales del distrito de Independencia 2017

Resultado general según objetivo de investigación.

Tabla 11 : Nivel comparativo entre la Resistencia al cambio e Inteligencia Emocional según trabajadores administrativos

Tabla de contingencia Resistencia al cambio * Inteligencia Emocional

		Inteligencia emocional			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Resistencia al cambio	Alto	Recuento	3	0	2	5
		% del total	4,8%	0,0%	3,2%	8,1%
	Medio	Recuento	4	42	2	48
		% del total	6,5%	67,7%	3,2%	77,4%
	Bajo	Recuento	0	2	7	9
		% del total	0,0%	3,2%	11,3%	14,5%
Total		Recuento	7	44	11	62
		% del total	11,3%	71,0%	17,7%	100,0%

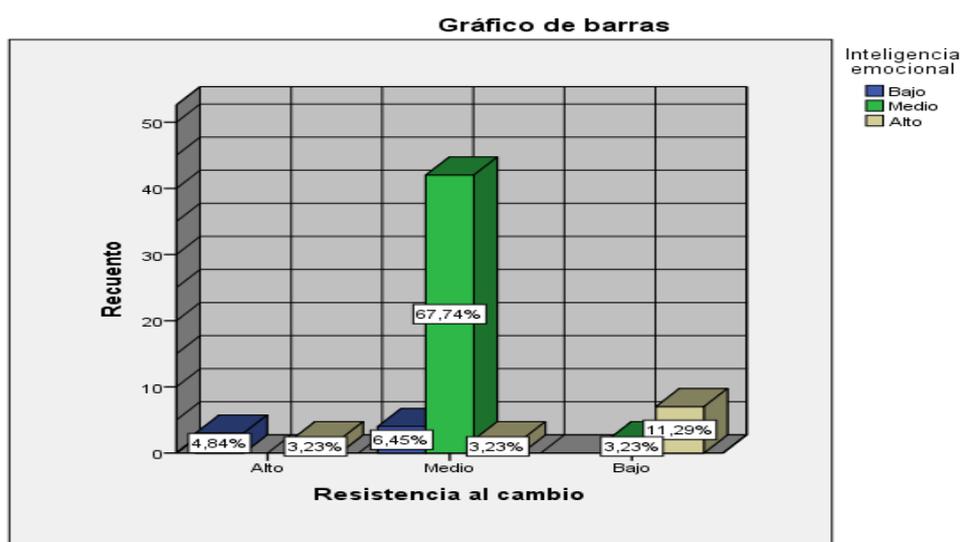


Figura 3 : Nivel comparativo entre la Resistencia al cambio e Inteligencia Emocional según trabajadores administrativos

Como se observa en la tabla 11 y figura 3, el 67,7% percibe que la Resistencia al cambio alcanza el nivel Medio, dichos encuestados asignan el nivel de Medio a la Inteligencia Emocional, asimismo se observa que un 11,3% considera que la Resistencia al cambio es Alto ellos también asignan a la Inteligencia Emocional como de nivel Bajo; sin embargo se aprecia que un 4,8% manifiesta que la Resistencia al cambio es alto, y ellos mismo indican que la Inteligencia Emocional es Bajo; en conclusión se infiere que el nivel de Medio predomina en ambas

variables, infiriéndose que a mayor Resistencia al cambio, menor es el nivel de Inteligencia Emocional según trabajadores administrativos de las delegaciones Policiales del distrito de Independencia 2017

Resultado según objetivo específico 1

Tabla 12 : Nivel comparativo entre la resistencia al cambio con el componente intrapersonal según trabajadores administrativos

Tabla de contingencia Resistencia al cambio * Componente Intrapersonal

		Componente Intrapersonal			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Resistencia al cambio	Alto	Recuento	5	0	0	5
		% del total	8,1%	0,0%	0,0%	8,1%
	Medio	Recuento	2	43	3	48
		% del total	3,2%	69,4%	4,8%	77,4%
	Bajo	Recuento	1	1	7	9
		% del total	1,6%	1,6%	11,3%	14,5%
Total		Recuento	8	44	10	62
		% del total	12,9%	71,0%	16,1%	100,0%

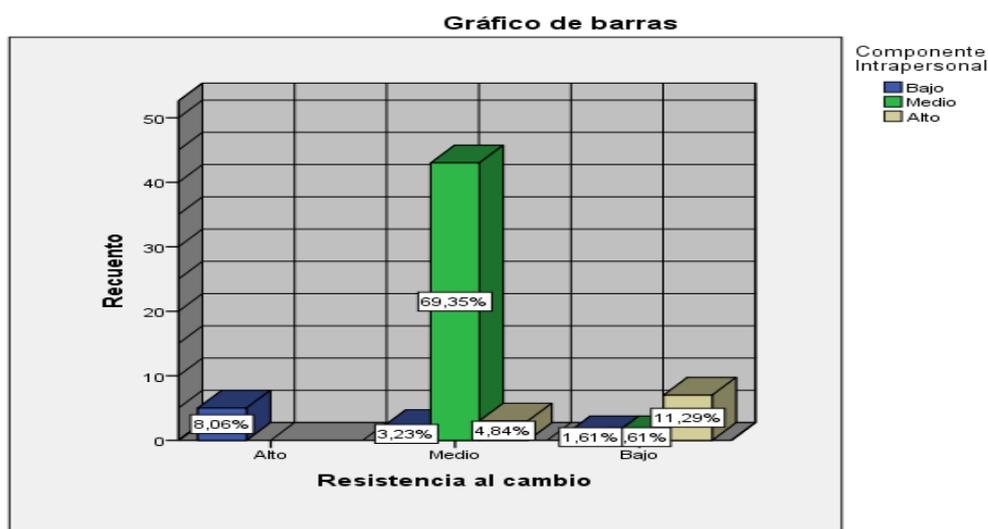


Figura 4 : Nivel comparativo entre el Resistencia al cambio con la Componente Intrapersonal según trabajadores administrativos

Como se observa en la tabla 12 y figura 4, el 69,4% percibe que la Resistencia al cambio alcanza el nivel Medio, dichos encuestados asignan el nivel de Medio al Componente Intrapersonal, asimismo se observa que un 11,3% considera que la Resistencia al cambio es Bajo ellos también asignan al Componente Intrapersonal

como de nivel Alto; sin embargo se aprecia que un 8,1% manifiesta que el Resistencia al cambio es Alto, y ellos mismo indican que la Componente Intrapersonal es Bajo; en conclusión se infiere que el nivel de Medio predomina en ambas variables, infiriéndose que a mayor Resistencia al cambio, menor es el nivel de Componente Intrapersonal según trabajadores administrativos d las delegaciones Policiales del distrito de Independencia 2017

Resultado según objetivo específico 2.

Tabla 13 : Nivel comparativo entre Resistencia al cambio con el Componente Interpersonal según trabajadores administrativos

Tabla de contingencia Resistencia al cambio * Componente Interpersonal

		Componente Interpersonal			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Resistencia al cambio	Alto	Recuento	5	0	0	5
		% del total	8,1%	0,0%	0,0%	8,1%
	Medio	Recuento	0	48	0	48
		% del total	0,0%	77,4%	0,0%	77,4%
	Bajo	Recuento	0	0	9	9
		% del total	0,0%	0,0%	14,5%	14,5%
Total		Recuento	5	48	9	62
		% del total	8,1%	77,4%	14,5%	100,0%

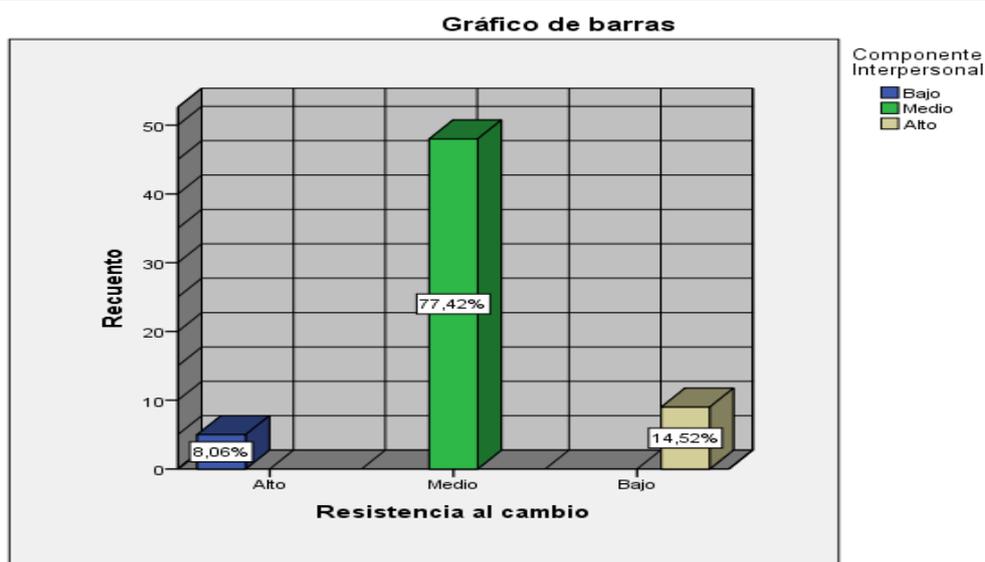


Figura 5 : Nivel comparativo entre Resistencia al cambio con la Componente Interpersonal según trabajadores administrativos

Como se observa en la tabla 13 y figura 5, el 71,9% percibe que la Resistencia al cambio alcanza el nivel Medio, dichos encuestados asignan el nivel de Medio a la Componente Interpersonal, asimismo se observa que un 17,4% considera que la Resistencia al cambio es Alto ellos también asignan a la Componente Interpersonal como de nivel Alto; sin embargo se aprecia que un 9,8% manifiesta que la Resistencia al cambio es Bajo, y ellos mismo indican que la Componente Interpersonal es Bajo; en conclusión se infiere que el nivel de Medio predomina en ambas variables, infiriéndose que a mayor Resistencia al cambio, mayor será el nivel de Componente Interpersonal según trabajadores administrativos de las delegaciones Policiales del distrito de Independencia 2017

Resultado según objetivo específico 3

Tabla 14 : *Nivel comparativo entre Resistencia al cambio laboral con el Componente adaptabilidad según trabajadores administrativos*

Tabla de contingencia Resistencia al cambio * Componente adaptabilidad

		Componente adaptabilidad			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Resistencia al cambio	Alto	Recuento	5	0	0	5
		% del total	8,1%	0,0%	0,0%	8,1%
	Medio	Recuento	3	42	3	48
		% del total	4,8%	67,7%	4,8%	77,4%
	Bajo	Recuento	0	1	8	9
		% del total	0,0%	1,6%	12,9%	14,5%
Total		Recuento	8	43	11	62
		% del total	12,9%	69,4%	17,7%	100,0%

Como se observa en la tabla 14 y figura 6, el 56,7% percibe que la Resistencia al cambio laboral alcanza el nivel Medio, dichos encuestados asignan el nivel de Medio al Componente adaptabilidad, asimismo se observa que un 17,0% considera que la Resistencia al cambio laboral es Alto ellos también asignan al Componente adaptabilidad como de nivel Alto; sin embargo se aprecia que un 9,8% manifiesta que la Resistencia al cambio laboral es Bajo, y ellos mismo indican que el Componente adaptabilidad es Bajo; en conclusión se infiere que el nivel de Medio predomina en ambas variables, infiriéndose que a mayor Resistencia al cambio laboral, mayor será el nivel de Componente adaptabilidad

según trabajadores administrativos de las delegaciones Policiales del distrito de Independencia 2017

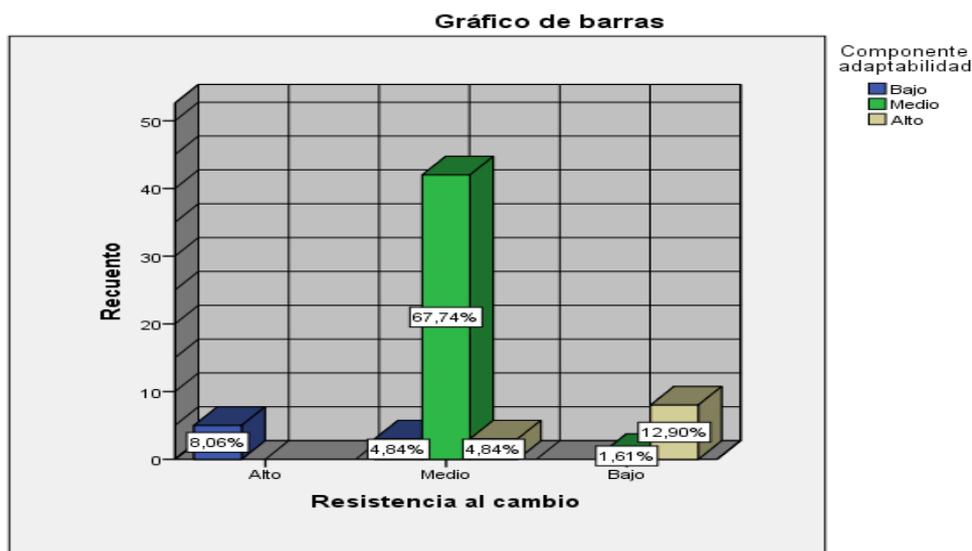


Figura 6 : Nivel comparativo entre Resistencia al cambio laboral con el Componente adaptabilidad según trabajadores administrativos

Resultado según objetivo específico 4.

Tabla 15 : Nivel comparativo entre Resistencia al cambio laboral y Componente manejo del estrés según trabajadores administrativos

Tabla de contingencia Resistencia al cambio * Componente manejo del estrés

			Componente manejo del estrés			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Resistencia al cambio	Alto	Recuento	5	0	0	5
		% del total	8,1%	0,0%	0,0%	8,1%
	Medio	Recuento	3	39	6	48
		% del total	4,8%	62,9%	9,7%	77,4%
	Bajo	Recuento	2	0	7	9
		% del total	3,2%	0,0%	11,3%	14,5%
Total	Recuento	10	39	13	62	
	% del total	16,1%	62,9%	21,0%	100,0%	

Como se observa en la tabla 15 y figura 7, el 62,9% percibe que la Resistencia al cambio laboral alcanza el nivel Medio, dichos encuestados asignan el nivel de Medio al Componente manejo del estrés, asimismo se observa que un 11,3% considera que la Resistencia al cambio es Bajo ellos también asignan al Componente manejo del estrés como de nivel Alto; sin embargo se aprecia que

un 7,6% manifiesta que la Resistencia al cambio laboral es Alto, y ellos mismo indican que la Componente manejo del estrés es Bajo; en conclusión se infiere que el nivel de Medio predomina en ambas variables, infiriéndose que a mayor Resistencia al cambio, menor es el nivel de Componente manejo del estrés según trabajadores administrativos de las delegaciones Policiales del distrito de Independencia 2017

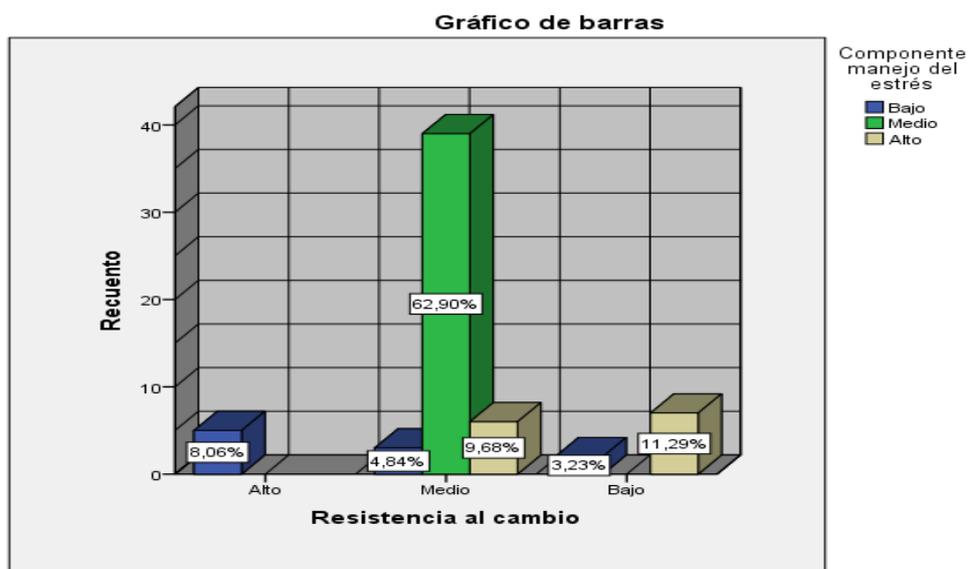


Figura 7 : Nivel comparativo entre Resistencia al cambio laboral e Componente manejo del estrés según trabajadores administrativos

Resultado según objetivo específico 5.

Tabla 16 : Nivel comparativo entre Resistencia al cambio laboral e Componente estado de ánimo según trabajadores administrativos

Tabla de contingencia Resistencia al cambio * Inteligencia Emocional

		Componente estado de ánimo			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Resistencia al cambio	Alto	Recuento	5	0	0	5
		% del total	8,1%	0,0%	0,0%	8,1%
	Medio	Recuento	3	42	3	48
		% del total	4,8%	67,7%	4,8%	77,4%
	Bajo	Recuento	0	1	8	9
		% del total	0,0%	1,6%	12,9%	14,5%
Total		Recuento	8	43	11	62
		% del total	12,9%	67,7%	17,7%	100,0%

Como se observa en la tabla 16 y figura 8, el 67,7% percibe que el Resistencia al cambio laboral alcanza el nivel Medio, dichos encuestados asignan el nivel de Medio al componente estado de ánimo de la Inteligencia Emocional, asimismo se observa que un 12,9% considera que el Resistencia al cambio es Bajo ellos también asignan al Componente estado de ánimo como de nivel Alto; sin embargo se aprecia que un 7,6% manifiesta que el Resistencia al cambio laboral es Alto, y ellos mismo indican que el Componente estado de ánimo es Bajo; en conclusión se infiere que el nivel de Medio predomina en ambas variables, infiriéndose que a mayor Resistencia al cambio laboral, menor es el nivel de Componente estado de ánimo según trabajadores administrativos de las delegaciones Policiales del distrito de Independencia 2017

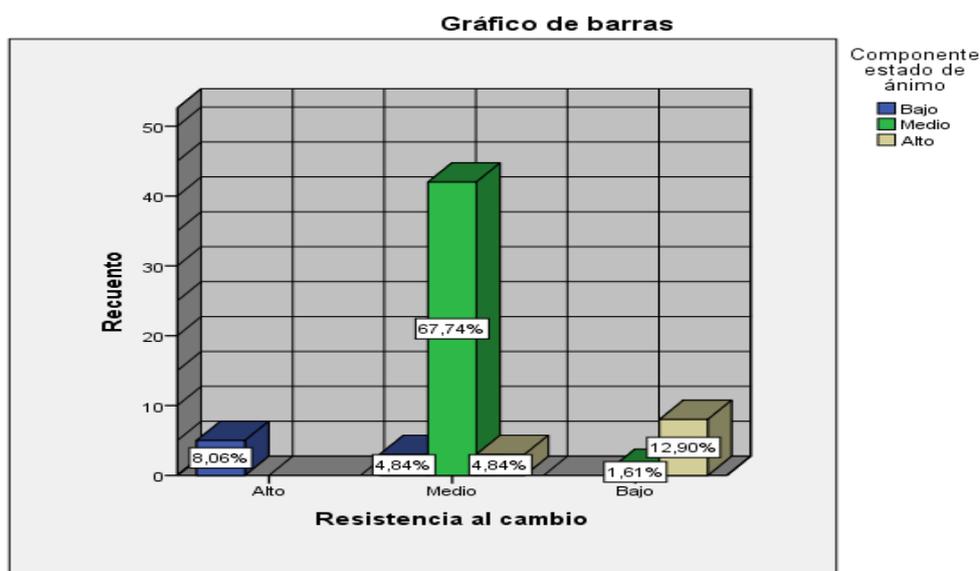


Figura 8 : Nivel comparativo entre Resistencia al cambio laboral e Componente estado de ánimo según trabajadores administrativos

3.2. Contrastación de hipótesis

Resultados de la prueba de hipótesis.

Para el análisis estadístico de hipótesis se establece los siguientes parámetros
95% de confianza

0,05 niveles de significancia

Ho. $p > 0.05$

Hi. $p < 0,05$

Coeficiente de Correlación rho Spearman
Medición ordinal.

Hipótesis general.

Ho. La Resistencia al cambio no se relaciona inversa y significativamente con la Inteligencia Emocional en trabajadores administrativos de las delegaciones Policiales del distrito de Independencia 2017.

Hi. La Resistencia al cambio se relaciona inversa y significativamente con la Inteligencia Emocional en trabajadores administrativos de las delegaciones Policiales del distrito de Independencia 2017.

Resultados

Tabla 17 : *Correlación inversa rho Spearman entre la Resistencia al cambio y la Inteligencia Emocional según trabajadores administrativos*

			Resistencia al cambio	Inteligencia Emocional
Rho de Spearman	Resistencia al cambio	Coeficiente de correlación	1,000	-.647**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	62	62
	Inteligencia Emocional	Coeficiente de correlación	-.647**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	62	62

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

Interpretación:

Como se observa en la tabla 17, con un valor rho Spearman = -0,647 y una p= 0,000 menor al nivel de 0,05 estadísticamente significativa, la Resistencia al cambio está relacionada de manera inversa con la Inteligencia Emocional aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula confirmando que Existe relación inversa y significativa entre la Resistencia al cambio y la

Inteligencia Emocional según trabajadores administrativos de las delegaciones Policiales del distrito de Independencia 2017, cabe resaltarse que esta relación es de una magnitud moderada, desde este resultado se infiere que la Resistencia al cambio disminuye según el nivel de inteligencia emocional ya que esta condición facilita que el trabajador pueda mostrar todas sus habilidades.

Hipótesis específicas.

Hipótesis específica 1

Ho. La Resistencia al cambio no se relaciona de manera inversa y significativamente con el componente intrapersonal en trabajadores administrativos de las delegaciones Policiales del distrito de Independencia 2017.

Hi. La Resistencia al cambio se relaciona de manera inversa y significativamente con el componente intrapersonal en trabajadores administrativos de las delegaciones Policiales del distrito de Independencia 2017.

Resultados.

Tabla 18 : *Correlación rho Spearman entre La Resistencia al cambio y el componente intrapersonal según trabajadores administrativos*

				Resistencia al cambio	Componente intrapersonal
Rho de Spearman	Resistencia al cambio	Coeficiente de correlación	de	1,000	-,724**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		62	62
	Componente intrapersonal	Coeficiente de correlación	de	-,724**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		62	62

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

Interpretación:

Como se observa en la tabla 18, con un valor rho Spearman = $-0,724$ y una $p=0,000$ menor al nivel de $0,05$ estadísticamente significativa, la Resistencia al cambio está relacionada de manera inversa con el componente intrapersonal aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula confirmando que Existe relación inversa y significativa entre la Resistencia al cambio y el componente intrapersonal según trabajadores administrativos de las delegaciones Policiales del distrito de Independencia 2017, cabe resaltarse que esta relación es de una magnitud alta, ya que la Resistencia al cambio disminuye de acuerdo a las condiciones intrapersonales del trabajador y esta se va formando de acuerdo a la identificación que desarrolla el trabajador y esta es respaldada por los responsables de la gestión.

Hipótesis específica 2

Ho. La Resistencia al cambio no se relaciona de manera inversa y significativamente con el componente interpersonal en trabajadores administrativos de las delegaciones Policiales del distrito de Independencia 2017.

Hi. La Resistencia al cambio se relaciona inversa y significativamente con el componente interpersonal en trabajadores administrativos de las delegaciones Policiales del distrito de Independencia 2017.

Resultados.

Tabla 19 : *Correlación rho Spearman entre la Resistencia al cambio y el componente interpersonal según trabajadores administrativos*

		Resistencia al cambio	Componente interpersonal
Rho de Spearman	Resistencia al cambio	1,000	-,770**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	62	62
	Componente interpersonal	-,770**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	62	62

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

Interpretación:

Como se observa en la tabla 19, con un valor rho Spearman = -,770 y una $p=0,000$ menor al nivel de 0,05 estadísticamente significativa, la Resistencia al cambio está relacionada de manera inversa con el componente interpersonal aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula confirmando que Existe relación inversa y significativa entre la Resistencia al cambio y el componente interpersonal según trabajadores administrativos de las delegaciones Policiales del distrito de Independencia 2017, cabe precisar que la resistencia al cambio disminuye cuando el nivel de inteligencia interpersonal se eleva, por ello desde el enfoque de la psicología organizacional, se establece que la calidad del desempeño es concordante con el nivel de satisfacción personal y social que el trabajador alcanza.

Hipótesis específica 3

Ho. La Resistencia al cambio no se relaciona de manera inversa y significativamente con el Componente adaptabilidad en trabajadores administrativos de las delegaciones Policiales del distrito de Independencia 2017.

Hi. La Resistencia al cambio se relaciona de manera inversa y significativamente con el Componente adaptabilidad en trabajadores administrativos de las delegaciones Policiales del distrito de Independencia 2017.

Resultados.

Tabla 20 : Correlación rho Spearman entre la Resistencia al cambio laboral y el Componente adaptabilidad según trabajadores administrativos

				Resistencia al cambio	Componente adaptabilidad
Rho Spearman	de	Resistencia al cambio	Coeficiente de correlación	1,000	-,739**
			Sig. (bilateral)	.	,000
			N	62	62
		Componente adaptabilidad	Coeficiente de correlación	-,739**	1,000
			Sig. (bilateral)	,000	.
			N	62	62

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

Interpretación:

Como se observa en la tabla 20, con un valor rho Spearman = -,739 y un p= 0,000 menor al nivel de 0,05 estadísticamente significativa, la Resistencia al cambio laboral está relacionada de manera inversa con el Componente adaptabilidad aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula confirmando que Existe relación inversa y significativa entre la Resistencia al cambio laboral y

el Componente adaptabilidad según trabajadores administrativos de las delegaciones Policiales del distrito de Independencia 2017, por ello se infiere que la resistencia al cambio disminuye cuando el componente adaptabilidad de la inteligencia emocional es alta ya que una de las acciones actuales es la dinámica al cambio a todos los trabajadores ya que eso desarrolla sus habilidades.

Hipótesis específica 4

Ho. La Resistencia al cambio no se relaciona de manera inversa y significativamente con el Componente manejo del estrés en trabajadores administrativos de las delegaciones Policiales del distrito de Independencia 2017.

Hi. La Resistencia al cambio se relaciona inversa y significativamente con el Componente manejo del estrés en trabajadores administrativos de las delegaciones Policiales del distrito de Independencia 2017.

Resultados.

Tabla 21 : *Correlación rho Spearman entre la Resistencia al cambio y el Componente manejo del estrés según trabajadores administrativos*

				Resistencia al cambio	Componente manejo del estrés
Rho Spearman	de Resistencia al cambio	Coeficiente de correlación	de 1,000	-,719**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	62	62	
	Componente manejo del estrés	Coeficiente de correlación	de -,719**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	62	62	

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

Interpretación:

Como se observa en la tabla 21, con un valor rho Spearman = $-0,719$ y un $p= 0,000$ menor al nivel de $0,05$ estadísticamente significativa, la Resistencia al cambio laboral está relacionada de manera inversa con el Componente manejo del estrés aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula confirmando que Existe relación inversa y significativa entre la Resistencia al cambio laboral y el Componente manejo del estrés según trabajadores administrativos de las delegaciones Policiales del distrito de Independencia 2017, por ello se infiere que la resistencia al cambio disminuye cuando el componente manejo del estrés de la inteligencia emocional se eleva.

Hipótesis específica 5.

Ho. La Resistencia al cambio no se relaciona de manera inversa y significativamente con el Componente estado de ánimo en trabajadores administrativos de las delegaciones Policiales del distrito de Independencia 2017.

Hi. La Resistencia al cambio se relaciona de manera inversa y significativamente con el Componente estado de ánimo en trabajadores administrativos de las delegaciones Policiales del distrito de Independencia 2017.

Resultados.

Tabla 22 : *Correlación rho Spearman entre la Resistencia al cambio y el Componente estado de ánimo según trabajadores administrativos*

				Resistencia al cambio	Componente estado de animo
Rho Spearman	de Resistencia cambio	al	Coeficiente correlación	de 1,000	,701**
			Sig. (bilateral)	.	,000
			N	62	62
	Componente estado animo	de	Coeficiente correlación	de ,701**	1,000
			Sig. (bilateral)	,000	.
			N	62	62

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

Interpretación:

Como se observa en la tabla 22, con un valor rho Spearman = -,701 y un p= 0,000 menor al nivel de 0,05 estadísticamente significativa, la Resistencia al cambio laboral está relacionada de manera inversa con el Componente estado de ánimo aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula confirmando que Existe relación directa y significativa entre la Resistencia al cambio laboral y el Componente estado de ánimo según trabajadores administrativos de las delegaciones Policiales del distrito de Independencia 2017, por ello se infiere que la resistencia al cambio disminuye cuando el componente de estado de ánimo de la inteligencia emocional es alta en los trabajadores ya que eso desarrolla sus habilidades.

IV. Discusión

En la actualidad en el Perú, las condiciones del sistema de modernización de la gestión pública se encuentra en proceso lento debido a la nueva perspectiva laboral de los servidores en la cual se desea llevar los mismos procedimientos y con esto detener el avance de la tecnología, por ello la resistencia al cambio significa no asumir los nuevos enfoques, así como el cambio de hábito laboral en la cual la dinámica establece que la adaptación al nuevo puesto de trabajo debe darse en concordancia con la concepción de sus posibilidades, y a esto se conoce como los procesos mentales para poder aceptar sus propias capacidades, así como para poder desempeñarse bajo altos niveles de presión en función a los resultados que favorezcan a la organización.

Esto es así en tanto que se considera que cuanto más profesionalizada esté la plantilla de una institución pública, más desarrolladas tengan sus competencias, más amplio sea su ámbito de conocimiento y actuación, y más habituada esté a la formación continua, resultará más sencillo asumir los cambios que se vayan produciendo en el ámbito de la tecnología, los métodos de trabajo, etc. Estas inferencias se relacionan con los resultados de la investigación en la cual la Resistencia al cambio es el elemento que se contrapone en el nivel de Inteligencia Emocional, por ello, con un valor rho Spearman de $\rho = -0,647$ y un valor $p = 0,000$ menor al nivel de $p = 0,05$ se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula, siendo una correlación inversa, es decir que la resistencia al cambio disminuye cuando la inteligencia emocional es alta por ello la psicología organizacional establece indicadores recurrentes en la determinación de ambientes adecuados especialmente en el trabajo administrativo dentro de una organización con demanda de alta respuesta positiva. En este sentido, se concluye concordando que la madurez de la persona se encuentra dentro del control de su propia interacción, así como con los demás, que son aspectos que le permite controlar sus emociones, ya que según Arenas, (2013), concluye que la resistencia al cambio es un factor social, prevalece ya sea como interés individual y grupal, el temor a lo desconocido tiene un papel importante frente a las innovaciones que cuenta la institución, y como principales causas se puede considerar; el temor a lo desconocido, el ambiente de desconfianza, la presión de trabajadores, el trabajo no retribuido, de ello se infiere, que el desarrollo de una

organización tiende a crecer siempre y cuando exista una comunicación, íntegra entre los altos funcionarios y trabajadores, por lo que permite diferenciar una empresa de otra son las personas que la componen convirtiéndose en una ventaja competitiva ya que participan sus conocimientos, habilidades y competencias, asimismo Gaspar, (2015) señala que el manejo emocional y la estabilidad crea seguridad en las personas esto le lleva a generar nuevos espacios de desarrollo así como de las diversas acciones en la cual el compromiso laboral se establece mediante la disposición hacia el cambio, concordando con Escudero, (2015) quien precisa que la resistencia al cambio en las diversas acciones laborales se producen ante la incertidumbre, para disminuir el efecto las organizaciones deben fomentar el desarrollo profesional en servicio de modo que este trabajador se convierta en un activo y muestre toda su potencialidad laboral.

Respecto al análisis de la Resistencia al cambio frente al componente intrapersonal de la inteligencia emocional, se halló un valor de correlación inversa ($Rho = -,724$; $p = 0,000$) ya que la disposición al trabajo y a las relaciones en nuevos escenarios determinan la manifestación de la persona hacia el compromiso general y asumir nuevos retos dentro de las funciones que cumplen en cada área o el rol que establecen como funcionario. En la misma línea de análisis se halló que la Resistencia al cambio tiene una relación inversa con el componente interpersonal de la inteligencia emocional ($rho = -,770$; y $p = 0,000$) por lo que la interacción entre el personal es importante ya que a mayor nivel de interacción, comunicación y trabajo en equipo con los compañeros disminuye la resistencia al cambio laboral.

También se encontró que la Resistencia al cambio tiene una relación inversa con el componente adaptabilidad de la inteligencia emocional ($rho = -,739$) estadísticamente significativa dado que el $p = ,000$ menor al nivel de 0,05 planteado para este estudio, lo que indica que la adaptación a las nuevas circunstancias se produce en condiciones ambientales adecuados donde la disposición de la persona facilita la interacción hacia nuevos dominios.

Del mismo modo se encontró que la Resistencia al cambio se encuentra relacionado de manera inversa con el componente manejo del estrés ($\rho = -0,719$ y $p = 0,000$) dado que la capacidad de organizarse de manera coherente hacia las diversas tareas facilita la disminución del estrés y en consecuencia disminuye la posibilidad de resistencia hacia las nuevas labores ya son factores que están directamente relacionadas con la Inteligencia Emocional, por ello, el análisis de la hipótesis específica 5 reportó que la resistencia al cambio se encuentra relacionado de manera inversa con el componente estado de ánimo de la inteligencia emocional ($\rho = -0,701$ y $p = 0,000$) por ello se establece que estas circunstancias se contraponen con las condiciones emocionales de las personas.

En ese sentido, podemos asegurar, con lo afirmado por catalán, (2016) quien asegura que el estado emocional de las personas determina la capacidad de identificarse con la institución, dicho aspecto es primordial ya que de ello se desprende las estrategias con la cual el trabajador se involucra en la organización de manera positiva. Asimismo, para Campos, (2011) la predisposición física y emocional de los trabajadores facilita la innovación y la condición de desarrollo organizacional, con la cual se establece el vínculo de generación de nuevos espacios y condiciones laborales. En tanto que, para Pineda, (2012) la inteligencia emocional de los trabajadores permite establecer el grado de madurez, así como de seguridad de los procesos técnicos de gestión con la cual el aporte se convierte en una condición óptima que disminuye la posibilidad de rechazo hacia las innovaciones en el campo laboral. Más aun cuando Zarate, (2012) señala que los conocimientos que transmitimos y los métodos que utilizamos para la búsqueda de otros nuevos, necesitan, hoy más que nunca, una superación de la inercia mental, que rige gran parte de nuestro comportamiento, y la creación de un clima permanente de libertad mental, una atmósfera general, integral y global que estimule, promueva y valore el pensamiento divergente.

Desde ese extremo también se sostiene con la postura de Aradilla, (2013) quien sostiene que las implicancias del estado emocional incide en la calidad de gestión que realizan los trabajadores y esto contribuye al crecimiento de la organización dado que el trabajador se convierte en un activo que genera como parte de la sociedad, aspecto que reafirma Alvarado, (2013) al considerar que el uso de una matriz de trazabilidad y una lista de verificación que facilita el cumplimiento de todos los requerimientos capturados, así como la validación de su correcto funcionamiento

V. Conclusiones

Primera: Se determina que con un valor rho Spearman = 0,647 y un $p= 0,000$ menor al nivel de 0,05 estadísticamente significativa, la resistencia al cambio esta está relacionada de manera inversa con la Inteligencia emocional aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula confirmando que Existe relación inversa y significativa entre las variables considerando que la resistencia al cambio laboral disminuye cuando la inteligencia emocional es alta según trabajadores administrativos de las delegaciones policiales del distrito de Independencia 2017.

Segunda: Se establece que con un valor rho Spearman = 0,724 y un $p= 0,000$ menor al nivel de 0,05 estadísticamente significativa, la resistencia al cambio está relacionada con el componente intrapersonal de la inteligencia emocional aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula confirmando que Existe relación inversa y significativa entre las variables indicando que la resistencia laboral disminuye cuando el componente intrapersonal es alta según trabajadores administrativos de las delegaciones policiales del distrito de Independencia 2017.

Tercera: Se determina que con un valor rho Spearman = 0,770 y un $p= 0,000$ menor al nivel de 0,05 estadísticamente significativa, la resistencia al cambio está relacionada con el componente interpersonal aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula confirmando que Existe relación inversa y significativa entre dichas variables según trabajadores administrativos de las delegaciones policiales del distrito de Independencia 2017.

Cuarta: Se establece con un valor rho Spearman = -,739 y un $p= 0,000$ menor al nivel de 0,05 estadísticamente significativa, la resistencia al cambio está relacionada con el componente adaptabilidad aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula confirmando que Existe relación inversa y significativa entre la resistencia al cambio con el componente adaptabilidad de la inteligencia emocional según trabajadores administrativos de las delegaciones policiales del distrito de Independencia 2017.

Quinta: Se establece con un valor rho Spearman = $-0,719$ y un $p= 0,000$ menor al nivel de $0,05$ estadísticamente significativa, la resistencia al cambio está relacionada con el componente manejo del estrés aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula confirmando que Existe relación inversa y significativa entre la resistencia al cambio con el componente manejo del estrés de la inteligencia emocional según trabajadores administrativos de las delegaciones policiales del distrito de Independencia 2017.

Sexta: Se establece con un valor rho Spearman = $-0,701$ y un $p= 0,000$ menor al nivel de $0,05$ estadísticamente significativa, la resistencia al cambio está relacionada con el componente estado de ánimo aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula confirmando que Existe relación inversa y significativa entre la resistencia al cambio con el componente estado de ánimo de la inteligencia emocional según trabajadores administrativos de las delegaciones policiales del distrito de Independencia 2017.

VI. Recomendaciones

Primera: A los funcionarios de las delegaciones policiales del distrito de Independencia 2017, en este estudio se ha encontrado que la resistencia al cambio está relacionado con la inteligencia emocional, por lo que se recomienda difundir los procedimientos que debe realizarse durante el proceso de gestión de modernización del estado peruano en el servicio público y cuáles son las estrategias a realizar antes, durante y después de modo que los trabajadores sean mejores seleccionados y obtengan los beneficios que se obtendrá en la calidad de los servicios a desarrollar.

Segunda: A los funcionarios de las delegaciones policiales del distrito de Independencia 2017, se recomienda considerar los beneficios del proceso de gestión relacionado con la innovación y modernización del servicio civil del personal ya que esto está al nivel de la inteligencia emocional, por ello las capacitaciones continuas son el eslabón dentro de gestión del personal.

Tercera: A los funcionarios de las delegaciones policiales del distrito de Independencia 2017, se recomienda desarrollar talleres de integración, así como presentar alternativas formativas para elevar el desempeño y consolidar el estado emocional de los trabajadores y de este modo mejorar la competencia que tiene cada uno en función de asumir mayores responsabilidades

Cuarta: A los trabajadores de las delegaciones policiales del distrito de Independencia 2017, se recomienda considerar la realización de talleres de fortalecimiento para mejorar el desempeño institucional ya que está relacionado con competencia laboral y del marco de la Gestión de recursos humanos, por ello se debe integrar la acción de la comunidad con todos los participantes del aprendizaje del continuo del trabajador.

Quinta: A los trabajadores de las delegaciones policiales del distrito de Independencia 2017, se recomienda considerar la realización de talleres de fortalecimiento para mejorar el estado emocional del trabajador de modo que estas características facilitan aceptar las nuevas tendencias de la administración pública con la cual se busca el desarrollo de las organizaciones públicas al servicio de la sociedad.

VII. Referencias

- Arenas, P. (2013). *La Resistencia al cambio y el aprendizaje organizacional innovador en instituciones educativas*. (Tesis de maestría). Universidad de Zulia de Venezuela.
- Alvarado, R. (2013). *Efectos de un programa de entrenamiento del potencial humano en el desarrollo de la inteligencia emocional de estudiantes universitarios*. Lima: (Tesis de maestría) Universidad San Ignacio de Loyola.
- Amon, J. (1998). *Estadística para psicólogos*. Barcelona: Narcea.
- Aradilla, A. (2013). *Inteligencia Emocional y variables relacionadas en Enfermería*. Barcelona, España: (Tesis doctoral) Universidad de Barcelona.
- Bertalanffy, L. (1956). *Teoría general de sistemas*. México DF: Fondo de desarrollo y cultura.
- Borgucci, K. (2008). *El comportamiento del individuo y los grupos humanos*. Bar-On, R. (1997). *The Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-I) Technical Manual*. New York: Muti Help System.
- Bernal, C. (2004). *Metodología de la Investigación científica*. Madrid: Paidós. México: limusa
- Campos, S. (2011). *Estilos de pensamiento e inteligencia emocional en estudiantes de Psicología de dos universidades públicas*. Lima: (Tesis de maestría) Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Carabaña, A. (2015). *Origen social, inteligencia y rendimiento académico al final de la E.G.B.Madrid*, España: Servicio de Publicaciones M.E.C. Interconsulting Bureau, 4-6.
- Catalán, R. (2016). *Factores predominantes de Gestión organizacional y la resistencia al cambio laboral en los colaboradores de recursos humanos de un ingenio azucarero ubicado en la costa sur de Escuintla*. (Tesis de maestría). Universidad Francisco Landívar de Caracas Venezuela.
- Chiavenato, I. (2007). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: thomson editores.
- Collerete, N. (1998). *Winning support for organizational change: designing employee reward systems that Keep on Working*. [versión electrónica]. Ivey Business Journal, March – april.
- Covey, S. (2002). *Siete hábitos de la gente altamente efectiva*. Madrid. Editorial Grijalvo

- Covey, S. (2005). *Employee commitment in times of change: assessing the importance of attitudes toward organizational change*. *Journal of Management*, 35(1), 37-55.
- Drucker, P. (1996). *El Ejecutivo eficaz*. México: Trillas
- Escudero, S. (2015). *Desarrollo organizacional y la resistencia al cambio en las organizaciones*. (Tesis de maestría). Universidad Veracruzana en México.
- El-Sahili, B. (2015). *Emociones, inteligencia, educación y profesorado*. En L. Herrera (Coord.), *Retos y desafíos actuales de la Educación Superior desde la perspectiva del profesorado universitario*. Madrid: Síntesis.
- Extremera, N., & Rey, P. (2009). *El papel de la inteligencia emocional en el alumnado: evidencias empíricas*. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 6, 12-16.
- Fernández, J. (2009). *Cuatro preguntas para iniciarse en el cambio organizacional [versión electrónica]* *Revista Colombiana de Psicología*, 11, 9-24.
- Gaspar, I. (2015). *Efectos del Programa PRM (Personal resources Management) en la inteligencia Emocional en estudiantes dentro del Marco prospectivo de Universidad saludable*. Lima: (Tesis de maestría) Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Rio de Janeiro: Barquesita.
- García, D. (2013). *El largo camino hacia la gestión del conocimiento*. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 19(2), 199-214.
- Gonzales, F. (2014). *El cambio organizacional: la importancia del factor humano para lograr el éxito del proceso de cambio*. *Revista de Empresa*, 1(18), 50-62.
- Gonzales, F. (2012). *Clima Institucional y Calidad Educativa de una Institución de nivel Primaria en Pachacutec – Ventanilla*. (Tesis de maestría). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima.
- Hernández, S., Gallarzo, M., y Espinoza, T. (2011). *Cómo administrar la innovación y el cambio. Guía crítica para las organizaciones*. España: Thomson.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2010). *Metodología de la Investigación*. México DF: MacGraw Hill Interamericana
- Ivancevich, M. (1996). *Organizational Culture and Leadership*. San Francisco: Jossey-Bass.

- Kinicki A. y Kreitner R. (2003), *Resistance to organizational change: the role of cognitive and affective Processes*. *Leadership y Organization Development Journal*, 22(8), 372-382.
- López, G., Restrepo, E., y López, M. (2013). *La gerencia del cambio en contextos de globalización*. [Versión electrónica]. *Revista de Ciencias Sociales*, 10(1), 9 – 27
- Martinez-Freire, D. (2007). *Inteligencia Emocional: Claves para triunfar en la vida*. Madrid: EDAF.
- Méndez, M. (2015). *Paradoja de cambio organizacional*. México: trillas.
- Montaña, N., y Torres, G. (2015). *Caracterización de la cultura organizacional y lineamientos de intervención para la implementación de procesos de cambio en las organizaciones: caso empresa sector financiero*. (Tesis de maestría). Universidad del Rosario – Bogotá.
- Olvera, Y., Dominguez, V., & Cruz, A. (2006). *Inteligencia Emocional: Manual para profesionales en el ámbito industrial*. México DF: Plaza y Valdés, S.A. de C.V.
- Perez, E. (2013). *Aportación de la inteligencia emocional personalidad e Inteligencia en general al rendimiento académico en estudiantes de enseñanza Superior*. Alicante, España: (Tesis doctoral) Universidad de Alicante.
- Pineda, C. (2012). *Inteligencia Emocional y bienestar personal en estudiantes universitarios de Ciencias de la salud*. Málaga España: (Tesis doctoral) Universidad de Málaga.
- Popper, K. (1974). *La lógica de la investigación científica* (II ed.). Madrid: Tecnos SA.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional: conceptos, controversias y aplicaciones*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Rubianes, E. (2015). *Relación entre el cambio organizacional y la actitud al cambio en trabajadores de una empresa de Bogotá*. (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Medellín.
- Toala, H. (2014). *Clima organizacional como mecanismo de atención y su incidencia en el desempeño profesional de los servidores públicos del ilustre Municipio de Jipijapa – 2013*. (Tesis doctoral). Universidad Privada Antenor Orrego.

- Ugarriza, N., & Pajares, L. (2005). *Adaptación y Estandarización del Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn ICE: en niños y adolescentes*. Lima: Libro Amigo.
- Zárate, G. (2012). *Inteligencia Emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral*. México DF: (Tesis de maestría) Universidad Rafael Landívar.

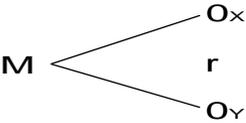
Anexos

ANEXO A : MATRIZ DE CONSISTENCIA

Resistencia al cambio y la Inteligencia emocional en trabajadores administrativos de las delegaciones Policiales del distrito de Independencia 2017

Problema	Objetivos	Hipótesis	Dimensión e Indicadores																																																																																																					
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre resistencia al cambio y la inteligencia emocional, según el personal administrativo de las delegaciones policiales de Independencia 2017?</p> <p>Problemas específicos Problema específico 1 ¿Qué relación existe entre la resistencia al cambio y el componente intrapersonal, según el personal administrativo de las delegaciones policiales de Independencia 2017?</p> <p>Problema específico 2 ¿Qué relación existe entre la resistencia al cambio y el componente interpersonal, según el personal administrativo de las delegaciones policiales de Independencia 2017?</p> <p>Problema específico 3 ¿Qué relación existe entre la resistencia al cambio y la adaptabilidad, según el personal administrativo de las delegaciones policiales de Independencia 2017?</p> <p>Problema específico 4 ¿Qué relación existe entre la resistencia al cambio y el manejo de estrés, según el personal</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre resistencia al cambio y la inteligencia emocional, la según el personal administrativo de las delegaciones policiales de Independencia 2017</p> <p>Objetivos específicos Objetivo específico 1 Determinar la relación que existe entre la resistencia al cambio y el componente intrapersonal, según el personal administrativo de las delegaciones policiales de Independencia 2017</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar la relación que existe entre la resistencia al cambio y el componente interpersonal, según el personal administrativo de las delegaciones policiales de Independencia 2017</p> <p>Objetivo específico 3 Determinar la relación que existe entre la resistencia al cambio y la adaptabilidad, según el personal administrativo de las delegaciones policiales de Independencia 2017</p> <p>Objetivo específico 4 Determinar la relación que existe entre la resistencia al cambio y el manejo de estrés, según el</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre resistencia al cambio y la inteligencia emocional, según el personal administrativo de las delegaciones policiales de Independencia 2017.</p> <p>Hipótesis específicas Hipótesis específica 1 Existe relación significativa entre la resistencia al cambio y el componente intrapersonal, según el personal administrativo de las delegaciones policiales de Independencia 2017</p> <p>Hipótesis específica 2 Existe relación significativa entre la resistencia al cambio y el componente interpersonal, según el personal administrativo de las delegaciones policiales de Independencia 2017</p> <p>Hipótesis específica 3 Existe relación significativa entre la resistencia al cambio y la adaptabilidad, según el personal administrativo de las delegaciones policiales de Independencia 2017</p> <p>Hipótesis específica 4 Existe relación significativa entre la resistencia al cambio y el manejo de estrés, según el</p>	<p>Variable 1: Resistencia al Cambio.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala y valores</th> <th>Niveles</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Percepción</td> <td>Aprender a observar.</td> <td>1, 2</td> <td rowspan="3">Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre -4 Siempre (5).</td> <td rowspan="3">Bajo: 24 - 56</td> </tr> <tr> <td>Saber Escuchar.</td> <td>3, 4</td> </tr> <tr> <td>Formas de sentir.</td> <td>5, 6</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Hábitos</td> <td>Realiza tareas por cumplir sus funciones</td> <td>7, 8</td> <td rowspan="3">Casi siempre -4 Siempre (5).</td> <td rowspan="3">Medio: 57 - 88</td> </tr> <tr> <td>Trabaja en funciones a metas y resultados.</td> <td>9, 10</td> </tr> <tr> <td>Evalúa su trabajo y el de su equipo</td> <td>11, 12</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Miedo a lo nuevo</td> <td>Demuestra temor.</td> <td>13,14</td> <td rowspan="2">Casi siempre -4 Siempre (5).</td> <td rowspan="2">Alto: 89 - 120</td> </tr> <tr> <td>Incomodidad frente a lo desconocido</td> <td>15, 16</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Tendencia a conservar la estabilidad</td> <td>Inestabilidad</td> <td>17, 18</td> <td rowspan="3">Casi siempre -4 Siempre (5).</td> <td rowspan="3">Alto: 89 - 120</td> </tr> <tr> <td>Confort</td> <td>19, 20</td> </tr> <tr> <td>Rutina</td> <td>21, 22</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Estabilidad</td> <td>23, 24</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Variable 2: Inteligencia Emocional</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala y valores</th> <th>Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Componente Intrapersonal</td> <td>Comprensión emocional de sí mismo</td> <td>7, 9, 23, 35, 52, 63, 88, 111, 114, 129, 6, 21, 36</td> <td rowspan="4">1=Rara vez o nunca es mi caso. 2=Pocas veces es mi caso. 3=A veces es mi caso. 4=Muchas veces es mi caso. 5=Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.</td> <td rowspan="4">Alta: 489 - 665</td> </tr> <tr> <td>Asertividad</td> <td>6, 22, 37, 67, 82, 96, 111</td> </tr> <tr> <td>Auto concepto</td> <td>126, 11, 24, 40, 56, 70, 85, 100,</td> </tr> <tr> <td>Autorrealización</td> <td>51, 66, 81, 95, 110, 125, 3,19</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Componente Interpersonal</td> <td>Independencia</td> <td>32, 48, 92, 107, 121</td> <td rowspan="3">1=Rara vez o nunca es mi caso. 2=Pocas veces es mi caso. 3=A veces es mi caso. 4=Muchas veces es mi caso. 5=Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.</td> <td rowspan="3">Promedio 311 - 488</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> <td>18, 44, 55, 61, 72, 98, 119, 124, 10, 23, 31, 39, 55</td> </tr> <tr> <td>Relaciones Interpersonales</td> <td>62, 69, 84, 99, 113, 128, 16, 30, 46, 61, 72</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Componente Adaptabilidad</td> <td>Relaciones Sociales</td> <td>76, 90, 98, 104, 119</td> <td rowspan="3">1=Rara vez o nunca es mi caso. 2=Pocas veces es mi caso. 3=A veces es mi caso. 4=Muchas veces es mi caso. 5=Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.</td> <td rowspan="3">Baja: 133 - 310</td> </tr> <tr> <td>Solución de problemas</td> <td>1, 15 ,29, 45, 60, 75, 89, 118, 8, 35</td> </tr> <tr> <td>Prueba de la realidad</td> <td>38, 53, 68, 83, 88, 97, 112, 127, 14</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Componente Manejo de Estrés</td> <td>Flexibilidad</td> <td>28, 43, 59, 74, 87, 80, 103, 131</td> <td rowspan="2">1=Rara vez o nunca es mi caso. 2=Pocas veces es mi caso. 3=A veces es mi caso. 4=Muchas veces es mi caso. 5=Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.</td> <td rowspan="2">Baja: 133 - 310</td> </tr> <tr> <td>Tolerancia al estrés</td> <td>4, 20, 33, 49, 64, 78, 93, 108, 122, 13, 27, 42, 58</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Componente del Estado de ánimo en general</td> <td>Control de los impulsos</td> <td>73, 86, 102, 117, 130, 110</td> <td rowspan="2">1=Rara vez o nunca es mi caso. 2=Pocas veces es mi caso. 3=A veces es mi caso. 4=Muchas veces es mi caso. 5=Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.</td> <td rowspan="2">Baja: 133 - 310</td> </tr> <tr> <td>Felicidad</td> <td>2, 17, 31, 47, 62, 77, 91, 105, 120, 11, 20, 26, 54</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Optimismo</td> <td>80, 106, 108, 132</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles	Percepción	Aprender a observar.	1, 2	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre -4 Siempre (5).	Bajo: 24 - 56	Saber Escuchar.	3, 4	Formas de sentir.	5, 6	Hábitos	Realiza tareas por cumplir sus funciones	7, 8	Casi siempre -4 Siempre (5).	Medio: 57 - 88	Trabaja en funciones a metas y resultados.	9, 10	Evalúa su trabajo y el de su equipo	11, 12	Miedo a lo nuevo	Demuestra temor.	13,14	Casi siempre -4 Siempre (5).	Alto: 89 - 120	Incomodidad frente a lo desconocido	15, 16	Tendencia a conservar la estabilidad	Inestabilidad	17, 18	Casi siempre -4 Siempre (5).	Alto: 89 - 120	Confort	19, 20	Rutina	21, 22			Estabilidad	23, 24		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos	Componente Intrapersonal	Comprensión emocional de sí mismo	7, 9, 23, 35, 52, 63, 88, 111, 114, 129, 6, 21, 36	1=Rara vez o nunca es mi caso. 2=Pocas veces es mi caso. 3=A veces es mi caso. 4=Muchas veces es mi caso. 5=Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.	Alta: 489 - 665	Asertividad	6, 22, 37, 67, 82, 96, 111	Auto concepto	126, 11, 24, 40, 56, 70, 85, 100,	Autorrealización	51, 66, 81, 95, 110, 125, 3,19	Componente Interpersonal	Independencia	32, 48, 92, 107, 121	1=Rara vez o nunca es mi caso. 2=Pocas veces es mi caso. 3=A veces es mi caso. 4=Muchas veces es mi caso. 5=Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.	Promedio 311 - 488	Empatía	18, 44, 55, 61, 72, 98, 119, 124, 10, 23, 31, 39, 55	Relaciones Interpersonales	62, 69, 84, 99, 113, 128, 16, 30, 46, 61, 72	Componente Adaptabilidad	Relaciones Sociales	76, 90, 98, 104, 119	1=Rara vez o nunca es mi caso. 2=Pocas veces es mi caso. 3=A veces es mi caso. 4=Muchas veces es mi caso. 5=Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.	Baja: 133 - 310	Solución de problemas	1, 15 ,29, 45, 60, 75, 89, 118, 8, 35	Prueba de la realidad	38, 53, 68, 83, 88, 97, 112, 127, 14	Componente Manejo de Estrés	Flexibilidad	28, 43, 59, 74, 87, 80, 103, 131	1=Rara vez o nunca es mi caso. 2=Pocas veces es mi caso. 3=A veces es mi caso. 4=Muchas veces es mi caso. 5=Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.	Baja: 133 - 310	Tolerancia al estrés	4, 20, 33, 49, 64, 78, 93, 108, 122, 13, 27, 42, 58	Componente del Estado de ánimo en general	Control de los impulsos	73, 86, 102, 117, 130, 110	1=Rara vez o nunca es mi caso. 2=Pocas veces es mi caso. 3=A veces es mi caso. 4=Muchas veces es mi caso. 5=Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.	Baja: 133 - 310	Felicidad	2, 17, 31, 47, 62, 77, 91, 105, 120, 11, 20, 26, 54			Optimismo	80, 106, 108, 132	
	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles																																																																																																			
	Percepción	Aprender a observar.	1, 2	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre -4 Siempre (5).	Bajo: 24 - 56																																																																																																			
		Saber Escuchar.	3, 4																																																																																																					
Formas de sentir.		5, 6																																																																																																						
Hábitos	Realiza tareas por cumplir sus funciones	7, 8	Casi siempre -4 Siempre (5).	Medio: 57 - 88																																																																																																				
	Trabaja en funciones a metas y resultados.	9, 10																																																																																																						
	Evalúa su trabajo y el de su equipo	11, 12																																																																																																						
Miedo a lo nuevo	Demuestra temor.	13,14	Casi siempre -4 Siempre (5).	Alto: 89 - 120																																																																																																				
	Incomodidad frente a lo desconocido	15, 16																																																																																																						
Tendencia a conservar la estabilidad	Inestabilidad	17, 18	Casi siempre -4 Siempre (5).	Alto: 89 - 120																																																																																																				
	Confort	19, 20																																																																																																						
	Rutina	21, 22																																																																																																						
		Estabilidad	23, 24																																																																																																					
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos																																																																																																				
Componente Intrapersonal	Comprensión emocional de sí mismo	7, 9, 23, 35, 52, 63, 88, 111, 114, 129, 6, 21, 36	1=Rara vez o nunca es mi caso. 2=Pocas veces es mi caso. 3=A veces es mi caso. 4=Muchas veces es mi caso. 5=Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.	Alta: 489 - 665																																																																																																				
	Asertividad	6, 22, 37, 67, 82, 96, 111																																																																																																						
	Auto concepto	126, 11, 24, 40, 56, 70, 85, 100,																																																																																																						
	Autorrealización	51, 66, 81, 95, 110, 125, 3,19																																																																																																						
Componente Interpersonal	Independencia	32, 48, 92, 107, 121	1=Rara vez o nunca es mi caso. 2=Pocas veces es mi caso. 3=A veces es mi caso. 4=Muchas veces es mi caso. 5=Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.	Promedio 311 - 488																																																																																																				
	Empatía	18, 44, 55, 61, 72, 98, 119, 124, 10, 23, 31, 39, 55																																																																																																						
	Relaciones Interpersonales	62, 69, 84, 99, 113, 128, 16, 30, 46, 61, 72																																																																																																						
Componente Adaptabilidad	Relaciones Sociales	76, 90, 98, 104, 119	1=Rara vez o nunca es mi caso. 2=Pocas veces es mi caso. 3=A veces es mi caso. 4=Muchas veces es mi caso. 5=Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.	Baja: 133 - 310																																																																																																				
	Solución de problemas	1, 15 ,29, 45, 60, 75, 89, 118, 8, 35																																																																																																						
	Prueba de la realidad	38, 53, 68, 83, 88, 97, 112, 127, 14																																																																																																						
Componente Manejo de Estrés	Flexibilidad	28, 43, 59, 74, 87, 80, 103, 131	1=Rara vez o nunca es mi caso. 2=Pocas veces es mi caso. 3=A veces es mi caso. 4=Muchas veces es mi caso. 5=Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.	Baja: 133 - 310																																																																																																				
	Tolerancia al estrés	4, 20, 33, 49, 64, 78, 93, 108, 122, 13, 27, 42, 58																																																																																																						
Componente del Estado de ánimo en general	Control de los impulsos	73, 86, 102, 117, 130, 110	1=Rara vez o nunca es mi caso. 2=Pocas veces es mi caso. 3=A veces es mi caso. 4=Muchas veces es mi caso. 5=Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.	Baja: 133 - 310																																																																																																				
	Felicidad	2, 17, 31, 47, 62, 77, 91, 105, 120, 11, 20, 26, 54																																																																																																						
		Optimismo	80, 106, 108, 132																																																																																																					

<p>administrativo de las delegaciones policiales de Independencia 2017?</p> <p>Problema específico 5 ¿Qué relación existe entre la resistencia al cambio y el estado de ánimo, según el personal administrativo de las delegaciones policiales de Independencia 2017?</p>	<p>personal administrativo de las delegaciones policiales de Independencia 2017</p> <p>Objetivo específico 5 Determinar la relación que existe entre la resistencia al cambio y el estado de ánimo, según el personal administrativo de las delegaciones policiales de Independencia 2017</p>	<p>personal administrativo de las delegaciones policiales de Independencia 2017</p> <p>Hipótesis específica 5 Existe relación significativa entre la resistencia al cambio y el estado de ánimo, según el personal administrativo de las delegaciones policiales de Independencia 2017</p>	
---	---	--	--

Tipo y diseño	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadístico de análisis
<p>Investigación Básica. El presente trabajo de investigación es de tipo básica de campo, descriptiva y correlacional de acuerdo con Hernández, Fernández, y Baptista (2010, p. 144), quien dice que es sustantiva porque tiene como propósito dar respuesta objetiva a interrogantes que se plantean en un determinado fragmento de la realidad y del conocimiento</p> <p>Diseño No experimental – Transversal – Correlacional De acuerdo con Hernández, Fernández, y Baptista (2010) el diseño es no experimental y de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional</p> <p>El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño:</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR M --- Ox M --- r M --- Oy </pre> </div> <p>Dónde: m: unidades de análisis o muestra de estudios. 01: Observación de la variable Inteligencia emocional 02: Observación a la variable Resistencia al Cambio r. coeficiente de correlación</p>	<p>La población se considera a todos los trabajadores administrativos de la Delegación policial de Independencia que en su totalidad son 62 trabajadores por ello se tipifica como una población finita. La muestra de trabajadores es universal, censal</p>	<p>Técnicas Para la recolección de datos se empleó la encuesta, según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 88) que es una de las técnicas de investigación social más difundidas, se basa en las declaraciones orales o escritas de una muestra de población con un objeto de recabar información</p> <p>Instrumento de recolección de datos El instrumento estuvo elaborado en la modalidad del Tipo Escala de Likert, la misma que fue construida en base a las dimensiones e indicadores</p> <p>Instrumento: Se aplicó una Escala de percepciones de la Inteligencia emocional Instrumento: Se aplicó Una Escala de percepción de la Resistencia al cambio</p>	<p>Haciendo uso del software Excel 2010, se tabularán y organizarán los datos recogidos, procediéndose a elaborar el registro de datos o base de datos.</p> <p>Fase Inferencial: El cálculo de la relación entre las variables mediante la prueba de Spearman, la cual fue seleccionada dado que las variables son de naturaleza cualitativa y de medición ordinal.</p> $r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^N d_i^2}{N^3 - N}$ <p>Esta asociación entre dos variables requiere que ambas estén medidas en al menos una escala ordinal, de manera tal que los objetivos o individuos en estudio puedan ser colocados en rangos en dos series ordenadas.</p> <p>Valores considerados en la Prueba de Spearman: Coefficiente de Correlación (rho): indica la fuerza y dirección de la relación entre variables, según los siguientes valores considerados: Relación muy débil: < 0,2 Relación débil: 0,2 y 0,4 Relación moderada: > 0,4 a 0,6 Relación fuerte: > 0,6 a 0,8 Relación muy fuerte: > 0,8 a 1</p> <p>Significancia (p valor): indica si existe significancia estadística, es decir si los resultados obtenidos se deben al azar o a la relación entre variables. Si $p \text{ valor} \geq \alpha$ (significancia = 0,05), entonces se acepta la H_0 (nula) Si $p \text{ valor} < \alpha$ (significancia = 0,05), entonces se rechaza la H_0 (nula)</p>

ANEXO B : MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Operacionalización de la Variable 1: Resistencia al Cambio.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles
Percepción	Aprender a observar.	Trata a sus colegas de trabajo por igual.	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).	Bajo: 24 - 56 Medio: 57 - 88 Alto: 89 - 120
		Trata de actuar con justicia en las cosas que ocurren dentro del trabajo		
	Saber Escuchar.	Cuando hay dificultades trata de ser realista		
		Reconoce y respeta la diversidad de caracteres de sus colegas de trabajo		
	Formas de sentir.	Tiene dificultades para expresar los conceptos con claridad		
		Hay temas que necesita mejorar.		
Hábitos	Realiza tareas por cumplir sus funciones	Aplica lo aprendido en los programas de capacitación.		
		Asume tareas complejas con buena disposición		
	Trabaja en funciones a metas y resultados.	Asiste puntualmente a su trabajo.		
		Cumple responsablemente con la tarea encomendada		
	Evalúa su trabajo y el de su equipo	Mantiene buenas relaciones con sus colegas de trabajo		
		Muestra seguridad sobre el trabajo que realiza		
Miedo a lo nuevo	Demuestra temor.	Es muy difícil tener éxito en las circunstancias en que se encuentra		
		Existen problemas de comunicación sobre los cambios que afectan al trabajo		
	Incomodidad frente a lo desconocido	Participa en reuniones de coordinación desarrollado en el área donde trabaja.		
		Tiene dificultades en aprender los nuevos programas implementadas por el MED.		
	Inestabilidad	Prefiere trabajar como lo estaba haciendo		
		Tiene dificultad en la utilización de los recursos y programas tecnológicos.		
Tendencia a conservar la estabilidad	Confort	El trabajo se desarrolla en un ambiente adecuado		
		Las actividades que realiza en su centro de labores le dejan satisfecho		
	Rutina	Es difícil cumplir con las normas del trabajo		
		Siente que es una persona imprescindible.		
	Estabilidad	Se siente valorado por los usuarios		
		Tiene en cuenta las críticas y observaciones de sus colegas hacia su trabajo.		

ANEXO C : MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Variable 2: Inteligencia Emocional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Componente Intrapersonal	Comprensión emocional de sí mismo	7, 9, 23, 35, 52, 63, 88, 11, 114, 129, 6, 21, 36	1=Rara vez o nunca es mi caso. 2=Pocas veces es mi caso. 3=A veces es mi caso. 4=Muchas veces es mi caso. 5=Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.	Alta: 489 - 665
	Asertividad	6, 22, 37, 67, 82, 96, 111		
	Auto concepto	126, 11, 24, 40, 56, 70, 85, 100,		
	Autorrealización	51, 66, 81, 95, 110, 125, 3,19		
	Independencia	32, 48, 92, 107, 121		
Componente Interpersonal	Empatía	18, 44, 55, 61, 72, 98, 119, 124, 10, 23, 31, 39, 55	3=A veces es mi caso. 4=Muchas veces es mi caso. 5=Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.	Promedio 311 - 488
	Relaciones Interpersonales	62, 69, 84, 99, 113, 128, 16, 30, 46, 61, 72		
	Relaciones Sociales	76, 90, 98, 104, 119		
Componente Adaptabilidad	Solución de problemas	1, 15 ,29, 45, 60, 75, 89, 118, 8, 35	3=A veces es mi caso. 4=Muchas veces es mi caso. 5=Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.	Baja: 133 - 310
	Prueba de la realidad	38, 53, 68, 83, 88, 97, 112, 127, 14		
	Flexibilidad	28, 43, 59, 74, 87, 80, 103, 131		
Componente Manejo de Estrés	Tolerancia al estrés	4, 20, 33, 49, 64, 78, 93, 108, 122, 13, 27, 42, 58	3=A veces es mi caso. 4=Muchas veces es mi caso. 5=Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.	Baja: 133 - 310
	Control de los impulsos	73, 86, 102, 117, 130, 110		
Componente del Estado de ánimo en general	Felicidad	2, 17, 31, 47, 62, 77, 91, 105, 120, 11, 20, 26, 54	3=A veces es mi caso. 4=Muchas veces es mi caso. 5=Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.	Baja: 133 - 310
	Optimismo	80, 106, 108, 132		

ANEXO D: INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LA VARIABLE 1 CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA RESISTENCIA AL CAMBIO

Estimado trabajador(a)

A continuación, se presenta un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionados con su trabajo, en el cual se pretende obtener información respecto a Resistencia al Cambio en Trabajadores de las delegaciones policiales del distrito de independencia 2017", para lo cual te solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas. Marque con una (X) la respuesta que estime conveniente.

ESCALA VALORATIVA

Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1

N°	ITEM	5	4	3	2	1
PERCEPCION						
1	Trata a sus colegas de trabajo por igual.					
2	Trata de actuar con justicia en las cosas que ocurren dentro del trabajo					
3	Cuando hay dificultades trata de ser realista					
4	Reconoce y respeta la diversidad de caracteres de sus colegas de trabajo					
5	Tiene dificultades para expresar los conceptos con claridad					
6	Hay temas que necesita mejorar.					
HABITOS						
7	Aplica lo aprendido en los programas de capacitación.					
8	Asume tareas complejas con buena disposición					
9	Asiste puntualmente a su trabajo.					
10	Cumple responsablemente con la tarea encomendada					
11	Mantiene buenas relaciones con sus colegas de trabajo					
12	Muestra seguridad sobre el trabajo que realiza					
MIEDO A LO NUEVO						
13	Es muy difícil tener éxito en las circunstancias en que se encuentra					
14	Existen problemas de comunicación sobre los cambios que afectan al trabajo					
15	Participa en reuniones de coordinación desarrollado en el área donde trabaja.					
16	Tiene dificultades en aprender los nuevos programas implementadas por el MED.					
17	Prefiere trabajar como lo estaba haciendo					
18	Tiene dificultad en la utilización de los recursos y programas tecnológicos.					
TENDENCIA A CONSERVAR LA ESTABILIDAD						
19	El trabajo se desarrolla en un ambiente adecuado					
20	Las actividades que realiza en su centro de labores le dejan satisfecho					
21	Es difícil cumplir con las normas del trabajo					
22	Siente que es una persona imprescindible.					
23	Se siente valorado por los usuarios					
24	Tiene en cuenta las críticas y observaciones de sus colegas hacia su trabajo.					

ANEXO E: INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DE LA VARIABLE 2 CUESTIONARIO INTELIGENCIA EMOCIONAL

Nombre:..... Edad:.....
 Sexo:.....
 Distrito de procedencia:..... Fecha:.....

Inventario de Inteligencia emocional de Bar-On

Introducción

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permiten hacer una descripción de ti mismo(a). Para ello debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a como te sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces. Hay 5 respuestas por cada frase.

1. Rara vez o nunca es mi caso.
2. Pocas veces es mi caso.
3. A veces es mi caso.
4. Muchas veces es mi caso.
5. Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.

INSTRUCCIONES

Lee cada una de las frases y selecciona UNA de las cinco alternativas. La que sea más apropiada para ti, seleccionando el número del (del 1 al 5) que corresponda a la pregunta que escogiste, según sea tu caso. Marca con aspa el número.

Si algunas de las frases no tienen que ver contigo, igualmente responde teniendo en cuenta como la sentirías, pensarías o actuarías si estuvieras en esa situación. Notarás que algunas frases no te proporcionan toda la información necesaria; aunque no estés seguro(a) selecciona la respuesta más adecuada para ti. No hay respuestas "correctas" o "incorrectas", ni "buenas" o "malas".

Responde honesta y sinceramente de acuerdo a cómo eres, NO como te gustaría ser, no cómo te gustaría que otros te vieran. NO hay límites de tiempo, pero trabaja con rapidez y asegúrate que has respondido TODAS las oraciones.

Marque con una (X) una de las alternativas

Rara vez o nunca es mi caso	Pocas veces es mi caso	A veces es mi caso	Muchas veces es mi caso	Con mucha frecuencia o siempre es mi caso
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.	1	2	3	4	5
2	Es Duro para mí disfrutar de la vida.	1	2	3	4	5
3	Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.	1	2	3	4	5
4	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.	1	2	3	4	5
5	Me agradan las personas que conozco.	1	2	3	4	5
6	Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida	1	2	3	4	5
7	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.	1	2	3	4	5
8	Trato de ser realista, no me gusta fantasear, ni soñar despierto(a).	1	2	3	4	5
9	Reconozco con facilidad mis emociones.	1	2	3	4	5
10	Soy incapaz de demostrar afecto.	1	2	3	4	5
11	Me siento seguro (a) de mí mismo (a) en la mayoría de las situaciones.	1	2	3	4	5
12	Tengo la sensación de que algo no está bien en mi cabeza.	1	2	3	4	5
13	Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.	1	2	3	4	5
14	Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.	1	2	3	4	5
15	Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.	1	2	3	4	5
16	Me gusta ayudar a la gente.	1	2	3	4	5
17	Me es difícil sonreír.	1	2	3	4	5
18	Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.	1	2	3	4	5
19	Cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.	1	2	3	4	5
20	Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.	1	2	3	4	5
21	Realmente no sé para que soy buena (o).	1	2	3	4	5
22	No soy capaz de expresar mis ideas.	1	2	3	4	5
23	Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.	1	2	3	4	5
24	No tengo confianza en mí mismo(a).	1	2	3	4	5
25	Creo que he perdido la cabeza.	1	2	3	4	5
26	Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.	1	2	3	4	5
27	Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.	1	2	3	4	5
28	En general, me resulta difícil adaptarme.	1	2	3	4	5
29	Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.	1	2	3	4	5
30	No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si lo merecen.	1	2	3	4	5
31	Soy una persona bastante alegre y optimista.	1	2	3	4	5
32	Prefiero que otros tomen decisiones por mí.	1	2	3	4	5
33	Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.	1	2	3	4	5
34	Pienso bien de las personas.	1	2	3	4	5
35	Me es difícil entender cómo me siento.	1	2	3	4	5
36	He logrado muy poco en los últimos años.	1	2	3	4	5
37	Cuando estoy enojado (a) con alguien se lo puedo decir.	1	2	3	4	5
38	He tenido experiencias extrañas, que no puedo explicar.	1	2	3	4	5
39	Me resulta fácil hacer amigos(as).	1	2	3	4	5
40	Me tengo mucho respeto	1	2	3	4	5
41	Hago cosas muy raras.	1	2	3	4	5
42	Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.	1	2	3	4	5
43	Me resulta difícil cambiar de opinión.	1	2	3	4	5
44	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.	1	2	3	4	5
45	Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.	1	2	3	4	5
46	A la gente le resulta difícil confiar en mí.	1	2	3	4	5
47	Estoy contento(a) con mi vida.	1	2	3	4	5
48	Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a)	1	2	3	4	5
49	No puedo soportar el estrés.	1	2	3	4	5
50	En mi vida no hago nada malo.	1	2	3	4	5
51	No disfruto lo que hago.	1	2	3	4	5

52	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.	1	2	3	4	5
53	La gente no comprende mi manera de pensar.	1	2	3	4	5
54	Generalmente espero lo mejor.	1	2	3	4	5
55	Mis amigos me confían sus intimidades.	1	2	3	4	5
56	No me siento bien conmigo mismo (a).	1	2	3	4	5
57	Percibo cosas extrañas que los demás no ven.	1	2	3	4	5
58	La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.	1	2	3	4	5
59	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.	1	2	3	4	5
60	Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.	1	2	3	4	5
61	Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.	1	2	3	4	5
62	Soy una persona divertida.	1	2	3	4	5
63	Soy consciente de cómo me siento.	1	2	3	4	5
64	Siento que me resulta difícil controlar la ansiedad.	1	2	3	4	5
65	Nada me perturba.	1	2	3	4	5
66	No me entusiasman mucho mis intereses.	1	2	3	4	5
67	Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.	1	2	3	4	5
68	Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mí alrededor.	1	2	3	4	5
69	Me es difícil llevarme con los demás.	1	2	3	4	5
70	Me resulta difícil aceptarme tal como soy.	1	2	3	4	5
71	Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.	1	2	3	4	5
72	Me importa lo que puede sucederle a los demás.	1	2	3	4	5
73	Soy impaciente.	1	2	3	4	5
74	Puedo cambiar mis viejas costumbres.	1	2	3	4	5
75	Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.	1	2	3	4	5
76	Si pudiera violar la ley sin pagar consecuencias lo haría en determinadas situaciones.	1	2	3	4	5
77	Me deprimó.	1	2	3	4	5
78	Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.	1	2	3	4	5
79	Nunca he mentado.	1	2	3	4	5
80	En general me siento motivado (a) para continuar adelante incluso cuando las cosas se ponen difíciles.	1	2	3	4	5
81	Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.	1	2	3	4	5
82	Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.	1	2	3	4	5
83	Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.	1	2	3	4	5
84	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.	1	2	3	4	5
85	Me siento feliz con el tipo de persona que soy.	1	2	3	4	5
86	Tengo reacciones fuertes, intensas, que son difíciles de controlar.	1	2	3	4	5
87	En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.	1	2	3	4	5
88	Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado (a).	1	2	3	4	5
89	Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.	1	2	3	4	5
90	Soy capaz de respetar a los demás.	1	2	3	4	5
91	No estoy muy contento(a) con mi vida.	1	2	3	4	5
92	Prefiero seguir a otros a ser líder.	1	2	3	4	5
93	Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.	1	2	3	4	5
94	Nunca he violado la ley.	1	2	3	4	5
95	Disfruto de las cosas que me interesan.	1	2	3	4	5
96	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.	1	2	3	4	5
97	Tiendo a exagerar.	1	2	3	4	5
98	Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas.	1	2	3	4	5
99	Mantengo buenas relaciones con los demás.	1	2	3	4	5
100	Estoy contento(a) con mi cuerpo.	1	2	3	4	5
101	Soy una persona muy extraña.	1	2	3	4	5
102	Soy impulsivo(a)	1	2	3	4	5
103	Me resulta difícil cambiar mis costumbres.	1	2	3	4	5

104	Considero que es muy importantes ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.	1	2	3	4	5
105	Disfruto las vacaciones y los fines de semana.	1	2	3	4	5
106	En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.	1	2	3	4	5
107	Tengo tendencia a depender de otros.	1	2	3	4	5
108	Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.	1	2	3	4	5
109	No me siento avergonzado (a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.	1	2	3	4	5
110	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.	1	2	3	4	5
111	Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.	1	2	3	4	5
112	Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.	1	2	3	4	5
113	Los demás opinan que soy una persona sociable.	1	2	3	4	5
114	Estoy contento(a) con la forma en que me veo.	1	2	3	4	5
115	Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.	1	2	3	4	5
116	Me es difícil describir lo que siento.	1	2	3	4	5
117	Tengo mal carácter	1	2	3	4	5
118	Por lo general me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.	1	2	3	4	5
119	Me es difícil ver sufrir a la gente.	1	2	3	4	5
120	Me gusta divertirme.	1	2	3	4	5
121	Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.	1	2	3	4	5
122	Me pongo ansioso(a).	1	2	3	4	5
123	No tengo días malos.	1	2	3	4	5
124	Intento no herir los sentimientos de los demás.	1	2	3	4	5
125	No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.	1	2	3	4	5
126	Me es difícil hacer valer mis derechos.	1	2	3	4	5
127	Me es difícil ser realista.	1	2	3	4	5
128	No mantengo relación con mis amistades.	1	2	3	4	5
129	Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).	1	2	3	4	5
130	Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.	1	2	3	4	5
131	Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.	1	2	3	4	5
132	En general cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que voy a fracasar.	1	2	3	4	5
133	He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.	1	2	3	4	5

ANEXO F: BASE DE DATOS

BASE DE DATOS DE RESISTENCIA AL CAMBIO																													
Nº	Percepción de resistencia							Hábitos de resistencia							Miedo a lo nuevo							Tendencia a conserva la estabilidad						TOTAL	
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	ST	X7	X8	X9	X10	X11	X12	ST	X13	X14	X15	X16	X17	X18	ST	X19	X20	X21	X22	X23	X24		ST
1	3	3	2	4	5	4	21	3	2	4	5	4	3	21	2	4	5	4	3	3	21	2	4	5	4	4	23	67	
2	3	4	1	3	3	3	17	4	1	3	3	3	3	17	1	3	3	3	3	3	16	1	3	3	3	5	4	19	53
3	3	3	1	4	3	3	17	3	1	4	3	3	3	17	1	4	3	3	3	3	17	1	4	3	3	3	3	17	52
4	4	4	5	4	4	3	24	4	5	4	4	3	4	24	5	4	4	3	4	4	24	5	4	4	3	3	4	23	76
5	5	3	2	3	3	4	20	3	2	3	3	4	5	20	2	3	3	4	5	5	22	2	3	3	4	3	3	18	62
6	3	2	3	5	5	4	22	2	3	5	5	4	3	22	3	5	5	4	3	3	23	3	5	5	4	5	3	25	73
7	3	2	1	5	5	5	21	2	1	5	5	5	3	21	1	5	5	5	3	3	22	1	5	5	5	3	3	22	66
8	1	3	1	5	5	2	17	3	1	5	5	2	1	17	1	5	5	2	1	1	15	1	5	5	2	3	5	21	54
9	3	3	3	4	4	4	21	3	3	4	4	4	3	21	3	4	4	4	3	3	21	3	4	4	4	4	2	21	66
10	5	5	2	4	4	3	23	5	2	4	4	3	5	23	2	4	4	3	5	5	23	2	4	4	3	5	3	21	69
11	3	3	1	4	5	3	19	3	1	4	5	3	3	19	1	4	5	3	3	3	19	1	4	5	3	3	3	19	58
12	2	3	2	4	3	4	18	3	2	4	3	4	2	18	2	4	3	4	2	2	17	2	4	3	4	3	5	21	58
13	3	2	5	4	5	3	22	2	5	4	5	3	3	22	5	4	5	3	3	3	23	5	4	5	3	4	3	24	74
14	3	4	2	3	3	4	19	4	2	3	3	4	3	19	2	3	3	4	3	3	18	2	3	3	4	2	3	17	56
15	1	3	3	2	4	3	16	3	3	2	4	3	1	16	3	2	4	3	1	1	14	3	2	4	3	2	3	17	50
16	3	4	2	4	5	5	23	4	2	4	5	5	3	23	2	4	5	5	3	3	22	2	4	5	5	4	3	23	70
17	1	4	3	5	5	4	22	4	3	5	5	4	1	22	3	5	5	4	1	1	19	3	5	5	4	5	3	25	69
18	2	3	2	4	5	2	18	3	2	4	5	2	2	18	2	4	5	2	2	2	17	2	4	5	2	4	3	20	57
19	4	5	1	5	5	5	25	5	1	5	5	5	4	25	1	5	5	5	4	4	24	1	5	5	5	4	3	23	73
20	1	5	1	4	5	2	18	5	1	4	5	2	1	18	1	4	5	2	1	1	14	1	4	5	2	5	3	20	53
21	1	2	4	2	5	5	19	2	4	2	5	5	1	19	4	2	5	5	1	1	18	4	2	5	5	3	4	23	64
22	3	2	2	5	4	5	21	2	2	5	4	5	3	21	2	5	4	5	3	3	22	2	5	4	5	3	3	22	67
23	2	4	4	3	3	5	21	4	4	3	3	5	2	21	4	3	3	5	2	2	19	4	3	3	5	4	4	23	67
24	2	4	2	4	4	4	20	4	2	4	4	4	2	20	2	4	4	4	2	2	18	2	4	4	4	4	4	22	62
25	3	3	4	2	3	3	18	3	4	2	3	3	3	18	4	2	3	3	3	3	18	4	2	3	3	5	2	19	59
26	3	4	3	5	4	3	22	4	3	5	4	3	3	22	3	5	4	3	3	3	21	3	5	4	3	4	3	22	68
27	4	3	2	3	4	1	17	3	2	3	4	1	4	17	2	3	4	1	4	4	18	2	3	4	1	5	3	18	55
28	1	4	2	4	4	3	18	4	2	4	4	3	1	18	2	4	4	3	1	1	15	2	4	4	3	5	2	20	55
29	1	3	3	3	4	3	17	3	3	3	4	3	1	17	3	3	4	3	1	1	15	3	3	4	3	1	2	16	51
30	1	3	2	5	5	2	18	3	2	5	5	2	1	18	2	5	5	2	1	1	16	2	5	5	2	4	3	21	57
31	3	4	4	3	4	3	21	4	4	3	4	3	3	21	4	3	4	3	3	3	20	4	3	4	3	4	3	21	66
32	3	4	3	3	5	5	23	4	3	3	5	5	3	23	3	3	5	5	3	3	22	3	3	5	5	5	3	24	72
33	3	2	3	4	4	4	20	2	3	4	4	4	3	20	3	4	4	4	3	3	21	3	4	4	4	1	5	21	65
34	5	4	4	5	4	3	25	4	4	5	4	3	5	25	4	5	4	3	5	5	26	4	5	4	3	3	3	22	77
35	3	5	3	3	5	4	23	5	3	3	5	4	3	23	3	3	5	4	3	3	21	3	3	5	4	5	4	24	71
36	3	5	3	3	5	4	23	5	3	3	5	4	3	23	3	3	5	4	3	3	21	3	3	5	4	5	3	23	70
37	1	4	3	3	5	3	19	4	3	3	5	3	1	19	3	3	5	3	1	1	16	3	3	5	3	3	1	18	56
38	1	4	1	3	2	2	13	4	1	3	2	2	1	13	1	3	2	2	1	1	10	1	3	2	2	3	3	14	38
39	2	3	2	3	3	3	16	3	2	3	3	3	2	16	2	3	3	3	2	2	15	2	3	3	3	3	1	15	48

40	5	5	5	4	5	3	27	5	5	4	5	3	5	27	5	4	5	3	5	5	27	5	4	5	3	5	3	25	84
41	1	3	2	4	3	3	16	3	2	4	3	3	1	16	2	4	3	3	1	1	14	2	4	3	3	2	3	17	49
42	1	2	2	2	3	1	11	2	2	2	3	1	1	11	2	2	3	1	1	1	10	2	2	3	1	3	2	13	36
43	1	2	1	3	1	4	12	2	1	3	1	4	1	12	1	3	1	4	1	1	11	1	3	1	4	4	5	18	42
44	1	3	1	3	1	5	14	3	1	3	1	5	1	14	1	3	1	5	1	1	12	1	3	1	5	2	3	15	42
45	4	5	5	3	5	5	27	5	5	3	5	5	4	27	5	3	5	5	4	4	26	5	3	5	5	5	3	26	84
46	4	3	4	2	4	2	19	3	4	2	4	2	4	19	4	2	4	2	4	4	20	4	2	4	2	4	3	19	62
47	3	4	4	5	3	2	21	4	4	5	3	2	3	21	4	5	3	2	3	3	20	4	5	3	2	3	3	20	65
48	3	1	4	3	5	2	18	1	4	3	5	2	3	18	4	3	5	2	3	3	20	4	3	5	2	5	3	22	64
49	3	1	4	3	5	2	18	1	4	3	5	2	3	18	4	3	5	2	3	3	20	4	3	5	2	5	3	22	64
50	3	3	3	4	4	3	20	3	3	4	4	3	3	20	3	4	4	3	3	3	20	3	4	4	3	3	4	21	64
51	1	3	4	3	4	3	18	3	4	3	4	3	1	18	4	3	4	3	1	1	16	4	3	4	3	4	3	21	59
52	5	5	4	4	5	5	28	5	4	4	5	5	5	28	4	4	5	5	5	5	28	4	4	5	5	5	5	28	88
53	5	5	4	4	5	5	28	5	4	4	5	5	5	28	4	4	5	5	5	5	28	4	4	5	5	3	3	24	84
54	3	5	3	3	5	4	23	5	3	3	5	4	3	23	3	3	5	4	3	3	21	3	3	5	4	5	3	23	70
55	1	4	3	3	5	3	19	4	3	3	5	3	1	19	3	3	5	3	1	1	16	3	3	5	3	3	1	18	56
56	1	4	1	3	2	2	13	4	1	3	2	2	1	13	1	3	2	2	1	1	10	1	3	2	2	3	3	14	38
57	3	5	5	5	5	3	26	5	5	5	5	3	3	26	5	5	5	3	3	3	22	5	5	5	3	3	4	25	80
58	3	3	4	3	5	4	22	3	4	3	5	4	3	22	4	3	5	4	3	3	22	4	3	5	4	3	3	22	70
59	3	1	3	4	4	3	18	1	3	4	4	3	3	18	3	4	4	3	3	3	20	3	4	4	3	1	4	19	60
60	3	4	3	4	3	3	20	4	3	4	3	3	3	20	3	4	3	3	3	3	19	3	4	3	3	4	3	20	62
61	3	3	4	4	5	3	22	3	4	4	5	3	3	22	4	4	5	3	3	3	22	4	4	5	3	2	4	22	70
62	3	3	1	5	4	3	19	3	1	5	4	3	3	19	1	5	4	3	3	3	19	1	5	4	3	5	3	21	60

BASE DE DATOS

Base de datos de Inteligencia Emocional

S	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45		
1	4	4	4	4	1	4	4	4	3	3	3	1	1	4	1	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	1	3	4	3	4	4	4	4	1	4	4	4	3	3	3	1	1	
2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	
3	3	3	3	4	1	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	1	4	3	3	2	2	2	2	2		
4	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	1	1	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	1	1	
5	2	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	2	2	2	2	1	3	3	3	4	2	4	4	3	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	2	2		
6	2	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	2	2	2	2	1	3	3	3	4	2	4	4	3	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	2	2		
7	4	3	3	3	1	3	3	3	4	4	1	1	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	1	3	3	3	3	4	4	1	1	
8	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	2	3	2	1	4	4	3	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	4	2	
9	3	4	4	3	1	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	2	2	4	4	3	4	4	3	1	4	4	4	4	4	2	2	2	
10	3	2	2	2	2	4	2	3	1	3	1	1	3	1	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	1	1	
11	4	4	4	3	1	4	4	4	4	2	4	1	2	2	2	1	4	3	4	4	4	3	3	2	1	4	3	2	2	3	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	2	4	1	2	
12	3	4	4	2	1	3	3	3	2	3	1	2	2	1	1	4	3	4	4	3	3	4	2	4	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	4	2	1	3	3	3	3	2	3	1	2		
13	2	2	2	2	4	2	2	4	1	4	1	1	4	1	4	4	2	4	4	4	2	2	3	1	4	4	1	4	4	4	3	2	2	2	2	4	2	2	2	4	1	4	1	1			
14	4	3	3	3	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	3	4	3	3	3	1	3	3	3	2	2	2	2	2	
15	3	2	3	2	2	4	4	4	4	3	3	2	2	4	1	2	3	2	4	4	4	4	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	4	4	4	4	3	3	2	2	
16	2	3	4	3	3	4	4	3	2	2	4	2	3	1	3	1	2	3	4	4	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	3	2	2	4	2	3		
17	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	
18	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2
19	4	3	4	1	1	4	2	2	4	1	4	1	1	4	1	1	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	1	3	1	3	4	4	4	3	4	1	1	4	2	2	4	1	4	1	1		
20	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	4	4	3	3	3	4	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	
21	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	2	2	2	1	4	4	4	3	3	1	4	4	3	2	2	2	4	3	4	3	3	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	2	2	
22	3	4	3	4	2	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3	2	2	2	2	
23	4	1	1	4	2	3	3	3	3	3	3	2	1	3	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	4	1	1	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	
24	3	4	3	3	2	4	3	4	3	2	3	2	2	3	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	2	3	2	2		
25	2	2	4	3	1	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	3	1	3	2	3	2	3	3	2	2		
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
27	3	2	4	3	2	4	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	4	3	2	4	3	3	4	2	3	2	2	
28	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	4	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	2	
29	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	
30	4	3	4	1	1	4	2	2	4	1	4	1	1	4	1	1	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	1	3	1	3	4	4	4	3	4	1	1	4	2	2	4	1	4	1	1		
31	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	4	3	3	3	4	2	2	3	4	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	
32	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	2	2	2	1	4	4	4	3	3	1	4	4	3	2	2	2	4	3	4	3	3	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	2	2	
33	3	4	3	4	2	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3	2	2	2	2	
34	4	1	1	4	2	3	3	3	3	3	3	2	1	3	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	4	1	1	4	2	3	3	3	3	3	3	2	1		
35	3	4	3	3	2	4	3	4	3	2	3	2	2	3	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	2	3	2	2		
36	2	2	4	3	1	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	3	1	3	2	3	2	3	3	2	2		
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
38	3	2	4	3	2	4	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	4	3	2	4	3	3	4	2	3	4	2	3	2	2	

ANEXO G: FORMATO DE VALIDACIÓN

Instrumento de medición de la variable 1

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA RESISTENCIA AL CAMBIO

Estimado trabajador(a)

A continuación, se presenta un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionados con su trabajo, en el cual se pretende obtener información respecto a Resistencia al Cambio en Trabajadores de las delegaciones policiales del distrito de independencia 2017”, para lo cual te solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas. Marque con una (X) la respuesta que estime conveniente.

ESCALA VALORATIVA

Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1

N°	ITEM	5	4	3	2	1
PERCEPCION						
1	Trata a sus colegas de trabajo por igual.					
2	Trata de actuar con justicia en las cosas que ocurren dentro del trabajo					
3	Cuando hay dificultades trata de ser realista					
4	Reconoce y respeta la diversidad de caracteres de sus colegas de trabajo					
5	Tiene dificultades para expresar los conceptos con claridad					
6	Hay temas que necesita mejorar.					
HABITOS						
7	Aplica lo aprendido en los programas de capacitación.					
8	Asume tareas complejas con buena disposición					
9	Asiste puntualmente a su trabajo.					
10	Cumple responsablemente con la tarea encomendada					
11	Mantiene buenas relaciones con sus colegas de trabajo					
12	Muestra seguridad sobre el trabajo que realiza					
MIEDO A LO NUEVO						
13	Es muy difícil tener éxito en las circunstancias en que se encuentra					
14	Existen problemas de comunicación sobre los cambios que afectan al trabajo					
15	Participa en reuniones de coordinación desarrollado en el área donde trabaja.					
16	Tiene dificultades en aprender los nuevos programas implementadas por el MED.					
17	Prefiere trabajar como lo estaba haciendo					
18	Tiene dificultad en la utilización de los recursos y programas tecnológicos.					
TENDENCIA A CONSERVAR LA ESTABILIDAD						
19	El trabajo se desarrolla en un ambiente adecuado					
20	Las actividades que realiza en su centro de labores le dejan satisfecho					
21	Es difícil cumplir con las normas del trabajo					
22	Siente que es una persona imprescindible.					
23	Se siente valorado por los usuarios					
24	Tiene en cuenta las críticas y observaciones de sus colegas hacia su trabajo.					

Instrumento de medición de la Variable 2

Nombre:..... Edad:.....
 Sexo:.....
 Distrito de procedencia:.....Fecha:.....

Inventario de Inteligencia emocional de Bar-On

Introducción

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permiten hacer una descripción de ti mismo(a). Para ello debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a como te sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces. Hay 5 respuestas por cada frase.

1. Rara vez o nunca es mi caso.
 2. Pocas veces es mi caso.
 3. A veces es mi caso.
 4. Muchas veces es mi caso.
 5. Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.
-

INSTRUCCIONES

Lee cada una de las frases y selecciona UNA de las cinco alternativas. La que sea más apropiada para ti, seleccionando el número del (del 1 al 5) que corresponda a la pregunta que escogiste, según sea tu caso. Marca con aspa el número.

Si algunas de las frases no tienen que ver contigo, igualmente responde teniendo en cuenta como la sentirías, pensarías o actuarías si estuvieras en esa situación. Notarás que algunas frases no te proporcionan toda la información necesaria; aunque no estés seguro(a) selecciona la respuesta más adecuada para ti. No hay respuestas "correctas" o "incorrectas", ni "buenas" o "malas.

Responde honesta y sinceramente de acuerdo a cómo eres, NO como te gustaría ser, no cómo te gustaría que otros te vieran. NO hay límites de tiempo, pero trabaja con rapidez y asegúrate que has respondido TODAS las oraciones.

Marque con una (X) una de las alternativas

Rara vez o nunca es mi caso	Pocas veces es mi caso	A veces es mi caso	Muchas veces es mi caso	Con mucha frecuencia o siempre es mi caso
1	2	3	4	5

N°	ITEMS						
1	Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.						
2	Es Duro para mí disfrutar de la vida.						
3	Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.						
4	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.						
5	Me agradan las personas que conozco.						
6	Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida						
7	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.						
8	Trato de ser realista, no me gusta fantasear, ni soñar despierto(a).						
9	Reconozco con facilidad mis emociones.						
10	Soy incapaz de demostrar afecto.						
11	Me siento seguro (a) de mí mismo (a) en la mayoría de las situaciones.						
12	Tengo la sensación de que algo no está bien en mi cabeza.						
13	Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.						
14	Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.						
15	Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.						
16	Me gusta ayudar a la gente.						
17	Me es difícil sonreír.						
18	Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.						
19	Cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.						
20	Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.						
21	Realmente no sé para que soy buena (o).						
22	No soy capaz de expresar mis ideas.						
23	Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.						
24	No tengo confianza en mí mismo(a).						
25	Creo que he perdido la cabeza.						
26	Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.						
27	Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.						
28	En general, me resulta difícil adaptarme.						
29	Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.						
30	No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si lo merecen.						
31	Soy una persona bastante alegre y optimista.						
32	Prefiero que otros tomen decisiones por mí.						
33	Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.						
34	Pienso bien de las personas.						
35	Me es difícil entender cómo me siento.						
36	He logrado muy poco en los últimos años.						
37	Cuando estoy enojado (a) con alguien se lo puedo decir.						
38	He tenido experiencias extrañas, que no puedo explicar.						
39	Me resulta fácil hacer amigos(as).						
40	Me tengo mucho respeto						
41	Hago cosas muy raras.						
42	Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.						
43	Me resulta difícil cambiar de opinión.						
44	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.						
45	Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.						
46	A la gente le resulta difícil confiar en mí.						
47	Estoy contento(a) con mi vida.						
48	Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a)						
49	No puedo soportar el estrés.						
50	En mi vida no hago nada malo.						
51	No disfruto lo que hago.						
52	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.						

53	La gente no comprende mi manera de pensar.					
54	Generalmente espero lo mejor.					
55	Mis amigos me confían sus intimidades.					
56	No me siento bien conmigo mismo (a).					
57	Percibo cosas extrañas que los demás no ven.					
58	La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.					
59	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.					
60	Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.					
61	Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.					
62	Soy una persona divertida.					
63	Soy consciente de cómo me siento.					
64	Siento que me resulta difícil controlar la ansiedad.					
65	Nada me perturba.					
66	No me entusiasman mucho mis intereses.					
67	Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.					
68	Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mí alrededor.					
69	Me es difícil llevarme con los demás.					
70	Me resulta difícil aceptarme tal como soy.					
71	Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.					
72	Me importa lo que puede sucederle a los demás.					
73	Soy impaciente.					
74	Puedo cambiar mis viejas costumbres.					
75	Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.					
76	Si pudiera violar la ley sin pagar consecuencias lo haría en determinadas situaciones.					
77	Me deprimó.					
78	Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.					
79	Nunca he mentado.					
80	En general me siento motivado (a) para continuar adelante incluso cuando las cosas se ponen difíciles.					
81	Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.					
82	Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.					
83	Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.					
84	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.					
85	Me siento feliz con el tipo de persona que soy.					
86	Tengo reacciones fuertes, intensas, que son difíciles de controlar.					
87	En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.					
88	Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado (a).					
89	Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.					
90	Soy capaz de respetar a los demás.					
91	No estoy muy contento(a) con mi vida.					
92	Prefiero seguir a otros a ser líder.					
93	Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.					
94	Nunca he violado la ley.					
95	Disfruto de las cosas que me interesan.					
96	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.					
97	Tiendo a exagerar.					
98	Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas.					
99	Mantengo buenas relaciones con los demás.					
100	Estoy contento(a) con mi cuerpo.					
101	Soy una persona muy extraña.					
102	Soy impulsivo(a)					
103	Me resulta difícil cambiar mis costumbres.					
104	Considero que es muy importantes ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.					

105	Disfruto las vacaciones y los fines de semana.						
106	En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.						
107	Tengo tendencia a depender de otros.						
108	Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.						
109	No me siento avergonzado (a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.						
110	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.						
111	Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.						
112	Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.						
113	Los demás opinan que soy una persona sociable.						
114	Estoy contento(a) con la forma en que me veo.						
115	Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.						
116	Me es difícil describir lo que siento.						
117	Tengo mal carácter						
118	Por lo general me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.						
119	Me es difícil ver sufrir a la gente.						
120	Me gusta divertirme.						
121	Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.						
122	Me pongo ansioso(a).						
123	No tengo días malos.						
124	Intento no herir los sentimientos de los demás.						
125	No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.						
126	Me es difícil hacer valer mis derechos.						
127	Me es difícil ser realista.						
128	No mantengo relación con mis amistades.						
129	Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).						
130	Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.						
131	Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.						
132	En general cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que voy a fracasar.						
133	He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.						

**ANEXO H: DOCUMENTOS DE ACREDITACIÓN DE APLICACIÓN
PRUEBA DE CONFIABILIDAD DE CLIMA LABORAL - RESISTENCIA AL CAMBIO**

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,883	5

Estadísticos de los elementos

	Media	Desviación típica	N
Resistencia al cambio	2,06	,475	30
Persistencia	2,02	,614	30
Hábitos	2,08	,635	30
Miedo a lo nuevo	1,89	,603	30
Tendencia a conservar la estabilidad	2,08	,635	30

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Resistencia al cambio	8,06	4,586	-,117	,883
Persistencia	8,11	4,249	,228	,761
Hábitos	8,05	4,473	,250	,895
Miedo a lo nuevo	8,24	4,711	,254	,841
Tendencia a conservar la estabilidad	8,05	4,473	,250	,895

BASE DE DATOS DE RESISTENCIA AL CAMBIO																													
Nº	Percepción de resistencia							Hábitos de resistencia							Miedo a lo nuevo							Tendencia a conserva la estabilidad						TOTAL	
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	ST	X7	X8	X9	X10	X11	X12	ST	X13	X14	X15	X16	X17	X18	ST	X19	X20	X21	X22	X23	X24		ST
1	4	3	1	5	5	3	21	3	1	5	5	3	4	21	1	5	5	3	4	4	22	1	5	5	3	4	3	21	65
2	5	4	5	5	5	4	28	4	5	5	5	4	5	28	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	4	5	3	27	89
3	2	4	3	4	4	3	20	4	3	4	4	3	2	20	3	4	4	3	2	2	18	3	4	4	3	4	5	23	64
4	2	4	3	3	5	3	20	4	3	3	5	3	2	20	3	3	5	3	2	2	18	3	3	5	3	3	4	21	62
5	3	3	3	4	4	2	19	3	3	4	4	2	3	19	3	4	4	2	3	3	19	3	4	4	2	4	3	20	61
6	3	3	5	5	3	3	22	3	5	5	3	3	3	22	5	5	3	3	3	3	22	5	5	3	3	3	3	22	71
7	4	5	4	5	5	5	28	5	4	5	5	5	4	28	4	5	5	5	4	4	27	4	5	5	5	5	3	27	86
8	1	5	4	4	5	3	22	5	4	4	5	3	1	22	4	4	5	3	1	1	18	4	4	5	3	3	5	24	68
9	3	5	4	5	5	5	27	5	4	5	5	5	3	27	4	5	5	5	3	3	25	4	5	5	5	5	5	29	85
10	3	3	3	3	4	3	19	3	3	3	4	3	3	19	3	3	4	3	3	3	19	3	3	4	3	3	3	19	60
11	3	3	5	5	5	5	26	3	5	5	5	5	3	26	5	5	5	5	3	3	26	5	5	5	5	3	3	26	83
12	4	3	3	3	4	5	22	3	3	3	4	5	4	22	3	3	4	5	4	4	23	3	3	4	5	4	4	23	71
13	4	3	4	5	4	3	23	3	4	5	4	3	4	23	4	5	4	3	4	4	24	4	5	4	3	3	3	22	73
14	4	5	4	5	3	2	23	5	4	5	3	2	4	23	4	5	3	2	4	4	22	4	5	3	2	1	3	18	67
15	5	4	5	1	2	3	20	4	5	1	2	3	5	20	5	1	2	3	5	5	21	5	1	2	3	4	4	19	65
16	3	3	5	3	2	5	21	3	5	3	2	5	3	21	5	3	2	5	3	3	21	5	3	2	5	4	5	24	71
17	5	4	5	5	5	4	28	4	5	5	5	4	5	28	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	4	5	3	27	89
18	2	4	3	4	4	3	20	4	3	4	4	3	2	20	3	4	4	3	2	2	18	3	4	4	3	4	5	23	64
19	3	2	5	3	5	5	23	2	5	3	5	5	3	23	5	3	5	5	3	3	24	5	3	5	5	5	5	28	80
20	5	5	4	4	5	4	27	5	4	4	5	4	5	27	4	4	5	4	5	5	27	4	4	5	4	4	4	25	83
21	5	2	5	3	5	5	25	2	5	3	5	5	5	25	5	3	5	5	5	5	28	5	3	5	5	5	5	28	86
22	2	4	3	4	1	4	18	4	3	4	1	4	2	18	3	4	1	4	2	2	16	3	4	1	4	4	2	18	55
23	2	5	2	4	5	2	20	5	2	4	5	2	2	20	2	4	5	2	2	2	17	2	4	5	2	3	3	19	58
24	1	1	1	4	3	2	12	1	1	4	3	2	1	12	1	4	3	2	1	1	12	1	4	3	2	4	3	17	42
25	2	1	2	2	1	5	13	1	2	2	1	5	2	13	2	2	1	5	2	2	14	2	2	1	5	5	4	19	48
26	3	4	2	3	4	2	18	4	2	3	4	2	3	18	2	3	4	2	3	3	17	2	3	4	2	5	4	20	57
27	3	3	5	4	3	2	20	3	5	4	3	2	3	20	5	4	3	2	3	3	20	5	4	3	2	5	4	23	68
28	3	2	1	5	5	5	21	2	1	5	5	5	3	21	1	5	5	5	3	3	22	1	5	5	5	3	3	22	66
29	1	3	1	5	5	2	17	3	1	5	5	2	1	17	1	5	5	2	1	1	15	1	5	5	2	3	5	21	54
30	4	3	1	5	5	3	21	3	1	5	5	3	4	21	1	5	5	3	4	4	22	1	5	5	3	4	3	21	65

PRUEBA DE CONFIABILIDAD DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,868	6

Estadísticos de los elementos

	Media	Desviación típica	N
Inteligencia emocional	2,06	,539	30
Componente Intrapersonal	2,03	,542	30
Componente Interpersonal	2,06	,475	30
Componente adaptabilidad	2,05	,556	30
Componente manejo del estrés	2,05	,612	30
Componente estado de ánimo	2,05	,556	30

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Inteligencia emocional	10,24	5,072	,473	,877
Componente Intrapersonal	10,27	4,858	,569	,830
Componente Interpersonal	10,24	4,514	,878	,813
Componente adaptabilidad	10,26	4,260	,846	,812
Componente manejo del estrés	10,26	4,883	,463	,884
Componente estado de ánimo	10,26	4,260	,846	,812

ARTÍCULO CIENTIFICO

1. TITULO

Resistencia al cambio y la inteligencia emocional, en las delegaciones Policiales de Independencia 2017

2. Bachiller: Honorina Claudio Suarez

Correo: norysclaudi@hotmail.com

Escuela: de Postgrado

Universidad: César Vallejo Filial Lima

3. RESUMEN

El propósito del estudio consistió en determinar la relación que existe entre la Resistencia al cambio y la inteligencia emocional, según el personal administrativo de las delegaciones Policiales de Independencia 2017, dado en el contexto de la gestión que se desarrolla en el personal de la policía nacional. La investigación se realizó en el enfoque cuantitativo, para ello se asumió el tipo de investigación básico, de diseño no experimental, transversal y correlacional, teniendo una muestra del personal administrativo de las delegaciones Policiales de Independencia 2017, asimismo se aplicó dos instrumentos validados por criterio de jueces y establecido su confiabilidad estadística por el método de Alpha de Cronbach. Las conclusiones indican que la Resistencia al cambio está relacionada de manera inversa con la inteligencia emocional, según el personal administrativo de las delegaciones Policiales de Independencia 2017 según la prueba de hipótesis con rho Spearman $-,647$ y un valor $p= 0,000$ menor al nivel de $0,05$, siendo una correlación de magnitud moderada.

4. PALABRAS CLAVE

Resistencia al Cambio – Inteligencia Emocional

5. ABSTRACT

The purpose of the study was to determine the relationship between resistance to change and emotional intelligence, according to the administrative staff of the police delegations of Independence 2017, given in the context of the management that takes place in the staff of the national police. The research was carried out in the quantitative approach, for which the type of basic research, of non-experimental, cross-sectional and correlational design was assumed, with a sample of the administrative staff of the 2017 Independence Police delegations, as well as two instruments validated by criteria. Of judges and established their statistical reliability by Cronbach's Alpha method. The conclusions indicate that Resistance to change is directly related to emotional intelligence, according to the administrative staff of the 2017 Independence Police delegations according to the hypothesis test with rho Spearman, $-0,647$ and a value $p = 0.000$ lower than the level of $0,05$, being a correlation of high magnitude.

6. KEYWORDS

Resistance to Change - Emotional Intelligence

7. INTRODUCCIÓN

Siguiendo la estructura de análisis respecto a la inteligencia emocional como un factor preponderante en el desempeño laboral y de la resistencia al cambio de una nueva forma de gestión se revisó los trabajos de investigación a nivel nacional e internacional, con el propósito de conocer los aportes, la metodología y sobre todo la teoría fundamentada.

Al respecto Arenas (2013) investigó la Resistencia al cambio y el aprendizaje organizacional innovador en instituciones educativas se infiere que en desarrollo de una organización tiende acrecentar siempre y cuando exista una comunicación integra entre los altos funcionarios, asimismo Escudero (2015) en la tesis de maestría "Desarrollo organizacional y la resistencia al cambio en las organizaciones" precisa que la resistencia al cambio, indicios de la resistencia al

cambio, del mismo modo Catalán (2016) investigó “Factores predominantes de Gestión organizacional y la resistencia al cambio laboral en los colaboradores de recursos humanos de un ingenio azucarero ubicado en la costa sur de Escuintla” encontrando relación directa entre los factores de predominantes de la gestión organizacional con la resistencia individual, implementación de nuevas políticas y nuevas funciones. En el ámbito nacional el trabajo de Toala (2014) “Clima organizacional como mecanismo de atención y su incidencia en el desempeño profesional de los servidores públicos del ilustre Municipio de Jipijapa – 2013”, considera que el éxito en la organización y aunque los profesionales sean idóneos podría incluso debilitar aún más al equipo teniendo como consecuencia el desánimo en el trabajo.

Teoría general de sistemas.

A decir de Johansen, (2004) sostuvo que el origen de la teoría general de sistemas data a año 1925 en función a los conceptos estructurados por Bertalanffy y que esta direccionado a la forma de convivencia y desarrollo de los seres humanos en sociedad siendo un concepto en el desarrollo de todas las posibilidades de la realidad, así como de la predicción de contextos futuros en las cuales debe estar preparado para subsistir.

Eguiluz, (2007) y Johansen, (2004) coincidieron al señalar que en la actualidad se ha tomado el modelo humano en la cual todos los sistemas funcionan de forma concatenada y dinámica haciendo una gran estructura funcional dentro de todos los procesos que se dan en el sistema educativo, es decir se consideran los factores internos y externos de la sociedad y la tecnología en función al aprendizaje de los estudiantes.

Teoría de la Resistencia al cambio

Al respecto, Colleterete (1998) definió la resistencia al cambio como: La expresión implícita o explícita de reacciones negativas ante la iniciativa de cambio. En el lenguaje del modelo de los campos de fuerza, diríase que se trata de la emergencia de fuerzas restrictivas encaminadas a limitar u obstruir la iniciativa de cambio (p.104). En ese sentido, León (2002) advierte que el cambio responde a un fenómeno natural o social que pueda determinarse por condiciones internas o por

estímulos externos que son producidos como efectos de la dinámica evolutiva en la sociedad, así como de los fenómenos naturales que se presentan en determinados contextos lo que afecta a las costumbres y la rutina de los hechos que se materializan con un propósito establecido.

López, Restrepo y López (2013), señalaron que la resistencia al cambio es producido por factores externos que establecen las consecuencias poco esclarecidas y el fomento al temor de las nuevas condiciones y pocas posibilidades de competencia; del mismo modo se concibe que la naturaleza de la resistencia es producto de la escasa información o de la inadecuada forma de procesamiento de datos, Al respecto, Senge (1995, p. 264) señala que las imágenes, supuestos e historias que tenemos en la mente acerca del mundo, de nosotros mismos, de los demás y de las instituciones, y sin ellos no podríamos enfrentarnos al entorno.

Dimensiones de la variable Resistencia al cambio.

En ese sentido para López, Restrepo y López (2013), la resistencia al cambio esta articulado con un conjunto de componentes como son la Percepción, dado que esta condición psicológica determina la observación de la realidad y la valoración de la misma sin embargo debe especificarse que no se trata de un conocimiento científico sino de una opinión sobre algún aspecto de la vida; como la **Dimensión Percepción laboral y los hábitos laborales, así como la Dimensión Miedo a lo nuevo, como bien menciona Méndez (2015)** Cuando una organización cambia, las persona que la integran se afectan, su calidad de vida se afecta ya que aumentan los niveles de tensión y se alteran la percepción de estabilidad y seguridad lo cual afecta su eficacia y por ende el desempeño organizacional concluyendo con la **Tendencia a conservar la estabilidad** como: “El derecho del trabajador a conservar su puesto durante toda la vida laboral, no pudiendo ser declarado cesante antes que adquiriera la jubilación, a no ser por causa taxativamente determinada” (p. 498).

Teoría de la Inteligencia Emocional

Ugarriza & Pajares, (2005) quien definieron que: Es el procesos psicológico que muestra una persona desde la formación y concepción de sí mismo, aspecto que le

lleva a comprender su naturaleza de modo que pueda analizar sus relaciones internas y externas estos dos aspectos como los grandes componentes, de ahí que el término inteligencia se traduce en la forma como se busca una conducta adecuada en situaciones de diversas presiones o condiciones sociales (p. 17), También Moreno, (2010) parte de las ideas de que el ser humano es un ser emocional, por tanto la forma como se organiza esta en función a la forma de convivencia que tiene en el seno del hogar, de esta manera se van formando sus nociones de las relaciones interpersonales como también de las propias necesidades de la persona.

Dimensiones de la Inteligencia Emocional

Considerando la importancia de la inteligencia emocional o el control de sí mismo para el desarrollo personal, así como para la integración en situaciones diversas que se generan en el campo de estudiantes universitarios, se asume la postura teórica de Ugarriza y Pajares (2005) y de ello se desprenden las siguientes dimensiones. **Componente Intrapersonal**, Este componente hace referencia a la búsqueda de mi propio yo, de mi autoconocimiento de mi misma como persona, del autocontrol, de mis propias emociones. **Componente Interpersonal** que a decir de Ugarriza y Pajares (2005) el componente al que se hace referencia se caracteriza por establecer relaciones exitosas, así como el tener una buena empatía, el saber escuchar, y apreciar los sentimientos de los demás. Mientras que el **Componente Adaptabilidad**, Es la habilidad para identificar y definir los problemas como también para generar e implementar soluciones efectivas. Así como el **Componente Manejo de Estrés**, que como su mismo nombre lo dice, el manejo adecuado de estrés, el controlar nuestros impulsos y actuar así de manera asertiva. También en el **Componente del Estado de ánimo en general** se observa si se ve el lado positivo de lo negativo entonces estamos haciendo uso de la capacidad de felicidad y optimismo; en cualquier contexto que se dé.

Lo anterior descrito permite realizar algunas interrogantes como, ¿será cierto que estos cambios afectan la condición laboral? ¿Es posible que los cambios hayan generado malestar psicológico y emocional en los trabajadores? De estas interrogantes puede formularse la problemática de análisis de dos variables

propuesta como es la Resistencia al cambio y la Inteligencia Emocional laboral dentro de las organizaciones de la Policía Nacional. Por ello se planteó el **Problema general**: ¿Qué relación existe entre resistencia al cambio y la inteligencia emocional, según el personal administrativo de las delegaciones policiales de Independencia 2017? De ello se respondió con la **Hipótesis general**: Existe relación significativa entre resistencia al cambio y la inteligencia emocional, según el personal administrativo de las delegaciones policiales de Independencia 2017. Formulando el **Objetivo general**: Determinar la relación que existe entre resistencia al cambio y la inteligencia emocional, la según el personal administrativo de las delegaciones policiales de Independencia 2017

8. METODOLOGIA

Dado que la investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo- se empleó el método hipotético deductivo; es decir se emplearon métodos descriptivos durante su desarrollo. Como investigación básica asumió el nivel descriptivo correlacional, el diseño es no experimental, transversal la población está conformada por 62 trabajadores de las delegaciones policiales de Independencia 2017. Se tomó a toda la población 62 trabajadores de las delegaciones policiales de Independencia 2017. Por tanto, se determina que se trata de un estudio censal. En el presente estudio se hizo uso de la Técnica de la encuesta y el uso del Instrumento del Cuestionario, en este caso se hizo uso de dos cuestionarios, uno para cada una de las variables. El cálculo de la relación entre las variables mediante la prueba de Spearman, la cual fue seleccionada dado que las variables son de naturaleza cualitativa y de medición ordinal.

9. RESULTADOS

Resultado general según objetivo de investigación.

Nivel comparativo entre la Resistencia al cambio e Inteligencia Emocional según trabajadores administrativos.

Tabla de contingencia Resistencia al cambio * Inteligencia Emocional

		Inteligencia emocional			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Resistencia al cambio	Alto	Recuento	3	0	2	5
		% del total	4,8%	0,0%	3,2%	8,1%
	Medio	Recuento	4	42	2	48
		% del total	6,5%	67,7%	3,2%	77,4%
	Bajo	Recuento	0	2	7	9
		% del total	0,0%	3,2%	11,3%	14,5%
Total		Recuento	7	44	11	62
		% del total	11,3%	71,0%	17,7%	100,0%

Como se observa en la tabla, el 67,7% percibe que la Resistencia al cambio alcanza el nivel Medio, dichos encuestados asignan el nivel de Medio a la Inteligencia Emocional, asimismo se observa que un 11,3% considera que la Resistencia al cambio es Alto ellos también asignan a la Inteligencia Emocional como de nivel Bajo; sin embargo se aprecia que un 4,8% manifiesta que la Resistencia al cambio es alto, y ellos mismo indican que la Inteligencia Emocional es Bajo; en conclusión se infiere que el nivel de Medio predomina en ambas variables, infiriéndose que a mayor Resistencia al cambio, menor es el nivel de Inteligencia Emocional según trabajadores administrativos de las delegaciones Policiales del distrito de Independencia 2017.

Para el análisis estadístico de hipótesis se establece los siguientes parámetros 95% de confianza; 0,05 niveles de significancia: $H_0. p > 0.05$ - $H_1. p < 0,05$ y el Coeficiente de Correlación rho Spearman, por ser una Medición ordinal.

Hipótesis general

H_0 . La Resistencia al cambio no se relaciona inversa y significativamente con la Inteligencia Emocional en trabajadores administrativos de las delegaciones Policiales del distrito de Independencia 2017.

H_1 . La Resistencia al cambio se relaciona inversa y significativamente con la Inteligencia Emocional en trabajadores administrativos de las delegaciones Policiales del distrito de Independencia 2017.

Esto es así en tanto que se considera que cuanto más profesionalizada esté la plantilla de una institución pública, más desarrolladas tengan sus competencias, más amplio sea su ámbito de conocimiento y actuación, y más habituada esté a la formación continua, resultará más sencillo asumir los cambios que se vayan produciendo en el ámbito de la tecnología, los métodos de trabajo, etc. Estas inferencias se relacionan con los resultados de la investigación en la cual la Resistencia al cambio es el elemento que se contrapone en el nivel de Inteligencia Emocional, por ello, con un valor rho Spearman de $\rho = -0,647$ y un valor $p = 0,000$ menor al nivel de $p = 0,05$ se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula, siendo una correlación inversa, es decir que la resistencia al cambio disminuye cuando la inteligencia emocional es alta por ello la psicología organizacional establece indicadores recurrentes en la determinación de ambientes adecuados especialmente en el trabajo administrativo dentro de una organización con demanda de alta respuesta positiva. En este sentido, se concluye concordando que la madurez de la persona se encuentra dentro del control de su propia interacción, así como con los demás, que son aspectos que le permite controlar sus emociones, ya que según Arenas, (2013), lo que permite diferenciar una empresa de otra son las personas que la componen convirtiéndose en una ventaja competitiva ya que participan sus conocimientos, habilidades y competencias, asimismo Gaspar, (2015) señala que el manejo emocional y la estabilidad crea seguridad en las personas esto le lleva a generar nuevos espacios de desarrollo así como de las diversas acciones en la cual el compromiso laboral se establece mediante la disposición hacia el cambio, concordando con Escudero, (2015) quien precisa que la resistencia al cambio en las diversas acciones laborales se producen ante la incertidumbre.

11. CONCLUSIONES

Se determina que con un valor rho Spearman = $-0,647$ y una $p = 0,000$ menor al nivel de $0,05$ estadísticamente significativa, la resistencia al cambio está relacionada de manera inversa con la Inteligencia emocional aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula confirmando que Existe relación inversa y significativa entre las variables considerando que la resistencia al cambio laboral

disminuye cuando la inteligencia emocional es alta según trabajadores administrativos de las delegaciones policiales del distrito de Independencia 2017.

12. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Arenas, P.(2013). *La Resistencia al cambio y el aprendizaje organizacional innovador en instituciones educativas*. (Tesis de maestría). Universidad de Zulia de Venezuela.
- Alvarado, R. (2013). *Efectos de un programa de entrenamiento del potencial humano en el desarrollo de la inteligencia emocional de estudiantes universitarios*. Lima: (Tesis de maestría) Universidad San Ignacio de Loyola.
- Bertalanffy, L. (1956). *Teoría general de sistemas*. México DF: Fondo de desarrollo y cultura.
- Campos, S. (2011). *Estilos de pensamiento e inteligencia emocional en estudiantes de Psicología de dos universidades públicas*. Lima: (Tesis de maestría) Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Catalán, R. (2016). *Factores predominantes de Gestión organizacional y la resistencia al cambio laboral en los colaboradores de recursos humanos de un ingenio azucarero ubicado en la costa sur de Escuintla*. (Tesis de maestría). Universidad Francisco Landivar de Caracas Venezuela.
- Collerete, N. (1998). Winning support for organizational change: designing employee reward systems that Keep on Working. [versión electrónica]. *Ivey Business Journal*, March – april.
- Escudero, S. (2015). *Desarrollo organizacional y la resistencia al cambio en las organizaciones*. (Tesis de maestría). Universidad Veracruzana en México.
- Fernández, J. (2009). Cuatro preguntas para iniciarse en el cambio organizacional [versión electrónica] *Revista Colombiana de Psicología*, 11, 9-24.
- Gonzales, F. (2014). El cambio organizacional: la importancia del factor humano para lograr el éxito del proceso de cambio. *Revista de Empresa*, 1(18), 50-62.
- Gonzales, F. (2012). *Clima Institucional y Calidad Educativa de una Institución de nivel Primaria en Pachacutec – Ventanilla*. (Tesis de maestría). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima.

- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2010). *Metodología de la Investigación*. México DF: MacGraw Hill Interamericana
- López, G., Restrepo, E., y López, M. (2013). La gerencia del cambio en contextos de globalización. [Versión electrónica]. *Revista de Ciencias Sociales*, 10(1), 9 – 27
- Méndez, M. (2015). *Paradoja de cambio organizacional*. México: trillas.
- Montaña, N., y Torres, G. (2015). *Caracterización de la cultura organizacional y lineamientos de intervención para la implementación de procesos de cambio en las organizaciones: caso empresa sector financiero*. (Tesis de maestría). Universidad del Rosario – Bogotá.
- Pineda, C. (2012). *Inteligencia Emocional y bienestar personal en estudiantes universitarios de Ciencias de la salud*. Málaga España: (Tesis doctoral) Universidad de Málaga.
- Toala, H. (2014). *Clima organizacional como mecanismo de atención y su incidencia en el desempeño profesional de los servidores públicos del ilustre Municipio de Jipijapa – 2013*. (Tesis doctoral). Universidad Privada Antenor Orrego.
- Ugarriza, N., & Pajares, L. (2005). *Adaptación y Estandarización del Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn ICE: en niños y adolescentes*. Lima: Libro Amigo.

DECLARACION JURADA
DECLARACION JURADA DE AUTORIA Y AUTORIZACION
PARA LA PUBLICACION DEL ARTICULO CIENTIFICO

Yo, Honorina Claudio Suarez, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, sede/filial Lima Norte; identificada con DNI N° 08107076, con el artículo titulado Resistencia al Cambio y la Inteligencia Emocional, según el personal administrativo de las delegaciones Policiales de Independencia 2017 declaro bajo juramento que:

- 1). El artículo pertenece a mi autoría compartida con los coautores.
- 2). El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3). El artículo no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente en ninguna revista.
- 4). De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.
- 5). Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la escuela de Postgrado, de la Universidad Cesar Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 24 de Marzo 2018

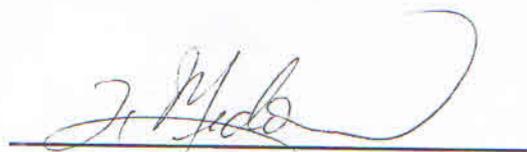
HONORINA CLAUDIO SUAREZ
DNI: 08107076

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Mercedes Nagamine Miyashiro, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "Resistencia al cambio y la inteligencia emocional, según el personal administrativo de las delegaciones Policiales de Independencia 2017" del estudiante **Claudio Suárez, Honorina**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 17 de marzo del 2018



Firma

Mercedes Nagamine Miyashiro

DNI: 20031516



Resistencia al cambio y la inteligencia emocional, según el personal administrativo de las delegaciones Policiales de Independencia 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestría en Gestión Pública

AUTORA:

B^g Honorina Chudío Suarez

ASESORA:

Dra. Mercedes María Nagamine Miyashiro

SECCION:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento humano

LIMA-PERÚ

2018

Resumen de coincidencias X

16 %

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

1	Entregado a Universidad	3 %
2	repositorio.una.edu.pe	1 %
3	repositorio.unsa.edu.pe	1 %
4	cybertesis.unmari.edu.pe	1 %
5	es.slideshare.net	1 %
6	repositorio.ucv.edu.pe	1 %
7	repositorio.unsa.edu.pe	1 %
8	repositorio.unl.edu.pe	1 %
9	www.slideshare.net	1 %
10	dspace.uniteu.edu.pe	1 %
11	tesis.purp.edu.pe	<1 %
12	bibliod.uil.edu.gt	<1 %



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

.....
.....
D.N.I. : 0810 70 76
Domicilio : CALLE CINEO N° 869 URB. LA FLORIDA PLINAC
Teléfono : Fijo : Móvil :
E-mail : norisclaudie@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRIA
Mención : GESTION PUBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

.....
.....
.....

Título de la tesis:

.....
RESISTENCIA AL CAMBIO Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL SEGUN
EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LAS DELEGACIONES POLICIALES
DE INDEPENDENCIA 2017

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 30 JUNIO 2018

AUTORIZADO PARA EL EMPASTADO

DR. CHANTAL JARA AGUIRRE DTC ESCUELA DE POSGRADO U*

30/5/2018

Jara Chantal



ESCUELA DE POSGRADO UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

653-18

FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:

VISTO BUENO PARA EMPASTADO DE TESIS RESISTENCIA AL CAMBIO Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

ESCUELA DE POSGRADO

HONORINA Chaudio SUAREZ

(Nombres y apellidos del solicitante)

con DNI N° 08 107076

(Número de DNI)

domiciliado (a) en LA CALLE ENNEO N° 869 URB. LA FLORIDA PUNTA LIMA

(Calle / Lote / Mz. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: del programa: GESTION PUBLICA

(Promoción)

(Nombre del programa)

identificado con el código de matrícula N° 7001047139

(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

VISTO BUENO PARA EMPASTADO DE MI TESIS TITULADA:

RESISTENCIA AL CAMBIO Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

SEGUN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LAS DELEGACIONES

POLICIALES DE INDEPENDENCIA 2017.

Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Stamp: ESCUELA DE POSGRADO UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO CAMPUS LIMA NORTE MESA DE PARTES 25 ABR. 2018 RECIBIDO Hora: 02:52pm Firma: [Signature]

Lima, 25 de ABR de 2018

[Signature] (Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

- a. SOLICITUD
b. COPIA DE TESIS AVALUADA CORREGIDA
c. COPIA DE RESOLUCION DIRECTORIAL DE TESIS
d. COPIA DE DIPTAMEN DE LA SUSTENTACION DE TESIS
e. COPIA DE ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS Y PANTALLA 20 TURNITIN.

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:
Teléfonos: 989 303 510 - 4829527
Email: mayra.choqui@pvcv.com