



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Inteligencia emocional y resistencia al cambio del personal de la DIRESA en
tiempos de COVID 19 - Abancay, periodo 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Caceres Cruz, Yashira Lizbeth (orcid.org/0000-0002-1979-0351)

ASESOR :

Dr. Beraun Beraun, Emil Renato (orcid.org/0000-0003-1497-6613)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico la investigación realizada a Dios por ser guía y fortaleza en mi vida, a mis padres Genaro Cáceres Ayma y María Cruz Trujillo, a mis hermanos, y a mi querida hija María Fernanda Peralta Cáceres, quienes son el motivo y motor en mi camino a la autorrealización. Asimismo, a mis amigos, quienes me alentaron; a mis profesores de la maestría por sus enseñanzas, y a las demás personas que aportaron para su realización.

Agradecimiento

Agradecer al Señor por la vida, salud, familia, amigos, compañeros de trabajo, dones y por todas las bendiciones recibidas a lo largo de mi existencia. De la misma manera, presento mi gratitud a mi familia por su apoyo incondicional durante esta etapa del estudio del postgrado y desarrollo personal, a todos los docentes que aportaron con sus conocimientos y experiencias en la maestría realizada. Finalmente, mi agradecimiento al asesor externo Mg. Josué Huamaní Cayllahua y a todos aquellos que aportaron a la investigación.

Índice de contenidos

Caratula.....	I
Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Índice de contenidos.....	IV
Índice de tablas.....	V
Índice de figuras.....	VI
Resumen.....	VII
Abstract.....	VIII
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	39
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	39
3.2 Variables y operacionalización.....	40
3.3 Población, muestra y muestreo.....	41
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	42
3.5 Procedimientos.....	43
3.6 Métodos de análisis de datos.....	44
3.7 Aspectos éticos.....	44
IV. RESULTADOS.....	45
V. DISCUSIÓN.....	60
VI. CONCLUSIONES.....	66
VII. RECOMENDACIONES.....	68
REFERENCIAS.....	70
ANEXOS.....	77

Índice de tablas

Tabla N° 1. Datos generales de la unidad de estudio.....	45
Tabla N° 2. Resumen de procesamiento de casos.....	47
Tabla N° 3. Estadísticas de fiabilidad.....	47
Tabla N° 4. Correlación entre las variables: Inteligencia emocional y resistencia al cambio del personal de la DIRESA.....	55
Tabla N° 5. Correlación del conocimiento de las propias emociones y la resistencia al cambio del personal de la DIRESA.....	56
Tabla N° 6. Correlación entre manejo de las emociones y resistencia al cambio del personal de la DIRESA.....	56
Tabla N° 7. Correlación entre uso de las emociones para motivarse y resistencia al cambio del personal de la DIRESA.....	57
Tabla N° 8. Correlación de reconocimiento de las emociones de otras personas y resistencia al cambio del personal de la DIRESA.....	58
Tabla N° 9. Correlación de manejo de emociones y resistencia al cambio del personal de la DIRESA.....	59

Índice de figuras

Figura N° 1. Proceso de la emoción de James.....	11
Figura N° 2. Proceso de la emoción de James.....	26
Figura N° 3. Inteligencia emocional.....	47
Figura N° 4. Resistencia al cambio del personal de la DIRESA.....	48
Figura N° 5. Cruce de variables I.E. y R.C.....	49
Figura N° 6. Conocimiento de las propias emociones.....	50
Figura N° 7. Manejo de las emociones.....	50
Figura N° 8. Uso de las emociones para motivarse.....	51
Figura N° 9. Reconocimiento de las emociones de otras personas.....	52
Figura N° 10. Manejo de las relaciones.....	52
Figura N° 11. Resistencia individual.....	53
Figura N° 12. Resistencia organizacional.....	54

Resumen

La presente investigación se dedicó al estudio de la Inteligencia emocional y resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de COVID 19 - Abancay, periodo 2021. El propósito que mueve el desarrollo de este estudio fue el de comprender y demostrar cuán importante es el aspecto emocional en el ámbito laboral. De esta manera identificar la posición emocional del personal y como esto afecta en sus acciones ante un cambio de circunstancias. Se abordaron temas como el conocimiento, manejo y uso de las propias emociones; además del reconocimiento y manejo de las relaciones con otras personas. Por otro lado, se estudió la resistencia al cambio desde un punto de vista organizacional e individual. Cabe resaltar que la indagación presentó un enfoque cuantitativo de tipo básico, con un diseño no experimental y la puesta en práctica de diferentes instrumentos y técnicas que se desarrollaron con una muestra de 60 personas. Se obtuvo como conclusión general que relación entre Inteligencia emocional y la resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de covid-19 ciudad de Abancay, periodo 2021. La correlación Rho de Spearman es de 0.655, el cual indica una correlación positiva moderada.

Palabras clave: Inteligencia emocional, resistencia al cambio, relaciones sociales, inseguridad laboral.

Abstract

The present investigation was dedicated to the study of the emotional intelligence and resistance to change of the DIRESA personnel in times of COVID 19 - Abancay, period 2021. The purpose that drives the development of this study was to understand and demonstrate how important the emotional aspect in the workplace. In this way, identify the emotional position of the staff and how this affects their actions in the face of a change in circumstances. Topics such as knowledge, management and use of one's own emotions were addressed; in addition to the recognition and management of relationships with other people. On the other hand, resistance to change was studied from an organizational and individual point of view. It should be noted that the inquiry presented a quantitative approach of a basic type, with a non-experimental design and the implementation of different instruments and techniques that were developed with a sample of 60 people. It was obtained as a general conclusion that the relationship between emotional intelligence and the resistance to change of DIRESA personnel in times of covid-19 city of Abancay, period 2021. Spearman's Rho correlation is 0.655, which indicates a moderate positive correlation.

Keywords: Emotional intelligence, resistance to change, social relationships, job insecurity.

I. INTRODUCCIÓN

En cuanto a la actualidad que se vive en el mundo por la incertidumbre a causa del Covid-19 como también el personal de salud de las instituciones públicas, que es originado por la cepa mortal del SARS-CoV-2 que ha generado un mundo en una crisis económica, social y salud, que al mismo tiempo provocó inestabilidad política en los países desarrollados, subdesarrollado y del primer mundo tal como lo indica (Maguiña et al., 2020). Donde la pandemia del Covid-19 ocasionó un alamar mundial como el pánico y descontrol en los gobiernos europeos, asiáticos, latinoamericanos y cabe señalar en Sudamérica (Perú) que se sintió mucho más aun por las precariedades y el colapso del sistema sanitario por diversos factores (infraestructura, personal de salud y la inversión en la salud pública).

El problema que contrajo la pandemia en Europa, especialmente en los países de primer mundo y los desarrollados, fue el confinamiento que contrajo problemas ceberos en la sociedad y más aún en el personal de salud de cada una de las instituciones de cada país, dicho con las palabras de Buitrago et al. (2020) Quienes señalaron las consecuencia que contrajo la pandemia en los trabajadores personales, como el desafío y reto respecto a sus capacidades de elaboración emocional, contención y resiliencia, debido a la sobrecarga laboral y demanda asistencial, en donde los trabajadores necesitaban un apoyo psicológico debido a la existencia de presión emocional en la atención directa, lo que indujo a la resistencia de cambio que se pueda dar en las instituciones en Europa.

Uno de los problemas más relevante en Sudamérica, que contrajo la pandemia fue la incertidumbre en un escenario totalmente complejo y emocionalmente muy retador en el trabajadores de salud de las instituciones públicas, ante la pandemia que, de acuerdo con Tobon y Castrillon (2020) donde señalaron que el 30 a 70% del personal que trabaja en salud se expuso al síndrome de Burnout debido a la presión y al estrés que estaban padeciendo por la pandemia, que contrajo como consecuencia temas como la inteligencia emocional y su relación con la resistencia del cambio, desarrollando mayor importancia en el mundo académico (p. 18).

Hay que mencionar además que especialmente en Sudamérica (Brasil, Argentina, Perú, Chile y Colombia), el problema constantemente que se pudo ver en los trabajadores es que estaban en una constante presión social esto originado al cuidado que deben tener cada uno de ellos, como también a la demanda sustancial del servicio de salud que necesitaban los infectados por la Covid-19, y también el alto o arduo trabajo que debieron de desarrollar por la cantidad demanda en donde esto se veía reflejado en las emociones descontroladas, que trajo como consecuencia una mala gestión de la inteligencia emocional, en donde también afecto a la atención, comprensión y la capacidad de poder tomar decisión (Hernández, 2020, p. 4).

De la misma manera el problema de la pandemia del Covid.19 no solo llevo a los países vecinos, si no también ocasionó muchos problemas al gobierno peruano como señala Victoria (2020) quien indica que toda la preocupación solo se priorizo a los pacientes infectado y no a los trabajadores que realizan el servicio de salud como primera línea, que el 20 y el 49% de los profesionales sufren de problemas emocionales y de salud mental, referido con su trabajo y al miedo de contagiar a la comunidad y también a sus familiares (p.331). En la misma línea el autor Yarlequé et al. (2020) indicó que también la pandemia contrajo cambios emocionales en los trabajadores ocasionando el mal manejo de su inteligencia emocional en su trabajo.

Se debe que agregar, desde la posición de Claudia Calisaya citado por (Universidad Católica San Pablo [UCSP], 2021) quien indicó que la atención se debe dar al personal de salud debido a las instituciones públicas se trabaja con personas, y que la inteligencia emocional se volvió un instrumento de suma importancia que permite mejorar el ambiente de trabajo, clima laboral y cohesionar todas las relaciones interpersonales, que ayude a que las instituciones públicas tengas mejores resultados y éxitos al alcanzar su metas establecidas, ya que el manejo de la inteligencia emocional ayuda en las toma de decisiones.

Por otra parte en la región de Apurímac, las Autoridades de la DIRESA no toman en cuenta las consecuencia que tiene a causa de la pandemia Covid-

19, ya que sus programas y capacitación no se ciñen a la ayuda psicológica de los profesionales (Doctores, enfermeras y practicas enfermeros) quienes son los de la primera línea para la atención de los pacientes que tienen el Covid-19, de acuerdo al informe propio realizar por la DIRESA en donde contemplan solo la capacitación para las persona mayores en tema de salud, y no se enfoca al problema de los trabajadores profesionales que día a día tienen que lidiar con el estrés, presión y la preocupación de no lleva el virus a su casa y propague el contagio del Covid.19 (Dirección Regional de Salud Apurímac, 2019).

Así mismo, los problemas encontrados en los trabajadores de la DIRESA de Apurímac se vieron y observaron la mala gestión de la inteligencia emocional en cada uno de ellos, lo que originó un clima totalmente intenso ya que no había un adecuado manejo de sus emociones que permite tomar mejores decisiones, y esta logre tener una adecuada conducta que permita que se tenga una adecuada comunicación, agregado a la falta de conocimientos de las propias emociones de cada uno de los trabajadores ya que estas no suelen manejar adecuadamente y que se veían en las conductas o comportamientos (Dirección Regional de Salud Apurímac, 2020, p. 27).

Cabe señalar, otra deficiencia que se logró percibir por parte de los trabajadores de la DIRESA era que el manejo de las emociones que ellos tenían después de la segunda ola del Covid-19 había cambiado notablemente, ya que esto se veía reflejado en la mala atención brindada por dicho personal, por otra parte se observaba que no tomaban el uso de sus conocimiento para poder motivarse al momento de laboral en cada una de sus áreas, ya que no tenían una capacitación o programas que les brinde dicho apoyo, que también se lograba ver en sus actividades que realizan, ya que mucho de ellos no reconocían las emociones que tenían otras personas (Pacientes Covid y familiares) por que actuaban de mala manera al momento de atenderles. Y esto se reflejaba en el manejo de las malas relacionales que tenían con sus compañeros de trabajo de cada una de las áreas y con los propios usuarios. (DIRESA, 2020, p. 30)

El problema general que se propuso fue: ¿Qué relación existe entre Inteligencia emocional y resistencia al cambio del personal de la DIRESA en

tiempos de covid-19 ciudad de Abancay, periodo 2021? Y como problemas específicos se tienen: ¿Cuál es la relación del conocimiento de las propias emociones y resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de Covid-19?, ¿Cómo es la relación del manejo de las emociones y resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de Covid-19?, ¿Qué relación existe entre uso de las emociones para motivarse y resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de Covid-19?, ¿Cómo es la relación de reconocimiento de las emociones de otras personas y resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de Covid-19?, y ¿Cuál es la relación del manejo de emociones y resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de Covid-19?

Se justifica, que existen trabajadores que carecen en el manejo emocional debido a que no poseen control de su comportamiento y carácter mostrándose mayor depresión y estrés, el cual genera un clima organizacional deficiente por parte de los colaboradores en la realización de cada una de sus actividades que a diario realizan en la DIRESA, observándose la toma de decisiones inadecuadas, las mismas que afectan las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y los usuarios, y esto repercute en la resistencia al cambio del personal.

Por lo que, se procura contribuir a una solución oportuna en el manejo adecuado de la inteligencia emocional de los colaboradores y autoridades de la DIRESA, con la finalidad de mejorar la productividad laboral y organizacional y con la misma promover la adaptación al cambio de acuerdo a las circunstancias actuales.

El objetivo general establecido fue: Determinar la relación que existe entre Inteligencia emocional y resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de covid-19 ciudad de Abancay, periodo 2021. Y los específicos son: Conocer la relación del conocimiento de las propias emociones y resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de covid-19, Identificar la relación del manejo de las emociones y resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de covid-19, Describir la relación que existe entre uso de las emociones para motivarse y resistencia al cambio del personal

de la DIRESA en tiempos de covid-19, Identificar la relación de reconocimiento de las emociones de otras personas y resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de covid-19 y Conocer la relación del manejo de emociones y resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de covid-19

Finalmente, la hipótesis general fue: La relación que existe entre Inteligencia emocional y resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de Covid-19 ciudad de Abancay, periodo 2021. Es positiva moderada. Y, los objetivos específicos son: La relación del conocimiento de las propias emociones y resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de Covid-19. Es positiva moderada, La relación del manejo de las emociones y resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de Covid-19. Es positiva moderada, La relación que existe entre uso de las emociones para motivarse y resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de covid-19. Es positiva moderada, La relación de reconocimiento de las emociones de otras personas y resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de Covid-19. Es positiva moderada, La relación del manejo de emociones y resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de Covid-19. Es positiva moderada.

II. MARCO TEÓRICO

En este punto, la presente investigación se enfocó en la recolección de información en base a la inteligencia emocional y la resistencia al cambio, por ende, se muestran investigaciones relacionadas con el tema. De esta manera, los antecedentes internacionales, nacionales y locales serán fuentes de evidencia o síntesis que aportarán con el desarrollo y contribución de esta indagación.

Al respecto Hyams et al. (2009) escrito en la revista *diversitas* que titula *Relación entre motivación y resistencia al cambio en personas que trabajan en una empresa del sector público, en Bogotá (Colombia)* este estudio aportó sus resultado y sus conclusiones e indicó; que los factores como el control de condiciones de trabajo y también las motivaciones que se den en los trabajadores son los principales elementos de la resistencia de cambio, ya que esto repercute al desempeño óptimo que se da en las funciones laborales, además se señaló que uno de los principales generadores del cambio en el sector público son los psicólogos ya que es el eje fundamental para lograr generar una mayor cambio.

Este estudio citado aportó al trabajo de investigación, debido a que nos dio una referencia acerca de las teorías que se debe utilizar para la variable resistencia al cambio y también la parte metodológica respecto a la técnica y el instrumento.

Igualmente, Merino (2011), publicó en la revista *Espacio Públicos* que titula *La inteligencia emocional y productividad: el caso del funcionariado español* Espacios, donde concluyó; el aumento de la inteligencia en los funcionarios se da cuando tienen más edad, así mismo los funcionarios que muestran una alta inteligencia emocional se sienten más satisfechas con la vida que llevan cada una de ellas, teniendo una significativa calidad de vida y una cantidad de relaciones sociales y aun mayor éxito académico.

Este estudio tuvo un valor y aporte, al trabajo de investigación debido a que nos da referencia como se debe abordar la inteligencia emocional desde el modelo empleado y las teorías referenciadas previamente. Por último, como empleo la parte metodológica que nos sirvió como referencia para realizar el trabajo de investigación

Así mismo Fleischhacker y Perez (2014) quien llevo por título su investigación; Inteligencia Emocional Y Productividad Laboral (Estudio Realizado Con El Personal De Salud Del Centro De Diagnóstico Por Imágenes, Policlínica) quien concluyó; que los colaboradores tienen un alto nivel de inteligencia emocional, porque esto repercute mucho en la labor de su trabajo con los clientes interno y externo, ya que estos son más altamente productivos.

El aporte más importante de estudio, al trabajo de investigación fue como estudia la variable inteligencia emocional y la teoría que aborda, y también la metodológica con lo que tiene que ver la técnica y el instrumento que utiliza.

Igualmente Restrepo (2019) que llevó por título su investigación; Comportamientos de resistencia al cambio que se presentan más comúnmente en los colaboradores de una organización prestadora de Servicios de salud, a partir del cambio de gerente, en donde concluyó; que la resistencia del cambio en los trabajadores en las organizaciones se puede dar por los diferentes estilos de liderazgo impuesto por cada uno de los gerentes, y uno de las fuentes para la resistencia frente al cambio, es la comunicación ya que permite una mayor interacción y genera una mayor vínculo afectivo.

En los antecedentes previamente mencionados se señalaron las bases fundamentales que aportaron para la elección de dimensiones e indicadores, de manera que se conviertan en las más idóneas para la realización de la indagación con respecto a las variables. Evidentemente, temas como el control de las emociones, la motivación como herramienta son parte de la inteligencia emocional; y su dominación promueve que la resistencia al cambio del personal de esta institución sea mejor aceptada.

Al respecto, según Abarca et al. (2021) en el artículo de investigación titulada Inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras de un Hospital Regional en Arequipa. Publicada en la revista Cubana de Enfermería, en donde concluyó; que las enfermeras, con una satisfacción laboral del 64,29% que representa una inteligencia emocional totalmente adecuada con el trabajo realizado en el propio hospital regional y por ultimo con 12,50% de las enfermeras que se encuentra insatisfechas que ellas lograron tener una

inteligencia emocional totalmente moderada y que el 40% tiene una indiferencia respecto a la satisfacción laboral presentaron muy poca inteligencia emocional.

Este estudio generó un aporte metodológico, debido a los instrumentos que se utilizó y las escalas que se emplearon para poder medir la variable de inteligencia emocional, además la importancia radica como lo referencio la parte teórica respecto a la variable principal, que es la inteligencia emocional.

También Maquera (2020) en su investigación titulada; Inteligencia emocional del personal de salud de Instituciones públicas y privadas 2020, el tipo de diseño utilizado en esta investigación es no experimentos, tipo de investigación es básica y el nivel de investigación es de alcance descriptivo en donde se tomó a una muestra que está conformado por 60 participantes personales de salud tanto profesionales y técnicos de las intuiciones públicas e privadas, donde llega a concluir que hay mucha diferencia existentes e significativas en el personal en cuanto a la inteligencia emocional y tanto existe una pequeña o significativa diferencia entre la variable inteligencia emocional con la dimensión capacidad emocional respecto al animo general del personal de las institución públicas e privadas.

Este estudio fue relevante debido al aporte teórico que desarrolla para explicar la variable de inteligencia emocional y como está la dimensiona, y algo más importante las conclusiones y resultado del estudio citado, ya que nos ayudara con el tema de la discusión.

Al respeto, Bolivar (2019) en su investigación denominada; Inteligencia emocional y productividad laboral del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, Diresa Callao 2016, donde se llegó a la siguiente conclusión; que hay una fuerte relación significativamente entre la variable de inteligencia emocional con la productividad del personal que labora en la DIRESA, cabe señalar que, del personal con respecto a la productividad alta, que el 61,6% tenían una alta inteligencia emocional.

Fue relevante debido a como aborda la parte literaria respecto a la variable de inteligencia emocional, y también los diferentes modelos y teorías que aborda para explicar dicha variable, por último, la conclusión que llego esta investigación nos permitirá discutir los resultados, en lo que tiene que ver la variable de inteligencia emocional.

También Lachi (2016) que en su investigación; Análisis de la resistencia al cambio de los trabajadores de la dirección regional de salud Loreto, en las oficinas de economía y logística, periodo 2016. Tuvo un enfoque cuantitativo, y su modelo de diseño de investigación fue no experimental, y el nivel de investigación fue descriptivo. Donde la muestra estuvo compuesta por todo el personal que labora en las oficinas de DIRESA, en donde se utilizó la técnica de la encuesta y también como instrumento se usó el cuestionario, en donde se llegaron a la siguiente conclusión; en donde uno de los factores más influyente de la resistencia del cambio en los trabajadores de la DIRESA es la resistencia lógica, y donde la resistencia Psicológica es uno de los menos influyente en lo trabajadores.

Esta investigación fue importante debido a como aborda la parte metodológica, ya que la técnica y el instrumento de investigación utilizado nos da una referencia como se debe aborda la variable de resistencia al cambio y la que se empleó en el presente trabajo de investigación.

Los antecedentes presentados mostraron información importante que apoyan con el desarrollo de la investigación. De tal modo, permitió afirmar que realizar el estudio de la segunda variable desde un punto de vista organizacional y personal precisando las dimensiones de la primera variable y obtendremos los resultados de los objetivos planteados.

Es preciso identificar teorías como base fundamental en el desarrollo de la inteligencia emocional. La teoría Triarquica que fue elaborado por el autor Sternberg y Prieto (1991) que fue uno de los pioneros en estudiar la inteligencia humana y se pasó casi toda su vida a realizar dichas investigaciones, además cabe señalar que una de las primeras teorías en ir con la corriente con la teoría psicómetro, así mismo tiene una más aproximación a lo cognoscitivo, y que dicho autor quien señala que dicha teoría logra pretender explicar la inteligencia desde tres subteorías; a) El componente Componencial hace referencia a la relación que existe entre la inteligencia emocional de la persona con su entorno interno que influye en su mundo interno o también con los pensamiento o la mentalidad propia de la persona, donde este componente ayuda a entender con mucha más precisión la conducta inteligente.

Como segunda subteoría; b) El componente experiencial: explica como la persona interactúa y se relaciona su inteligencia emocional con aquellas experiencias vividas a lo largo de su vida (desde la niñez hasta la etapa de la adultez). Y por último componente se tiene; c) A lo contextual: Que se refiere a la inteligencia emocional de la persona que logra poner en práctica al momento de relacionarse la persona con su ambiente externo (contexto social) en donde interactúa una serie de componentes que guarda una gran consideración de relación con su inteligencia emocional.

La teoría explica y describe el retraso mental que se da en muchos casos de las personas, así mismo dicha teoría ayuda a entender con mucha más precisión la inteligencia general, cabe señalar que la teoría está más alineada a explicar aquellos cambios ocurridos cualitativo en la actividad mental que se da en el ser humano; cuáles son las estructuras y aquellos componentes que tiene lo cognitivo dentro del pensamiento del ser humano y como le logra acceder a dichos componentes y cuáles son los pasos a seguir, por último se debe señalar que dicha teoría se enfatiza y relaciona mucho más al tema cognitivo del ser humano, con la finalidad de entender la historia personal (Sternberg y Prieto, 1991).

La teoría de la emoción que fue propuesta por dos autores James (1884) y Lange (1885) dicha teoría trajo mucha atención por el mundo académico y científico debido a la influencia que venía generando en el campo de estudio a las emociones de las personas, en la época que fue publicada la teoría señalaban los autores que la concepción y el entendimiento de las emociones como se daba en las personas era totalmente errónea, ya que esta tradición y costumbre de entender a las emociones era totalmente equivocada en donde indicaban que las emociones se daban por la solución de una percepción o a causa de expresión física (Melamed, 2016).

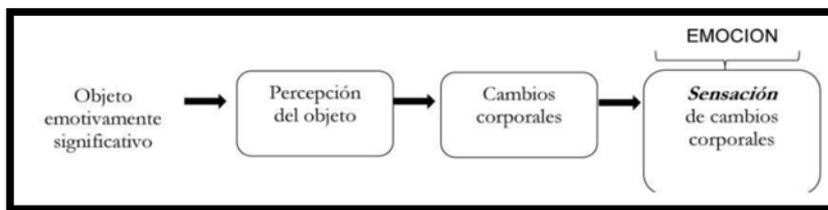
James (1884) citado por Melamed (2016) indicó aquellas modificaciones dadas en el movimiento corporal guardan una relación estrechamente positiva con la percepción hecha por la propia persona, y como resultado genera unas nuevas sensaciones que ocasionan que cambien la conducta de la persona, debido al desarrollo de dichas sensaciones. Por eso dicha teoría pone como ejemplo en aquel hipotético caso cuando una persona se encuentra en peligro

o ve a distancia dicho riesgo como primera respuesta es la huida, en dicho ejemplo se presta a la hipótesis planteada.

A partir de invertir todo el proceso que se dio en la acción realizada en el anterior párrafo en el ejemplo de la huida de la persona, hacer que no se entrometan ninguna de las variables. El autor indicó que las permutaciones corporales ocurriendo se dan de manera muy rápida y que esto trae como consecuencia los cambios fisiológicos (Melamed, 2016), se puede ver en la siguiente imagen:

Figura Nº 1.

Proceso de la emoción de James.



La imagen propone el estudio del nuevo proceso de la emoción planteada por el autor James (1884) citado por (Melamed, 2016, p. 16).

La teoría de la inteligencia emocional fue planteada por el autor Daniel Goleman en su libro la inteligencia emocional como también en su último libro publicado en el 2005 hay señalar que el autor no es quien acuño la definición de inteligencia emocional sino más bien fue quien definió una teoría quien acento la inteligencia emocional, señala que la inteligencia hace referencia que la habilidad, las destrezas y el talento son parte importante de nuestras características y esto es parte mucho de nuestra genética es decir que ya nosotros nacemos con dicha habilidad o talento (Pradas y Gallardo, 2018).

Se señala que esta habilidad o talento se puede poner en práctica o como también no se puede lograr identificar dicho talento para realizar ya sea un deporte o también en lo académico, y para que se active va depende de nuestro entorno y también de nosotros mismos y que tan influyente son aquellos actores y los motiven para desarrollar dicha habilidad o talento, tan solo no basta el trabajo propio del individuo si no el apoyo de su contexto o entorno (Sabater, 2021).

Para Daniel Goleman la teoría de la Inteligencia Emocional consta de 4 dimensiones importante dentro de su planteamiento de la teoría; a)

Autoconciencia Emocional; que hace referencia más a la capacidad y habilidad del individuo de sentirse bien consigo mismo y con las demás personas que lo rodean y estar al tanto de los valores y principios que los practican, como segunda dimensión se tiene b) Auto Motivación; que no es más que la destreza del individuo que tiene o puede adquirirlo con el pasar del tiempo para lograr alcanzar sus metas planteadas con éxito y además de tener recuperado el tiempo perdido y focalizar en sus metas (Sabater, 2021).

Como tercera dimensión es la empatía; es aquella forma como nosotros logramos de interrelacionarnos con nuestro entorno o contexto, en donde se debe tener la capacidad de poder sacar información. Como último tenemos, c) Habilidades Sociales; que hace referencia a la capacidad de la persona que tiene de comunicarse con las demás personas y lograr solucionar sus problemas que le asemejan (Sabater, 2021).

Modelo de Salovey y Mayer (1997), conocido como como Trait Meta-Mood Scale (TMMS) que dicho modelo fue publicado en el año 1990 quienes fueron los autores más influyentes con su modelo para entender mucho más la inteligencia emocional en donde valoran mucho aquellas emociones de las personas y las capacidades que estas puedan tener para poder dominarlas. Dicho modelo intentaba describir la evaluación a las personas respecto a las creencias que estas puedan adquirir durante su etapa de vida, ya que estas guardan una estrecha relación con la atención, claridad y preparaciones de los estados emocionales (Trujillo y Rivas, 2005).

Dicho modelo define a la inteligencia emocional a través de cuatro habilidades básicas que serían; la habilidad de la persona para divisar, valorar y poder enseñar o atenuar aquellas emociones que brinde dicha actividad o acción, como segundo la habilidad de comprender muy rápidamente las emociones con respecto a su contexto social, como tercer la habilidad de regular las emociones de acuerdo a las circunstancias que el individuo pase durante su etapa de su vida, y como último la habilidad para acceder que estas logren nuevos sentimientos (Fernandez y Extremera, 2005).

Modelo de las Competencias Emocionales planteada por el autor Goleman (1997), quien señala que la inteligencia emocional es aquella habilidad o capacidad que el individuo tiende a conducir y sostener sus propias

emociones de acuerdo a las adversidades y problemas que se pueden acentuar. Dicho modelo comprende una serie de competencias emocionales que ayudan a las personas podan lograr tener un mejor desarrollo del manejo de las emociones consigo mismo y con su entorno.

El modelo de Goleman tiene cinco etapas que explican; en las cuales se comprimieron en la última publicación de su libro “Inteligencia Emocional”; a) Autoconciencia: Que hace referencia a todas preferencias y estados de ánimos, b) Autocontrol; tener un control sobre sí mismo con las demás personas, c) Conciencia social: El autoconocimiento de su propia persona, d) Manejo de las relaciones (Gabel, 2005).

Cuando se habla de inteligencia emocional, se refiere del comportamiento, decisión, pensamiento, y acciones más asertivas. Pero en la realidad muy pocos revisan este aspecto de manera intrapersonal, cuando este tema debería ser uno de los más importantes.

Para López (2002) la importancia radica en comprender mucho mejor a su entorno debido y las personas suele adaptarse mucho mejor en los problemas que tienen o riesgos que puedan tener, ya que en el trabajo laboral las personas logran tener mayor tensión. Debido a que pasan por el estrés y la hostilidad que ayuda a surgir un nuevo ambiente tenso en el trabajo y la relevancia radica en el propio manejo de las emociones, ya que esto ayudaría a mejorar el ambiente interno y esto repercutiera en el ambiente externo

Se debe tener en cuenta que la aplicación inteligencia emocional radica, en lo relevante y fundamental ya que mucho ayuda a que los comportamiento se den de manera exitosa, las cuales tenga una relación significativa en los resultado que esto se evidencia en los productos o servicios de la organización, según los autores Araujo y Leal (2007) quienes señalaron que se dan en las organizaciones que las trabajadores con alto coeficiente intelectual no desempeñan adecuadamente, donde las trabajadores con menor coeficiente intelectual tiene un mejor desempeño (p. 40).

Además, para López (2010) la importancia radica ya que esta nos ayuda a tomarnos un tiempo para analizarnos respecto a nuestras actitudes y conductas ya que estas puedan repercutir en el trabajo laboral a través de la productividad, así mismo nos ayuda a ejercitar la empatía; ya que el propio

autoconocimiento de la persona ayuda identificar los problemas y adversidades que tiene que pasar una persona al momento que labora juntos.

Por último, ayuda a tener una adecuada comunicación, ya que esto ayuda a tratar de desarrollar y generar mucho mayores emociones emotivas, además implica que se logre tener un momento y el lugar para tratar aquellas adversidades presentadas en el trabajo, ya que a través de esta se pueda solucionar o dar alternativa al problema para que logre conseguir con éxito aquellas actividades propuestas en las áreas que laboran las personas (Araujo y Guerra, 2007).

La inteligencia emocional ayuda a tener un mejor reconocimiento de las personas, sus propios sentimientos y también de aquellas personas que lo rodean (familiares, amigos y compañeros de trabajos) ya que esto ayuda a incidir a motivar y de repercutir en el manejo de sus propias emociones, como también de aquellos que le influencia, hay que señalar como las principales características según Lopez (2002); a) Autoconocimiento; Esto hace referencia a que la personas tiene la capacidad de conocerse a sí mismo (emociones y propios sentimientos) y como esta interactúa con su entorno o contexto, y además de conocer sus emociones y manejarlos adecuadamente de acuerdo a la situación que esta se encuentren, b) Autorregulación; Es aquella conducción de sus emoción y sentimientos de las personas y como le llegan a manejar en el momento de realizar una acción, las personas tienen que pensar antes de realizarlo, la misma autorregulación permitirá que surge nuevas ideas y esta se logre adaptar a los cambios, problemas y adversidades que se presente, c) Ser empático; Hace referencia a que la persona logre escuchar a las demás, de forma que ayude que se tenga una mejor comunicación y también ponerse en lugar de la persona que tiene problema que le asemeja, d) capacidad de tomar decisiones; Es aquella forma y circunstancia en que la persona creer que es la mejor decisión que va tomar, ya que esto influyen en los aspectos personales, e) Capacidad de atenuar los problemas y manejarlo de una manera idónea en cualquier contexto, f) Tener la habilidad de integrar los polos opuestos; Hace referencia como la persona debe manejar sus emociones y también tener como desarrollo una adecuada cognición, que le esta le acompañe la tolerancia, exigencia y los deberes y g) Actitud Positiva; Toma como referencia que la

persona debe tener en mente dicha actitud para que no le influyan aquellos negativos que haga que no cumplan los resultados esperados por la organización.

Con respecto al origen de la inteligencia emocional, uno de los más representantes es Galton en el año 1870 quien fue el primero en dedicar a investigar este fenómeno, el estudio sistemático sobre las “Diferencias individuales”, las diferentes habilidades que tiene cada persona de acuerdo al problema o circunstancia, y estas usando diferentes métodos y procedimientos para poder sobrellevar dicho problema, además el autor aseveró que el análisis estadístico es relevante para el estudio de la mente de las personas, donde contrastar con la hipótesis planteada en su investigación.

Por otra parte, el autor Thorndike diseño y enfatizo la utilización de la inteligencia social esto fue como parte de la iniciación de la ley del efecto, que fue mucho más antes ya muy reconocida inteligencia emocional, abstracta y mecánica. Yendo para la de los años 30 aconteció al relevante en donde el autor Wechsler en donde creo dos pruebas importantes tanto para los señores adulto y niños, ya que actualidad estas dos pruebas son considerablemente utilizadas (Trujillo y Rivas, 2005).

Las últimas décadas el cambio y avance produjo que apareciera la neurociencia, con la finalidad de estudiar la ley del efecto y la capacidad racional del ser humano y contrajo lo que hoy conocemos la inteligencia emocional. En 1983 el autor Gardner en su trabajo titulado “Frames of Mind” señala que el término de la inteligencia por medio de la teoría IM, señala que las personas cuentan diferentes tipos de inteligencia y son cambiantes, en donde señala que existe 7 inteligencias; Inteligencia auditiva, musical, cineastica, espacial, lingüística y por último el matemático (Trujillo y Rivas, 2005).

Para el año 1990 el Salovey introdujo por primera vez el concepto de la inteligencia emocional, pero esto fue en consecuencia de la teoría IM de Gardner. Es relevante que este concepto no es nuevo, si no que tiene su origen, ya que los escritos señalan que surgió a partir de la ley del efecto formulada por Thorndike en 1988 cuando dispuso sus 6 tesis explicando desde un principio el aprendizaje en los animales (Trujillo y Rivas, 2005).

En cuanto a la definición de la inteligencia emocional, en su libro de Goleman (1995) contó una historia simple e interesante sobre la inteligencia emocional que ayudó a explicar su atractivo. La formación técnica en el conocimiento laboral esencial de cualquier carrera es fácil en comparación con la enseñanza de habilidades de CI. Es decir, como adulto es comparativamente más sencillo enseñar a una persona los aspectos técnicos del trabajo que las habilidades sociales. Durante la etapa del ser humano la más importante es la adolescencia en donde este empieza a madurar y se asienta un periodo crítico (Furnham, 2014).

Mencionar además para Carrión (2000), la inteligencia emocional se hace referencia a que la personas tenga la capacidad de poder sobre llar aquellos problemas o adversidades y estas se tiene que adecuar a las conductas por consiguiente a la circunstancia en donde también se encuentran (pensamientos, emociones, conductas externar e internar). Dicha acción permite que tenga frutos como lograr tener, un beneficio de la experiencia vivido en ese momento que sirve de apoyo al manejo de las emociones en futuros problemas.

Y para el autor Cooper y Sawaf (2004) citado por Araujo y Leal (2007) la inteligencia emocional es aquella habilidad de poder tener instituto la ejecución eficientemente el poder y tener la capacidad de captar o entender con más precisión las emociones (p. 137). Además se enmarca en aquellos elementos o factores que se relacionen en un adecuado manejo de las emociones en cualquier circunstancia o contexto que se pueda dar.

Para Daniel Goleman citado por Jiménez (2018) define a la inteligencia emocional como aquella tenacidad que tiene la persona al momento de enfocarse en los sentimientos propios (pensamientos) y también como los de su prójimo, para que dicha persona tenga la habilidad de poder manejar de manera eficiente las emociones ante cualquier problema, y esto se debe dar tanto internamente de la misma personas como también esto ayudaría mucho o enfocaría a mejorar en las relaciones personales o interpersonales que realice la persona (amigos, familiares, hermanos, compañeros de trabajos, etc).

Para García (2003), tomando en referencia el modelo planteado por Mayer y Salovey (2013) define a la inteligencia emocional como aquella

característica que está integrado por un conglomerado de capacidades que estas necesariamente tiene que ser adaptativa, debido a que generaría un mejor desarrollo del procesamiento de la información que se da en la mente de las personas y se canalicen a los estados emocionales y experiencias que son adquiridas, canalizadas y usadas durante el procesamiento de la mente.

De acuerdo con el autor Dueñas (2002) señala que la inteligencia emocional; la habilidad de poder distinguir, analizar, manejar y dar a conocer nuestras emociones, así mismo se relaciona para poder desarrollar nuevos sentimientos si se motivan a estimular el pensamiento, también tener la capacidad de administrar de manera eficiente nuestras emociones y conocimientos.

Teniendo en cuenta a Shapiro (2001), quien para definir la inteligencia emocional, tuvo que basarse en los modelos plantados por el autor Mayer y Salovey, quien en su libro “La inteligencia Emocional en los Niños” lo define de la siguiente manera; aquella característica relevante que tiene la persona para ejecutar adecuadamente sus emociones, que concurren en el logro de sus exitoso, que necesariamente la persona tiene que pasar por una serie de resultado originados por su crianza y la educación que recibe la persona, y esto se toma como resultado en las labores de su trabajo, como puede llevar a cabo las relaciones interpersonales. (p. 7).

Empleando las palabras de Weisinger citado por Araujo y Leal (2007) la define como la capacidad para captar las emociones de un grupo y conducirlas hacia un resultado positivo. Es importante aclarar que este talento se puede aprender y cultivar en las organizaciones, y es tarea de cualquier persona, determinar si posee dichas aptitudes.

Se puede señalar que la inteligencia emocional no solo se debe ceñir en la capacidad individual de la misma persona, de poder manejar sus emociones o sentimiento si no también, de poder influir en los actores externos, que se relacionen con la misma y permita una adecuada inteligencia emocional.

De acuerdo a la indagación y la revisión literaria respecto a la variable de inteligencia emocional se va tomar en cuenta la teoría de la inteligencia emocional de Goleman donde plantea cinco elementos que contribuyen a la inteligencia emocional que a continuación se detallara cada una de ellas;

Para Bisquerra (2021) los conocimientos de las propias emociones, el rasgo más importante de la inteligencia emocional debido a que las personas se deben saber cuidar y manejar de manera adecuada sus emociones, ya que esto generaría reconocer sus propios sentimientos cuando ocurre una situación adversa a la persona (p. 5). Cabe señalar la definición del autor Bisquerra, se adecua como es importante el manejo de las emociones en los problemas o situación que se puede en una empresa, ya que esto podría generar emociones nuevas y que estas se deben controlarse o manejarse de acuerdo a las circunstancias.

Siguiendo la misma línea del anterior párrafo, de acuerdo con las palabras de Doris & Boeck (1997) el conocimiento de las propias emociones en las personas se puede tener un propio de consentimiento de las emociones y a estas ponerle un adjetivo a nuestras emociones que se originan por una situación adversa, ya que esto se fundamenta en uno de los pilares para la inteligencia emocional (p. 15). Hay que precisar que dentro de los rasgos de la inteligencia emocional estas se encuentran, también se puede indicar que las persona que entienden la importancia o relevancia porque sus enemigos se sienten mal o pésimo, es aquella persona que sabe cómo se manejan adecuadamente sus emociones.

Para Bar-On (1997) citado por García y Giménez, (2010) empleando sus palabras señala que esta es la, habilidad de monitorear a cada uno de las personas, quienes se debe entender aquellos propios sentimientos o, que es diferente a la reacción de cada uno de ellas, además se debe saber analizar y dar un criterio que le haga distinto (p. 46). Se puede decir que al conocer nuestros sentimientos internos estas nos pueden generar o desarrollar nuevas habilidades y destrezas para el manejo de las propias emociones respecto a un conjunto de personas.

Así mismo los autores Morris y Maisto (2009) proponen que el conocimiento de las propias emociones proporciona algo muy importante, ya que es la destreza de examinar o monitorear cada uno de nuestros propios sentimientos, ya que recae el resultado de que es fundamental para poder conocernos uno mismo y otras variables o componente de la inteligencia emocional. Así mismo dicha habilidad que se adquiere servirá como estrategia

para poder afrontar y conocer aquel sentimiento de las demás personas y como también de uno mismo que permita tener un adecuado manejo de las emociones.

Para Goleman (1997) define el conocimiento de las propias emociones, como estar en la capacidad de conocer de manera constante aquellas emociones que perduran en el tiempo, ya que esta forma un eje fundamental para la inteligencia emocional (p. 32). Además, se debe admitir que el poder conocer nuestras emociones de manera permanente, lograra conocerse uno mismo con cada uno de las fortalezas y debilidades y también poder atribuirse a la intromisión de la psicológica, ya que el adecuado cumplimiento del manejo de las emociones se generara una propia autoconciencia, donde nos ayudar a poder tener una mejor relación personal en un ambiente.

Para terminar, la concretización de la habilidad de poder conocerse nuestras emociones, es de suma importancia para que la persona pueda así conocer de manera interno y también externa, así mismo caso contrario el conocer de manera constante nuestras emociones, traería como consecuencia graves que esto nos dejaría en la merced o en la nada. También Goleman (1997) señala que el propio conocimiento de las emociones, es como una brújula que tendríamos para ir y que esta nos permita poder dirigir mejor nuestras vidas, ya que para poder lograr esto se tiene que conocerse muy bien nuestros sentimiento y emociones (p. 12).

Con respecto al manejo de las emociones, se puede entender como la propia habilidad y destreza de manejar las emociones por parte de las personas pero esta se dé manera apropiada en el contexto oportuno, para Aparicio y Escolano (2016) el poder expresar y explicar las emociones y de llevar acabo cada una de las acciones y que esto nos permita tener la destreza de afrontar cualquier adversidad pero esta se debe dar con una aplicación de estrategias y que esta permita generar nuevas emociones positivas en el curso de la vida, y ante situaciones adversas que se tiene.

Para Contini (2005) el manejo de las emociones es el más alto nivel de la inteligencia emocional, está suscrita en la propia manipulación y poder regular las propias emociones de la misma persona y también de quienes los rodea, esta se da al momento de poder ser sereno después de tener un

problema o conflicto, la persona debe tener la capacidad de calmar a otros sujetos. En donde el mismo autor señala que la persona se recupera muy eficientemente de aquellas adversidades que pasa en la vida, y esta debe tener la capacidad de poder sobrellevar.

El mismo manejo de las emociones, se hace referencia al minimizar las emociones y más no a eliminar estas emociones por completo, ya que la propia regulación de acuerdo con Salovey y Pizarro (2003) quien indica es aquella capacidad de poder manipular de manera oportuna las emociones, que estas también se manejen de las que la rodea (familiares, amigos, sociedad) en donde esto significa la madurez de la mezcla de la destreza para poder reconocer las emociones de las personas (p. 265). Para la persona tiene que tener el manejo de las emociones de las otras personas y no caer en la violencia o incentivan más aun a ella.

La habilidad de un personal al momento de ejecutar un tarea, y que esta se complique en la área que labora, el manejo de las emociones permitirá que dicho problema no se lleve globalizar en toda la organización, así mismo, el manejo de emociones implica dentro de este caso, el poder de la manipulación de la emoción de esta misma (intrínsecamente) y también de aquellas personas o compañeros de trabajo que lo rodea, dicha destreza puede ser practicada la veces que se necesite para poder manipular adecuadamente los impulsos propios como del semejante (Merino, 2011).

Siguiendo la misma línea, el manejo de las emociones es fundamental en la vida diaria de una persona ya que influye mucho en el comportamiento propio, y como está también pueda manejar una situación adversar, desde el punto de vista de Perez (2014) indica que el propio manejo de las emociones orbita en el manejo de la propia autorregulación en donde persiste la habilidad de la persona de ponerse relajado consigo mismo en momento tensos, y esta le permita pensar objetivamente para solución del problema (p. 31).

Goleman (1997) indica que el manejo de las emociones es aquella capacidad que tenemos de manejar aquellos sentimientos propios y poder adaptarlas a cualquier momento o circunstancia (p. 32). Así mismo es la capacidad o maniobra de controlar la duración de las emociones en ambientes tensos alrededor de las personas, ya que se debe afrontar de manera efectiva

ante la situación adversa que pone en cualquier momento, que implica hacer una eficiente ejecución de nuestra propia emoción y de las personas ya que muchas de ellas no cuentan dicha habilidad para poderse manejar en las situaciones más tensas. De acuerdo con Morris y Maisto (2009) las emociones manejadas adecuadamente; es a causa de la habilidad de la persona de controlar los impulsos propios y las que la rodea, para afrontar de manera mucha más efectiva como la depresión o estrés, y otras situaciones que acontecen en el momento, así mismo la implicación de la manipulación de las emociones permite tomar recabo el control de la duración de las emociones en aquellos problemas que lleva como consigo una situación diferente a la que se tiene, y que se debe actuar controlando la situación. (p. 312).

El uso de las emociones para motivarse, esta hace referencia al propio allanamiento de las emociones de la misma persona, que ayuda a ejecutar un adecuado razonamiento cognitivo, que brinde una solución aquellos problemas ceñidos en la falta de comunicación entre las personas que trabajan en la misma área. La persona que logre desarrollar una adecuada capacidad permitirá lograr tener emociones vividas a control emocional de otras, ya que esta permitirá que los procesos generen ánimos y estados emocionales estables (Díaz, 2017).

Se debe mencionar, que el manipular las emociones para motivarse como indica Fernández (2021) es el propio manejo de los mismos sentimientos propios de ellos, como también los de otros con la finalidad de poder alcanzar las metas establecidas de acuerdo a la situación encontrada, cabe señalar que esto hace referencia que se debe manejar adecuadamente y se debe un orden propio de las emociones, que considere un sistema y procedimiento adecuado para poder influir en el éxito de la vida personal.

Así mismo el manejo emocional de los sujetos implica atenuar con cada uno de ellos para que la situación persistente, no se cree mucho más conflicto de lo encontrado y que permita mejorar la comunicación con cada uno de ellos, para Davila et al. (2016) indica es el propio adecuado manejo propio de la emoción como el de aquellas emociones percibidas de las personas que los rodea (p. 40). Para los trabajadores en las organizaciones al momento de tener problemas se debe tener la capacidad de comunicarse y también de conversar.

Cabe recalca, para Bisquerra (2021) la emoción es la parte fundamental para enfatiza el alcance de los propios objetivos personales y laborales, que estas permite un logro eficaz ya que ayuda a que dicha acción ponga en ejecución y permita atenuar al punto máximo de su persona. El logro de la emoción y que vaya acompañada con la motivación es fundamental en la vida personal y trae como consigo el logro de los objetivos personales para acentuar la atención, automotivación y se logre atenuar un conjunto de acciones creativas. (p. 180). El autor señala que el uso de las emociones para motivarse no es más que un impulso que la propia emoción desencadena a través de la ejecución de una serie de actividades, que tanto la motivación personal esta relacionados con la emoción que se efectuó

Para el propio autor Goleman (1997) uso de las emociones para motivarse, es poner en jaque las emociones para mejorar la vida, ya que es la propia condición o destreza de aplazar la subvención y sofocar la impulsividad, para que esta permita tener una motivación mucho más aun mayor, al no uso adecuado de las emociones internas (p. 32). Por otra parte, esto forma o actúa como algo innato para todo el logro personal y laboral de la vida personal, si la persona en una organización logra atribuirse y tiene el talento de manejo de sus emociones propias.

Por último, las emociones de por si el manejo te brinda como facilidad de conseguir los objetivos propuesto personal o laborales, pero esta va depender de la situación o factores que logren afectar dicha emoción, ya que, si esta es afectada y no trasciende en la persona como el manejo oportuno, no lograr eficazmente logra sus objetivos primordiales, empleando las palabras de Morris y Maisto (2009) quien sostiene las emociones usadas para la motivación; Hace hincapié a la propia destreza o manipulación de las emociones sin ninguna adversidad de ordenar las emociones de manera precisa tanto de las mismas y de las que los rodea, con la finalidad de alcanzar las metas, se personales o laborales, y que permita una adecuada comunicación y un ambiente muy natural y apertura a la motivación y comunicación constante dentro de una organización. (p. 312).

En cuanto al reconocimiento de las emociones de otras personas, desde la posición de García y Giménez (2010) quien señala como el entendimiento de

las emociones, necesidades y sentimientos de los sujetos, en donde se preocupa de las demás o aquellas personas más importantes (p. 44). Cabe recalcar que el reconocimiento logra entender de manera clara las emociones de las personas, y nos permita tener mucho en claro la situación o el problema que asemeja la demás persona y con esto surgiría una mejor comunicación.

Se puede señalar que la personas al realizar el reconocimiento de otras personas, tiene la propia capacidad de entender las razones de aquellas emociones que no se tiene totalmente de acuerdo a la realidad, según Figueroa (2018) desde su punto de vista indica que el reconocimiento de otras personas relevante debido que ponerse en el lugar de otra persona pero esto referente a su estado interno, ya que la otra persona es la responsable de entender dichos sentimientos, y ponerse a imaginarse o ponerse en lugar de la otra personas (p. 20). Así mismo esto ayudara mucho a otra persona en ver, lo que en realidad está pasando o los problemas a cabo que tiene.

Se debe mencionar además, las personas hoy en día tienen que tener la propia capacidad de entender aquellos emociones de las personas que los rodea ya que es importante tener ese sentimiento ya que ayudara las razones por la cuales le está luciendo dicho bajo rendimiento, como lo hace notar Murcia y Jiménez (2019) el reconocimiento de otras personas ayudara a desarrollo en tema de su conciencia de la misma persona, ya que si nos conocemos mucho más nosotros mismo y logramos entender o aprender a reconocer las emociones, desarrollaremos la habilidad de tener conocimiento de los sentimiento y emociones (p. 63).

Por otra parte, muchos de estudiosos señalar que dicha capacidad ayuda mucho al éxito empresarial u organizacional, debido al factores de la destreza que adquiere la personas para estudiar las emociones y sentimientos de las que los rodea (persona), en la misma línea de acuerdo con Caruso y Mayer (1998) citado por Gilar et al. (2008) el reconocimiento de las emociones se integra en tres aristas o elementos importantes; El reconocimiento de las emociones cognitiva; que consiste en estudiar o aprender a entender las perspectiva que tiene las demás personas respecto a un conocimiento o tema discutido.

Asimismo, el reconocimiento de la comprensión intelectual es un requisito para tener la habilidad de comprender que es lo sucede a la otra persona en relación a sus sentimientos, como segundo elemento se tiene al; reconocimiento de las emociones activa; que nos, es más, que brindar soluciones respecto al conocimiento de los sentimientos que tiene la persona que los rodea, y que este elemento está más relacionado a la experiencia emocional. Como último elemento es el reconocimiento de las emociones integrada, que reúne las dos emociones, como una integración de cada una de ellas (cognitivo y activa o social).

También, de acuerdo con Goleman (1997) quien indica que el manejo del reconocimiento de las emociones ajeas como él llama; es aquella habilidad o destreza que pueda tener una persona quien logra percibir de maneral real sus propias emociones y también de aquellos quienes lo rodean, ya que esta se atribuye a una habilidad muy usual (p. 33).

En cuanto al manejo de las relaciones para Buey (2002) las creaciones de relaciones sociales de una persona con el ambiente o contexto, es aquella habilidad o facilidad que tiene un individuo de desenvolverse con otras personas, y poder crear nuevas relaciones interpersonales, tiene que inculcar o se logre percibir una relación totalmente agradable con los personas que los rodea, ya que esta va depender de la habilidad o capacidad de poder relacionarse, así mismo esto ayudar a poder tener una mejor resolución de conflictos, creando una adecuada comunicación personal.

En el mismo sentido como lo señala Bisquerra (2021) que el manejo de relaciones, es aquella destreza de poder emprender relaciones interpersonales, con la finalidad de poder conducir y reconocer cada una de las emociones de los demás. Ya que dicha habilidad nos da como resultado la notoriedad y eficiencia personal (p. 40). En consecuencia, las personas que logran entender, dominar y captar cada una de las emociones y sentimiento de los demás individuos, tendrá la virtud de manejar los conflictos o problemas que se pueda ocasionar en una organización.

Para llevar con éxito el manejo de los conflictos y solucionar los problemas, es tener la capacidad y habilidad de poder establecer relaciones y comunicación interpersonal buena, en el mismo sentido Dávila et al. (2016)

alude al manejo de relaciones, como la conducción de un conjunto de emociones o sentimiento interno en correspondencia con las personas que lo rodean o interactúan en un contexto dado (p. 40).

Primordial para una organización es que las personas logren tener como habilidad y destreza para poder manejar las relaciones sociales tanto internamente o externamente, en este caso con los clientes o usuarios, de acuerdo con Vásquez (2003) el manejo de las relaciones radica en lo fundamental que debe contener como característica una persona es la capacidad de relaciones con los demás, pero oportunamente con los sentimientos y emociones extrañas. Consiguiendo prevalecer un adecuado trato con las demás personas que lo rodea (p. 24).

Ya que la ausencia del manejo de las relaciones puede resultar inoportuno para una persona, debido a que no establecería una adecuada comunicación, que se fragmentaría la cultura y ambiente organizacional de una institución o empresa, teniendo en cuenta a Doris y Boeck (1997) el contacto o interacción con otros individuos, acude algo muy importante la capacidad de socialización. Ya que para poder tener un trato adecuado y oportuno con otra persona necesariamente se requiere de una muy buena relación interpersonal (p. 25). Es relevante enfatizar la generación de relaciones interpersonales como un atributo diferenciador de una persona.

Para Goleman (1997) el manejo de las relaciones es la maestría de poder conseguir una comunicación persona a persona, y lograr relacionarse eficazmente con las demás personas que lo rodean en su entorno, y poder crear una comunicación muy buena, que permita manifestarse con precisión las emociones que incurran en dicha discusión (p. 33). La relevancia radica en poder conseguir de manera oportuna el manejo de relación debido que ayudaría a la persona a resolver y dar soluciones ante los problemas.

En consecuencia, ayudaría a lograr con mucho éxito los vínculos personales y comunicación, con los demás que tendrá como beneficiario principal a la organización. De acuerdo con Morris y Maisto (2009) el manejo de las relaciones; como la destreza para reconocer con precisión nuestras emociones, para poder tener en cuenta la sensibilidad a las emociones de las

demás personas, y no permita tener una buena comunicación y lograr tener alternativas para solución de problemas (p. 312).

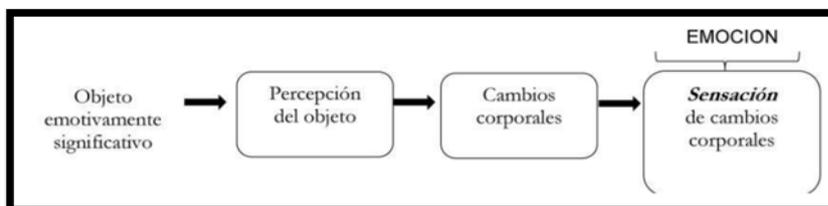
En cuanto a la teoría, esta fue planteada por el Kur Lewin, quien es el principal responsable de plantear dicha teoría, además sus investigaciones y aportes científicos eran netamente al estudio del comportamiento de los humanos. En donde tenía la finalidad de buscar solucionar los conflictos o problemas sociales en área determinada o contexto ya que esta esta intrínsecamente relacionado con la facilidad del aprendizaje de las personas. (Reginato et al., 2015).

En donde el propio Lewin (2002) citado por Reginato et al. (2015) señala que el cambio por sí mismo no es un acontecimiento que se pueda en lugar y tiempo determinado, sino es aquel proceso por quien debe pasar una persona a cumplir una serie de etapas (p. 45). Lo que quiere decir Lewin es que el cambio que se de en las personas u organización interno, siempre se va afectado por factores externos que estimulen o influyan en el cambio, y para lograr generar dichos cambios en una persona.

De acuerdo con Lewin (2002) la teoría de cambio planificado consta de un proceso, y que esté compuesto por tres etapas; la primera consiste en la descongelación o análisis del campo de fuerza, como segundo proceso es el cambio o avance, y como último se tiene al congelamiento; el proceso que debe cumplir el modelo de Kurt Lewin, lo podemos apreciar en la siguiente figura.

Figura Nº 2.

Proceso de la emoción de James



Modelo de Kurt Lewin, que fue adaptado de (Reginato et al., 2015).

El modelo propuesto por estos dos autores quienes indican la inclusión del cambio que se debe emplear en una organización y que esta debe ser totalmente dinámica y se debe dar importancia a los factores externos, para

que ocurra una resistencia del cambio. Señalando que lo ejecutivos de la organización debe cumplir con cabalidad la parte de la educación y comunicación, como una de las más comunes para superar la resistencia del cambio, como también la participación y compromiso, ya que estas ayudan a evitar el involucramiento de la resistencia del cambio (Kotter y Schlesinger, 2008).

Para Kotter y Schlesinger (2008) como primer análisis se debe realizar un adecuado diagnóstico de la resistencia, que consiste en la evaluación de parte de los ejecutivos al sistema de la organización y poder identificar las causas por la cuales las personas se resiste al cambio. Además, se debe analizar la naturaleza de la resistencia, averiguar qué consecuencias traería el cambio, y como estas se podrían afrontar o en que velocidad se daría la implementación del cambio, además determinan los métodos y elementos que se puede usar para mitigarla que se señalan a continuación; a) Educar y comunicar; El elemento fundamental para poder superar una resistencia del cambio es la comunicación de parte del director a toda la organización, y dentro del procesos de educación debe incluir conversaciones, b) Participación y compromiso: Hace referencia a la participación que se debe dar a todos los sectores que conforman una organización para poder generar el involucramiento para evitar la resistencia, c) Facilitación y apoyo: Los directores de una organización deben saber brindar el apoyo suficiente ante un cambio y capacitarlos a los empleados en nuevas habilidades y d) Manipulación y cooptación: La manipulación de parte de los directores es importante, debido a que se debe manejar la información con mucha cautela, y una forma común de la manipulación es la cooptación.

Hoy en día, las organizaciones pasan por una series de etapas o procesos, especialmente los trabajadores, en donde se deben tomar en cuenta los factores que más influyen a la resistencia del cambio, ya sea por la globalización, política y social, por eso es importante señalar los factores que influyen y como estas llegan a cambiar la percepción de poder adaptarse a los cambios que se den en una organización, y cuáles son los que deben tomar en cuenta para llevar a cabo un cambio organizacional, de acuerdo con Duque et al. (2013) los factores son: a) Presentimiento: Esto hace referencia que la

persona se preocupan de manera relativa, intensamente ya que esto genera un ambiente o clima de intranquilidad entre las personas que lo rodean, b) Shock: Es donde la persona percibe miedo o angustia ante un cambio ocurrido, y que esta no está preparada, así mismo no sabes que estás en un ambiente en constante cambio ante la globalización, c) Resistencia: Este factor es el más fundamental, debido a que las personas cambian de actitud, donde creen que las tareas y funciones que tenían que hacer, se debe estar haciendo lo mismo, d) Aceptación racional: Es un proceso de adversidad, en donde las personas empiezan a comprender el cambio, y donde deben saber adaptarse ante la situación, e) Aceptación emocional: Es aquella actitud cambiante que impera a la nostalgia, es el estado de ánimo inferior estacional, donde ocurre un camino dirigido a la angustia, f) Apertura: Este factor se genera a partir que la persona se incursiona a los nuevos retos generados, y que mira con mucha claridad los favores que estas le puedan dar, g) Integración: Aquí se ciñe la libertad, en donde superado los problemas, se puede tener un mejor ambiente, y esta empieza a brotar una nueva mejor de realizar las tareas.

Para que se originan las causas influyen un conjunto de variables que determinan causas, ya que estas puedan abrir a una incertidumbre o inseguridad en las mismas personas en la organización, ya que estos problemas pueden influir en los resultados negativamente o positivamente en el desarrollo laboral, para eso es necesario determinar una serie de condiciones que se deben apreciar por los directores de las organizaciones, según los autores Macías et al. (2019) las causas señalar a continuación generar la resistencia al cambio, h) Falta de información: Todos los sucesos acerca de la modificación sean de un proceso o sistema en la organización, las personas son afectadas de manera negativa o positiva, por lo tanto, las decisiones toman un papel fundamental al cambio, ya que estas deben ser comunicada a todo el equipo (Herrera, 2013), i) Capacidad de integración: Esta hace referencia como se encuentran la comunicación o las relaciones personales entre los miembros, así mismo el clima y la cultura organizacional, las relaciones con los proveedores, clientes y el trabajo en equipo (Macías et al., 2019), j) Miedo a lo desconocido: Las personas hoy en día, son muy pocas que tienen la valentía de salir de su estado de confort, al chocarse con la realidad que enfrentar, así

mismo a la inseguridad de adaptarse a nuevo sistema o proceso que influya en su actividad habitual (Herrera, 2013), k) Capacidad de gestionar el conflicto: Son las competencias que deben tener los trabajadores para poder generar alternativas de soluciones ante los problemas ocasionado, ya que estas requieren gestionar adecuadamente las emociones con el cliente, proveedores y compañeros de trabajo (Macías et al., 2019) y l) Amenazas del estatus: Que significa el cambio que se genere en el esquema de la organización, porque se desarrollaría una resistencia del cambio adaptarse a nuevas normas, políticas y costumbres, impuestas por el esquema implementado, la modificación de proceso de trabajo, nueva distribución presenta una amenaza al statu quo (Macías et al., 2019).

Hoy en día las instituciones públicas más exitosas, son que las tienen la mejor capacidad de lograrse adaptarse a los cambios y el contexto, así mismo en muchos casos algunas o pocas instituciones públicas tienen dicha capacidad para cambiar o adaptarse a nuevos cambios, que les permite reformular sus estrategias y lograr tener mayores competencias. Específicamente las instituciones públicas, se resisten al cambio o se adaptan esto es debido a su historia institucional, cultura y la actitud de los servidores (Camacho, 2017).

Para el mismo autor (Camacho, 2017) en su revista señala, para que las instituciones públicas específicamente del sector de salud, para que no tengan dificultades en la resistencia del cambio, hay tres elementos o aspectos que se tienen que trabajar desde el director hacia toda la organización; Como primer elemento la Gestión de la necesidad del cambio, y como segundo elemento la gestión de la experiencia del cambio y por último el elemento de la gestión del proceso. Siguiendo la misma del anterior párrafo, en el sector público están influenciados antes los cambios sociales, económico y el más importante político que vive el país debido a los cambios de gobierno central o regional. Cabe indicar ante estos sucesos muchas de las instituciones se resisten ante el cambio, ya que no se implementan un sistema o gestión de cambio eficientemente y que se eficaz para que mediante este cambio se genere una mayor visibilidad. Ya que la gestión de cambio ayudar a generar una mejor

perspectiva de gestión de involucrados y que se tengan una mejor satisfacción de los usuarios (Garaña, 2009).

Para el autor Córca (2020) para adaptarse ante los cambios es importante conocer con mucha precisión el fenómeno que se va dar en dicha institución pública. Ya que la resistencia del cambio muchas veces se da en parte de los servidores de las instituciones ya que no se toma el interés de aprender nuevos procesos o funciones que deben cumplir ante los cambios realizados.

Para conocer los antecedentes de la resistencia al cambio, a que enfocarnos en la literatura, ya que a finales de la década de los noventa, se tenía mucha importancia en las organizaciones la fuerte resiliencia de la resistencia al cambio, ya que a mediados de la década de los noventa, no se tenía mucho interés en estudiar los problemas psicológicos de los trabajadores, ya que de ahí surgía la resistencia al cambio, y así mismo también otra causa sería lo organizacional que sería la historia, creencias y la cultura organizacional (Rosa y Hernández, 2009).

Tomando como referencia al autor Roa et al. (2018), en su artículo señala que, en esa misma década, se tenía tres maneras de resistencia al cambio en las propias organizaciones; El estado cognitivo como primera forma, como segunda forma es la opinión diferente al cambio y por último actitud o emoción negativa al cambio. Pero estas tres formas no se pueden dar conjuntamente en una persona, sino que se puede dar la primero, segunda o la tercera forma de resistencia.

Habría que mencionar, además que después de la década del 90, para García et al. (2011) que la resistencia al cambio, se basa en tres enfoques con la finalidad de poder explicar la intención de resistirse al cambio, y otra el comportamiento individual. Y muchos estudiosos también se enfocaron no solo en la organizacional si no en los individuos quienes la conforma la organización, y empezaron a investigar dos criterios o la razones; a) Los pensamientos, sentimientos y emociones que generen ante el cambio. Como último b) el comportamiento.

Cabe señalar que muchos investigadores para estudiar el fenómeno de la resistencia al cambio en las organizaciones, se enfocaron en dos

apreciaciones; como la primera es la que evaluaban la resistencia al cambio, pero enfocada al comportamiento y, por último, el trabajo en equipo que generaba o incorporaba una influencia negativa en toda la organización ante la resistencia al cambio que se pueda dar (García et al., 2011).

Con respecto a la resistencia al cambio, de acuerdo a Fernández (2003) quien lo define como como aquel esfuerzo que se debe realizar, pero sistemática en toda la organización para poder recobrar la ponderación que se ha perdido ante el cambio creadas por un conjunto de factores manifestadas o influenciadas en la organización (p. 5).

La resistencia al cambio se da muchas veces por reacciones naturales propias, ya que es parte del proceso, para García y Rangel (2001) citado por Rojas et al. (2018) la resistencia al cambio; como la agrupación de resistencias o reacciones que se puede dar en lo miembros que se establecen en un grupo de trabaja que ejecutan sus actividades seriamente o irresponsablemente, debido al análisis por parte de los mismos, haciendo referencia a las consecuencias que pueda traer las dificultades o problemas personales ante el cambio. (p.74).

Hay que señalar que la resistencia al cambio se perdura al cabo por una causa que origina que no se pueda adecuadamente dicho cambio que se quiere hacer, es más relacionada por los individuos que conforman una organización, debido a que no quieren hacer un esfuerzo por adaptarse al cambio que la organización se debe acentuar. En su publicación de su revista Kinicki y Kreitner (2003) citado por (García Rubiano et al., 2007) la resistencia al cambio; como la apariencia de un conjunto de actitudes de parte de un conjunto de trabajadores, que tienen el fin de denigrar, impedir que logre generar un cambio, esto a consecuencia de su mala percepción que tiene ante una mala experiencia, ya que lo tiene como una amenaza, y que esta le pueda traer problemas personales, y que pueda ir con su autoridad, emociones, sentimientos. (p. 305).

Teniendo en cuenta a Trujillo (2015) la resistencia al cambio es como una renuencia negativa que está integrada por una persona o un conjunto de grupos en parte son de una organización, estas ponen barreras o dificultades, y tenga como consecuencia la no realización de manera adecuada los cambios

(p. 50). Una de las principales características de la resistencia a los cambios son las fuerzas internas que la componen una organización que se oponen y no se logre el cambio en ella.

Todavía cabe señalar que resistencia al cambio no solo se da en los individuos que lo conforman una organización, si no es mucho más que eso, debido a que también tiene que ver con toda la organización, como lo hace notar el autor León (2002) citado por Núñez Lira et al. (2019) La resistencia al cambio es una la reacción natural ante la imposición de un nuevo sistema que esta sujetado en su estado de equilibrio, y que está relacionado con el ambiente que le influye de manera positiva o negativa, a la cual es respondido por el estado de confort (p. 6).

Para David y Newstrom (2003) citado por Carrasco (2017) la resistencia del cambio es aquel conjuntos o agrupación de comportamiento de las propias personas que laboran en una organización, que tiene la finalidad de desestimar o poner barreras ante el cambio sistemático que se pueda dar en dicha organización (p. 20).

Ante la revisión literaria de libros, revistas, artículos de investigación y ensayo referidos a la variable de la resistencia al cambio efectuada en las investigaciones, llego a tomar en cuenta al autor Ivancevich et al. (2006) más representativo en dicha variable en donde clasifica la resistencia al cambio, en dos factores que se vea influenciados en la organización, estos son la resistencia individual y la organizacional, ya que es citada por la mayoría de los estudiosos.

Acerca de la resistencia individual, para el autor Saavedra (2017) las personas tienen diferente manera de procesar los cambios, en las que estas pueden darle por hecho el cambio que se de en la organización, o también se arraigan o estén en su estado de confort, y se les hace muy complicado asumir nuevas responsabilidades, o funciones que han de ser cambiados. (p. 27).

Cabe señalar, que la resistencia en las personas, se ve muchas veces condicionados por sus características personales, ya que muchas veces la decisión que toman para afrontar un cambio se debe a su personalidad y comportamiento, y también que le puede generar un cambio a primera impresión cuando esta sea planteada. Por último, una de los más importantes

aspectos que se refleja en la persona ante la resistencia que pueda desarrollar un cambio, es la percepción que logra divisar.

Para Bridges citado por López et al. (2013) uno de los autores más importantes afirma que la resistencia individual lo envuelven tres elementos importantes, ya que estas influyen en las personalidades que logran desarrollar un cambio, estas se pueden ver reflejados en las actitudes y sus emociones (p. 153). El mismo autor enfatiza tres aspectos importantes en la propia resistencia individual que pueda darse en una organización.

Para la cual, el primero hace referencia como las personas se relacionan de manera inherente ante las rutinas o la culminación de las tareas asignadas. Como segundo aspecto se tiene a franja neutral, en este proceso hace referencia al tema de la transición psicológica que lleva al cabo cuando se presenta un cambio o se pueda encontrarse ante una situación a la cual no se tenía estar acostumbrado. Y como último elemento se tiene a la nueva realidad, en donde la persona llega a pasar por procesos, en este caso son los elementos ya mencionados, y como consecuencia se tiene a un nuevo inicio (López et al., 2013).

Para Chacón (2005) la resistencia al cambio es un conjunto de fuentes que se relacionan con la resistencia que estas tengan ante un cambio; las cuales son las características personales, en que se tienen las emociones, sentimientos y las necesidades que tiene las personas (p. 75), ya que las personas tienen que realizar un esfuerzo adicional debido a la consecuencia afrontar un nuevo proceso de cambio.

Se debe agregar que solamente la resistencia individual tiene que estar relacionado con el aspecto interno de la persona, para el propio Macías et al. (2019) el aspecto más importante que logra influencia es la emoción, en donde se da por un conjunto de procesos o etapas en donde la persona acepta el cambio (p. 45). De acuerdo al autor ya señalado las etapas por las que pasa una persona es el presentimiento, shock, inseguridad, temor, resistencia, aceptación, apertura y por último la integración.

La resistencia no solo es intrínsecamente o internamente, si no también tiene que ver muchos factores que lo influyen, para el mismo Perkov y Horvat (2013) la resistencia individual la mayoría de los casos, los empleados no

saben qué esperar de un cambio, qué significará para ellos y qué traerá o quitará de sus colegas. Debido al prejuicio, la sensación de comodidad, Hábitos rutinarios y varios otros motivos, los empleados oponen mayor o menor resistencia al cambio.

Para la resistencia individual existe un cumulo de factores de personalidad que se relacionan, una de ellas son las actitudes hacia el logro de sus objetivos, su independencia, autoritarismo y por ultimo su poder, son aquellas experiencia propias de las personas, que tiene cuatro factores que le influyen de manera relativamente, como primero se tiene a la falta de confianza que tiene interiormente y los malentendidos que generar vincular ante un cambio que se quiere dar en la organización (García et al., (2007).

Continuando con la descripción de los factores, se tiene como segundo a la reducción de la tolerancia ante las situaciones de los cambios que se pueda dar tanto en su alrededor o internamente, como tercero se tiene a la poca preocupación del cambio, y una tasa de porcentaje de parte de las personas ante los cambios originario en le empresa. Y como último se tiene al valor que le dan a las divergencia o ataques los individuos ante el suceso de poner aprueba nuevas sistemas o procesos en toda la organización (García et al., 2007).

Para que no se tenga en las organizaciones, la resistencia individual primeramente se debe trabajar la tarea de reducir la resistencia de los empleados es muy importante. Por lo tanto, los gerentes modernos deben desarrollar y enseñar a los empleados a estar abiertos a los cambios en todos los niveles dentro de la organización, así como a aceptarla necesidad de la transición. Los empleados se estresan cuando se enfrentan a expectativas que son demasiado grande, cuando sus actividades están siendo monitoreadas de cerca (micro gestión) y cuando sulas responsabilidades cambian (Perkov y Horvat, 2013).

Para el autor Perkov y Horvat (2013) la resistencia individual tiene diferentes causas que originan que los individuos en una organización no se adapten ante los cambios, las cuales señalan lo siguiente; primero el poder de habito de rutina, de trabajo, técnicas y procedimientos, como segundo sentimiento de injusticia o daño, que se debe a la implementación del cambio, a

los ojos de un Individuo, y como último se tiene al miedo a lo desconocido y a la incertidumbre.

La resistencia individual, siempre no se toma los aspectos que este ligados a su personalidad, que estas se acentúan como una barrera que alimenta a la resistencia al cambio, ya que en ellas están las característica internas como las propias percepciones, necesidades que estas tienen ante la situación del cambio que pueda desarrollarse en la organización, para Ivancevich et al. (2006) la resistencia individual hace referencia a la persona que se resisten ante la situación que se pueda vulnerar sus costumbre o los hábitos que realizan (p, 512).

Para el mismo Ivancevich et al. (2006) Mencionado en su libro del “Comportamiento Organizacional”, que muchas de las indagaciones o investigaciones en las organizaciones se presencié, muchas barreras o supuestos que generan que las personas se resistan ante el cambio y como consecuencia se tenga no alcanzar las metas propuestas, entre la resistencia se tienen a las siguiente; primero, la amenaza a la pérdida del puesto que son los posibles cambios que puedan ocurrir en la organización. Como segundo la resistencia se tiene a la inseguridad económica, que son las disminuciones económicas con el fin de que se quede en el puesto, como tercera resistencia es la alteración de las amistades, que se ciñe en el cambio de los compañeros de trabajo. Como cuarta resistencia se tiene al temor humano natural al desconocido. (p. 120).

Así mismo también tener como quinta resistencia el no reconocer o recibir información, que hace referencia a la propia escasez ante el cambio que esta pueda generar, como último se tiene a los empleados temen a la falta de aptitud para cambiar, que es cuando el personal no lograr admitir que tiene un carencia para realizar sus actividades adecuadamente, como la habilidad de poder desempeñar, si se da el caso hipotético de que pueda ocurrir el cambio (sistema u operación de la organización) en toda la organización (Ivancevich et al., 2006).

En cuanto a la resistencia organizacional, de acuerdo Hellriegel et al. (2017) la resistencia al cambio en la organización está conformado por la agrupación de comportamientos de los individuos que tiene la finalidad de no

realizarse en cambio o modificar aquellas hábitos y costumbres en el trabajo (p. 401). Dichos cambios para los individuos o las personas que pertenecen a una organización y recobra la factura al momento de querer evaluar los resultados que quiera alcanzar.

Para Zimmerman (2000) la resistencia organizacional está muy ligado a todo el conjunto de proceso de cambio que se da en la organización, asociada ante la incertidumbre y la modificación que se pueda en toda la estructura de la organización (p. 28). Una de la más relevante causal es la deficiente información y pésima comunicación, que parte de las máximas autoridades de la organización. Por otra parte, la resistencia organizacional, empleando las palabras de Saavedra (2017) se ve relacionado a la afectación en aquellos privilegios que se tiene a los más altos de una organización y que estos no cuenta con la suficiente capacidad de poder adaptarse ante los cambios, y que afecten de una manera significativamente tanto a nivel personal o grupal, logrando generando cambios a través del tiempo. (p. 50).

En consecuencia, todas las organizaciones tienen una finalidad de generar ingresos, pero esta se ven afectado ante no adaptación del cambio por parte de los ejecutivos de la organización, ya que, si estos no se adaptan de manera oportuna antes este suceso, también lo trabajadores de la parte operativa tampoco lo harán, debido a que su líder como gerente no transmite confianza. Se debe agregar que la resistencia organizacional, engloba de manera general a toda la organización en su defecto recae en primera línea a los directores, enseguida con cada uno de los trabajadores de la parte operativa.

Para Amoros (2011) hasta un cierto momento las organizaciones suelen aguantar ante el agobio de los cambios, para que de esa manera puedan estar seguros de la eficacia y productividad organización que se vean reflejados en su producto o servicios. Ya que las organizaciones desarrollan barreras grandes con la finalidad de no afectar su funcionamiento y que, no siendo aceptados a lo largo del tiempo, a consecuencia se tiene una resistencia al cambio o se adapten ante ello.

Para el autor Amoros (2011) se tienen aspectos importantes en la resistencia organizacional, las cuales son él; a) Diseño organizacional; la

organización en su afán de no adaptarse ante el cambio crear diseños totalmente rígidos que les genere estabilidad, b) La cultura organizacional: Este cumple una función fundamental en el cambio, ya que estas son complicadas y requieren un buen tiempo para modificar dicha cultura organizacional, y las más fuerte ante la resistencia al cambio.

Igualmente se tiene c) las limitaciones de los recursos; el cambio necesita como insumo un conjunto de recursos no solo económicos, si no materiales y esfuerzo de parte de cada uno de los integrantes de la organización, d) Inversiones Fijas; muchas de las organizaciones se ven limitadas por las inversiones fijas que ya la tiene planificado, y estas se deben por aquellos capitales fijos, y que estas mejoren su factibilidad.

La resistencia organizacional, con palabras de King (2003) citado por García et al. (2007) se debe ver desde un nivel alto en la organización, ya que estas se originan a partir de factores, como el diseño estructural de la organización que no se acentúa al cambio debido a que están acostumbrados a cumplir con las mismas funciones y responsabilidades, el clima o la comunicación de cada uno de los trabajadores en el nivel operativo, cultura o como estas se acentúan en cada uno de los integrantes y se les hace difícil cambiar y la estrategia, ya que las señalar son parte de las resistencia organizacional.

Y, por último, se tiene convenios organizacionales; que es la aplicación de estratégica y trabajar mutuamente con otras organizaciones que se dediquen al mismo sector (Amoros, 2011). Mencionar además, que la resistencia organizacional llevan por consigo un conjunto de aspectos que influyan en el cambio o modificación que se da en las organizaciones, Empleando las palabras de Ivancevich et al. (2006) enfatiza que la resistencia organizacional es; aquel conjunto de impulsos o factores que asoman de manera interna a toda una organización logrando desarrollar barreras u oponiéndose ante los cambios que se quieren aplicarse, estos cambios empiezan en la propia estructura, trabajos u ocupaciones de cada personal, tecnología, diseño y comportamiento organizacional. (p. 587).

Para Ivancevich et al. (2006) a lo largo de las evaluaciones, establecido aquellas barreras que las organizaciones generan a lo largo del tiempo en toda

su operación; a) Orientación profesional y funcional de un departamento; esta hace referencia a que los profesionales en las organizaciones suelen tener conocimiento y experiencia que se le atribuye, a que se está acostumbrado al hábito que estas tienen, ya que desarrollan sus propias reglas y patrones de comportamiento, b) La inercia estructural crea una barrera natural; las organizaciones crean una fuerte estructura en donde a través de estas logren desarrollar normas fuertes, c) se tiene el temor a perder posición o su puesto, a lo largo de las historias de las organizaciones, suele establecerse puesto clave en la parte operativa en la organización, y estas como consecuencia o resultado se tiene una barrera totalmente infranqueable, debido a las normas y reglas establecidas desde lo más alto de la organización, d) El fracaso de los cambios anteriores; estas desarrollan nuevas auras situadas especialmente en la tradición y costumbre de cada una de las áreas de la organización, ya que el problema surge al momento de querer aplicar un nuevo estilo de liderazgo (Ivancevich et al., 2006).

III. METODOLOGÍA.

3.1 Tipo y diseño de investigación

El presente trabajo de investigación se planteó con el enfoque cuantitativo puesto que se recurre a determinar la muestra para posteriormente probar la hipótesis.

Tipo de investigación:

Teniendo en cuenta a Lozada (2016) la investigación aplicada tiene por objetivo la generación de conocimiento con aplicación directa y a mediano plazo en la sociedad o en el sector productivo (p. 2). De acuerdo a la definición de dicho autor la presente investigación cumple con los requisitos que requiere una investigación aplicada, además en la investigación se buscó la relación de las dos variables planteadas.

De acuerdo con Hernández et al. (2014) el estudio de nivel correlacional es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular (p. 93). Partiendo de la definición de Hernández el presente trabajo tuvo la finalidad de buscar una asociación o relación entre las variables dos variables inteligencia emocional y resistencia al cambio, por ende, se puede indicar que el presente trabajo es de nivel correlacional.

Diseño de investigación:

Desde la posición de Hernández et al. (2014) Quien sostiene que la investigación no experimental que se va emplear, estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlo, en esta investigación se aplicó este diseño debido a que no se va manipular ninguna de las variables, además se de tipo transversal ya que la información o datos solo se recogió en un solo momento.

El método hipotético deductivo, se destaca por la serie, coherencia, la escrupulosidad en la investigación, efectuando con el diagnóstico adecuado las variables a estudiar, la misma que asiste a generar preguntas y estas una suposición conocida como la hipótesis, la cual es muy relevante para una investigación. Para orientar lo mostrado se elaboraron los instrumentos

necesarios en razón a los indicadores para la elaboración de datos; las que sirvieron para la justificación de las hipótesis planteadas. La investigación se planteó mediante una estructura que está encaminada desde el aspecto teórico hasta los indicadores en su progreso, lo que supone un carácter deductivo (Popper, 1980).

3.2 Variables y operacionalización

Definición de las variables:

Inteligencia emocional. - Es aquella que describe la habilidad, capacidad, destreza o habilidad auto percibida para identificar, evaluar y manejar las emociones de uno mismo, de los demás y de los grupos. Las personas que poseen un alto grado de inteligencia emocional se conocen muy bien a sí mismas y también son capaces de sentir y reconocer las emociones (Goleman, 1997).

Resistencia al cambio. - Es aquella oposición o impulso de cualquier persona respecto a su propio sistema que se mantiene en equilibrio o estable, y esta divide el dominio del contexto en donde se sitúa o también poder interno es decir puede ocurrir el cambio de la propia persona que genere el desequilibrio, la cual puede estar ser respondido por estado de confort de la persona (Fernandez, 2003).

Categoría de las variables:

Conocimiento de las propias emociones. - Es aquella capacidad o destreza que una persona tiene, ya que a través de esta puede controlar o supervisar sus propias emociones o sentimientos que ha de tener ante diferentes circunstancias o adversidades, este es muy fundamental debido a que esta nos puede ayudar a tomar mejores decisiones antes situaciones muy complejas, y poder entenderse a sí mismo (Goleman, 1997).

Manejo de las emociones. - Hace referencia a la persona, quien tiene un conjunto de capacidad, habilidad o destreza de poder manipular aquellos impulsos o emociones propios de una manera correcta, sin llegar a causar problemas a las demás personas que le rodea, cabe señalar que también es de suma ayuda para poder manejar de manera oportuna nuestra tristeza, mal humor o depresión (Morris y Maisto, 2009).

Uso de las emociones para motivarse. - Consiste cuando la persona tiene la capacidad o habilidad propia de poder dirigir o controlar las emociones que han de tener, con la finalidad y el propósito de alcanzar aquellas metas personales, que tiene prevista o planificada (Trujillo y Rivas, 2005).

Reconocimiento de las emociones de otras personas. – Es la habilidad y capacidad que la persona tiene de poder percibir o divisar aquellas emociones o sentimientos propios de las personas que lo rodean y estas se encuentren ante situaciones adversas (Morris y Maisto, 2009).

Manejo de las relaciones. - Es aquella capacidad, competencia, habilidad o destreza que tiene la personas de entender y dar a conocer sus propias emociones, y que estas son manipuladas adecuadamente sus emociones ante situaciones o contextos complicadas (Goleman, 1997).

Resistencia individual. - Hace referencia cuando las personas se sienten amenazados ante un cambio desarrollan barreras o impedimentos para que no realice de manera adecuadamente la implementación de un nuevo sistema o modificación que se quiere realizar en una organización (Ivancevich et al., 2006).

Resistencia organizacional. - Es aquel conjunto de factores o fuerzas que desarrolla una organización estas se pueden ver mediante las barreras o acciones que impidan que se ponga en acción nuevas tareas, tecnología o cambio estructural en la organización (Ivancevich et al., 2006).

La escala de medición en la investigación es ordinal, puesto que cada pregunta será con una jerarquía en su medición, para lo cual será utilizado mediante la escala de Likert.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

En cuanto a la población de acuerdo con Horna (2012) quien indica que es el conjunto de sujetos o cosas que poseen una o más propiedades en común, se encuentran en un área o territorio y se alteran a través del tiempo (p. 221). Se consideró en la presente investigación a los 60 personales de la Dirección Regional de Salud Apurímac (DIRESA) quienes son los que realizan tareas o acciones en dicha institución, esta información es de acuerdo a la

dirección ejecutiva de gestión y desarrollo de recursos humanos (DIRESA, 2021).

Muestra

En el presente de investigación la muestra fue igual a la población, debido a que la población es muy pequeña y que está compuesta por el número de 60 personas que laboran en dicha institución, y se aplicó al 100% de la población, ya que para acceder a la población no se tiene ninguna restricción, entonces se debe trabajar con toda población, y no se necesita muestreo (Horna, 2012).

Muestreo

En la presente investigación el muestreo es de tipo censal, para Ramirez (1997) debido a que este tipo de método se utiliza cuando es necesario saber las opiniones de toda la población o cuando se cuenta con una base de datos de fácil acceso (p. 23). Se aplicó a toda la población de estudio, esto a causa de que la población es muy pequeña y que se puede acceder sin ninguna restricción y además se tiene los recursos necesarios para trabajar con toda la población de estudio.

Unidad de análisis

La Unidad de análisis estuvo conformada por todo el personal y cada una de las áreas de la Dirección Regional de Salud Apurímac (DIRESA) quienes fueron el foco de estudio que se centró la presente investigación.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la elección de la técnica se tomó en cuenta, la metodología de investigación que se empleó debido a que la investigación fue de diseño no experimental, y que según Arias (2012) este diseño incluye las técnicas de campo como la encuesta, panel, estudios de casos, observación estructurada y *expost facto* (p. 32). Para la presente investigación se empleará las siguientes técnicas.

Encuesta; Es una estrategia que puede ser escrita u oral, y que tiene el fin de conseguir u obtener información de un grupo de personas o individuo (Arias,

2012, p. 32), en este caso se utilizó la encuesta, aplicado al personal de la Dirección Regional de Salud Apurímac (DIRESA).

Observación; Es aquella percepción sistema y dirigida que se encarga de captar los elementos más importantes de objeto de estudio y estas como se desarrollan (Arias G, 2012, p. 32). Se aplicó esta técnica ya que se tener que captar cada una de las actividades que desarrollan en dicha institución.

Instrumentos

El cuestionario. Es un instrumento cuantitativo que tiene la finalidad de medir o registrar diversas situaciones, a través de preguntas que tiene alternativas con diferentes opciones (Arias G, 2012, p. 34). En donde dicho cuestionario se empleó la escala Likert, y compuesta por preguntas abierta y cerradas.

Ficha de observación. De forma estructurada, para ir marcando de acuerdo a como se percibe en la realidad, sin perder el estudio enfocado.

3.5 Procedimientos

Los pasos a fueron: Primer paso: Se realizó las preguntas de acuerdo a los ítems de cada dimensión, indicador, las mismas que son apoyados por el docente tutor, profesionales en la materia, con el propósito de lograr lo propuesto en la indagación. Segundo paso: Enfocado en estricta verificación pregunta por pregunta de cada indicador y dimensión, fijándose la escala que corresponde. Tercer paso: Una vez dado el visto bueno por el tutor, se remitió a los profesionales en el campo de la investigación que se encuentran en RENACYT o similares para que puede certificar que el instrumento es válido para su aplicación en el trabajo de campo. Cuarto paso: Cumpliendo los pasos anteriores, se tomó la decisión de elaborar el cuestionario online, por el mismo hecho de que todas las instituciones trabajan de manera remota, para ello se escogió el diseño, la presentación en el formulario de Google, para su sistematización y obtención de enlace. Quinto paso: Al personal de la DIRESA se envió el enlace que contiene el cuestionario, la misma que puede ser llenado desde su celular, laptop, etc. Sexto paso: La información fue recolectada mediante el sistema de Google, luego fue procesado.

3.6 Métodos de análisis de datos

Para el análisis de los datos, se empleó el análisis paramétrico, en donde se utilizó para determinar la correlación Rho de Spearman, ya que es una prueba estadística (Hernandez Sampieri et al., (2010). Ya que para la presente investigación se midió la relación que existe entre estas dos variables.

Para dicho análisis, se estableció las etapas siguientes:

Etapa 1. Se ingresa al correo personal, se verifica la cantidad de personas que respondieron el cuestionario, si está de acuerdo a la muestra, inmediatamente se descarga el archivo en Excel.

Etapa 2. Se ordena los datos para su respectiva presentación y manipulación, con la cual se barema de acuerdo a las escalas utilizadas, para su posterior exportación al SPSS.

Etapa 3. En el SPSS, se realiza una serie de transformaciones, donde se convierte las variables, dimensiones, para su posterior análisis según lo propuesto en la investigación. Probando las hipótesis, con sus respectivos cuadros inferenciales y descriptivos (tablas, gráficos, etc.) las mismas que sustentan la interpretación de los resultados de la indagación.

3.7 Aspectos éticos

En todo el trabajo encaminado, se tomó en cuenta en respetar de manera fundamental los derechos de autor o propiedad intelectual de los principales investigadores o eruditos de cada una de las teorías, modelos, enfoques y principios, con la finalidad de no afectar o dañar su imagen, para esto se va necesitar la aplicación de las normas APA, ya que mediante esta se lograr cumplir con cada uno de los requisitos de los aspectos éticos. Asimismo, se respeta las normas vigentes institucionales, así como el respeto al encuestado, donde no existe ninguna influencia del investigador.

IV. RESULTADOS

Descripción de los resultados:

En la presente investigación se muestran los resultados obtenidos en base a la recolección de la información conforme a los objetivos e hipótesis propuestas para el presente estudio. Desde un punto de vista ético, puesto que el investigador no interfirió ni modificó los datos que los encuestados afirmaron.

Los instrumentos y técnicas usadas para la recolección de los datos requeridos se presentaron de forma virtual, vista como una solución óptima frente a las barreras actuales, como son cuestionarios virtuales esparcidos mediante las diferentes redes sociales y/o aplicaciones de Google o demás servidores. Cabe resaltar que la técnica usada se realizó con la información empleada en los indicadores.

Del mismo modo, el proceso y resultado de la investigación están sustentados de manera cuantitativa y de confiabilidad de datos previamente dicho. El siguiente punto a tratar es la descripción a detalle de las características generales de los encuestados de acuerdo al instrumento realizado.

Tabla N° 1.

Datos generales de la unidad de estudio

Datos generales		Frecuencia	Porcentaje
Género	Femenino	44	73.3
	Masculino	16	26.7
	Total	60	100.0
Edad	De 26 a 35 años	24	40.0
	De 36 a 45 años	9	15.0
	Más de 46 años	17	28.3
	Menos de 25 años	10	16.7
	Total	60	100.0
Estado civil	Casado	17	28.3
	Conviviente	17	28.3
	Divorciado	4	6.7

	Soltero	22	36.7
	Total	60	100.0
Tiempo de servicio	de 11 años a más	5	8.3
	de 3 a 5 años	34	56.7
	de 6 a 10 años	5	8.3
	Menos de 2 años	16	26.7
	Total	60	100.0
Estudios alcanzados	Bachiller	10	16.7
	Otro	5	8.3
	Secundaria completa	4	6.7
	Técnico	16	26.7
	Título Universitario	25	41.7
	Total	60	100.0

De los datos obtenidos se puede afirmar que el 73.3% son encuestadas del género femenino, por lo que la diferencia se refiere a varones el cual se representa en un 26.7%; en el punto de la edad prevalecen los encuestados de 26 a 35 años con un 40%, seguido por aquellos mayores de 46 años con un 28.3%; el porcentaje de personas casadas y convivientes coinciden con un 28.3 %, cuya cantidad es superada por los representantes solteros con un 36.7%.

En relación con el tiempo de servicio, el personal en su mayoría se encuentra trabajando en un periodo de 3 a 5 años. Por último, el 41.7% de los colaboradores cuentan con un Título Universitario.

Estas son las características más importantes de la muestra el cual conforma el escenario de investigación e implementación de instrumentos.

Frecuencias

Después del procesamiento de la información mediante los softwares necesarios, se desarrolló la validación y confiabilidad del instrumento aplicado, gracias al análisis de datos de la aplicación SPSS y las hojas de cálculo Excel. A continuación, se muestran los resultados.

Análisis de confiabilidad.

Tabla Nº 2.

Resumen de procesamiento de casos

	Descripción	N	%
Casos	Válido	60	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	60	100.0

Como se observa, el total del personal encuestado ha sido tomado en consideración por lo que se demuestra la confiabilidad y la fiabilidad.

Tabla Nº 3.

Estadísticas de fiabilidad

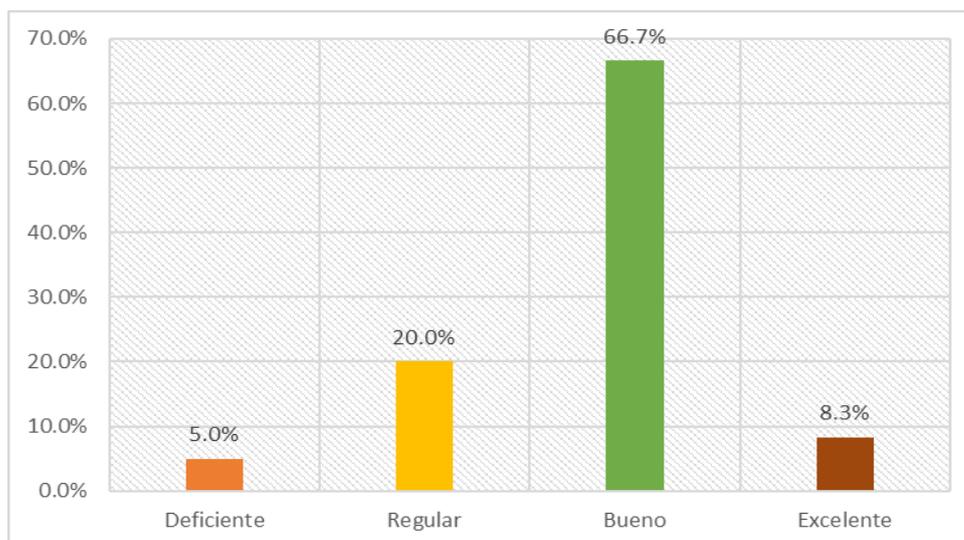
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.919	50

Al respecto, nos indica que los resultados estadísticos según Alfa de Crombach se encuentran entre el intervalo de 0.9 a 1, lo que demuestra que el instrumento tiene una excelente fiabilidad.

Posterior a la prueba de confiabilidad, como siguiente punto se presentarán las tablas correspondientes a las variables (Inteligencia emocional y resistencia al cambio del personal de la DIRESA) con el objetivo de inferir los resultados.

Figura Nº 3.

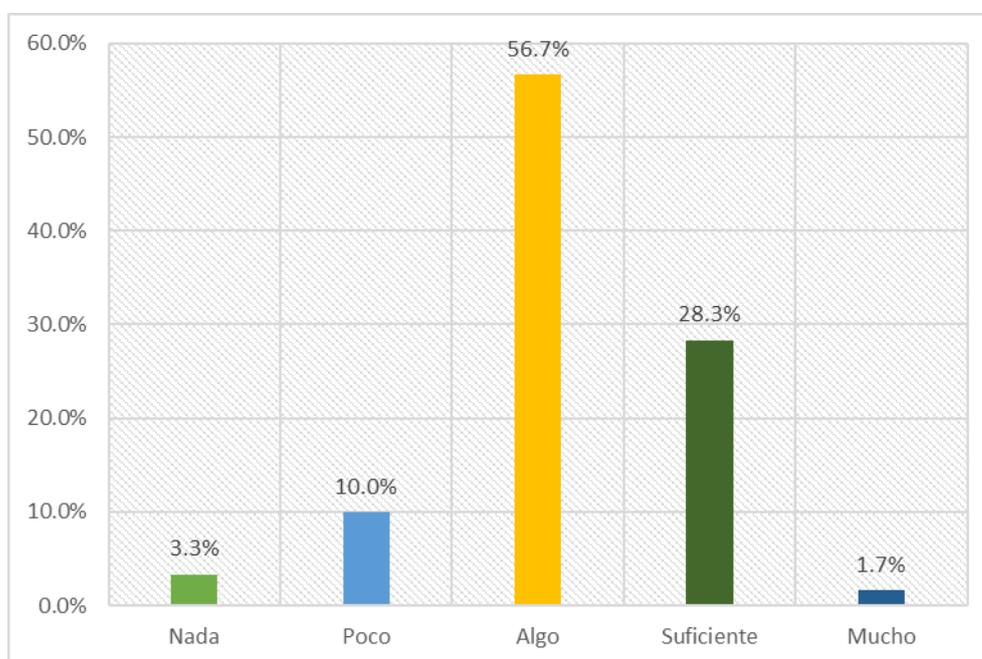
Inteligencia emocional



Los resultados nos muestran que la gran mayoría del personal de la DIRESA con 66.7% considera que tienen un nivel de inteligencia emocional bueno puesto que logran desarrollar la habilidad de controlar, reconocer y manejar sus emociones tanto como sus impulsos con asertividad y empatía. Solo un 8.3% considera tener un nivel excelente en este aspecto. Por otro lado, 12 personas tuvieron una posición regular con respecto a su inteligencia emocional. Por último, como mínima cantidad, solo 3 personas afirman aun no contar con el dominio de su inteligencia emocional lo que significaría que tampoco hacen uso de sus emociones para motivarse.

Figura N° 4.

Resistencia al cambio del personal de la DIRESA

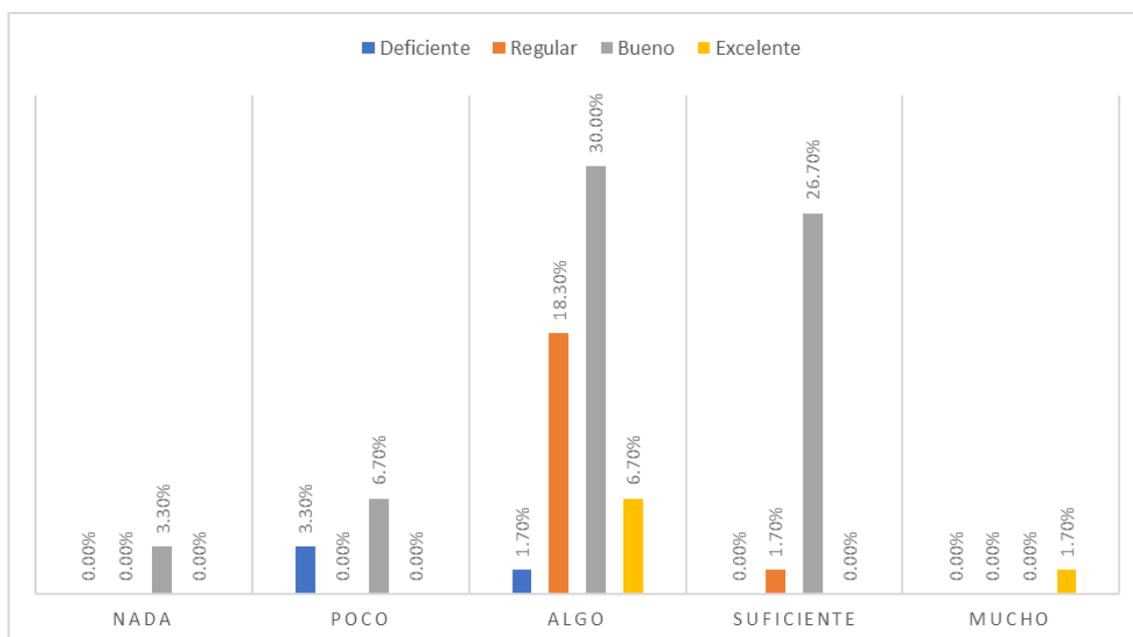


Como nos muestran la figura, el 56.7% presenta algo de resistencia al cambio, el cual indica que no están tan preocupados por la incertidumbre que les genera. De tal forma que el 28.3% presenta una suficiente y adecuada resistencia y solo 1.7% muestra bastante dureza ante los cambios por una resistencia personal u organizacional a causa de la incertidumbre económica, social y el temor a lo desconocido o a la pérdida del puesto. Por otro lado, aquellos que muestran poco o nada de resistencia frente a nuevos parámetros son del 10% y el 3,3%, convirtiéndose en minoría que posiblemente cuentan con una adecuada orientación profesional y buena aptitud para el cambio puesto que no se alinean a la inercia estructural de la institución.

Como siguiente punto tenemos el cruce de las variables: Inteligencia emocional y resistencia al cambio del personal de la DIRESA.

Figura N° 5.

Cruce de variables I.E. y R.C.

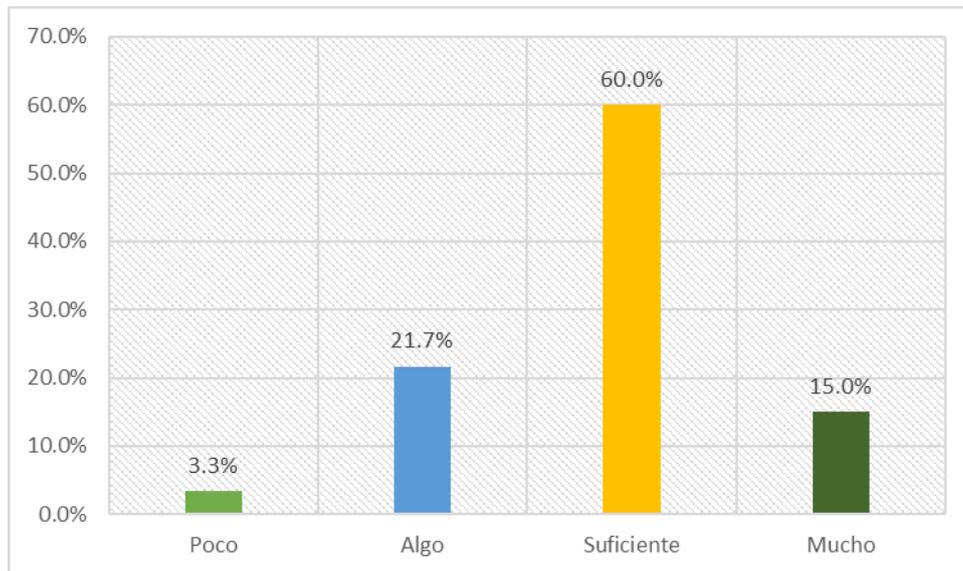


Como se observa, la figura N°5 nos presenta información de las variables en un mismo panorama. En primer lugar, resaltan los datos donde el 30% del personal que muestran una buena inteligencia emocional también presentan algo de resistencia al cambio; es decir, con un control, compromiso, comprensión y buenas relaciones interpersonales resulta menos difícil vencer el temor a lo desconocido, perder el puesto o a los fracasos. Sin embargo, existe una cantidad del 26.7% correspondiente a 18 personas que afirmaron una buena inteligencia emocional presentan suficiente resistencia al cambio, lo que indica que aún es complicado para aquellas personas con mejor control emocional permitirse un nuevo escenario laboral.

Por otro lado, los escenarios casi nulos son aquellos que presentan nada o poca resistencia lo que significaría una minoría que aprueba la adaptabilidad a nuevos y diferentes escenarios.

Figura N° 6.

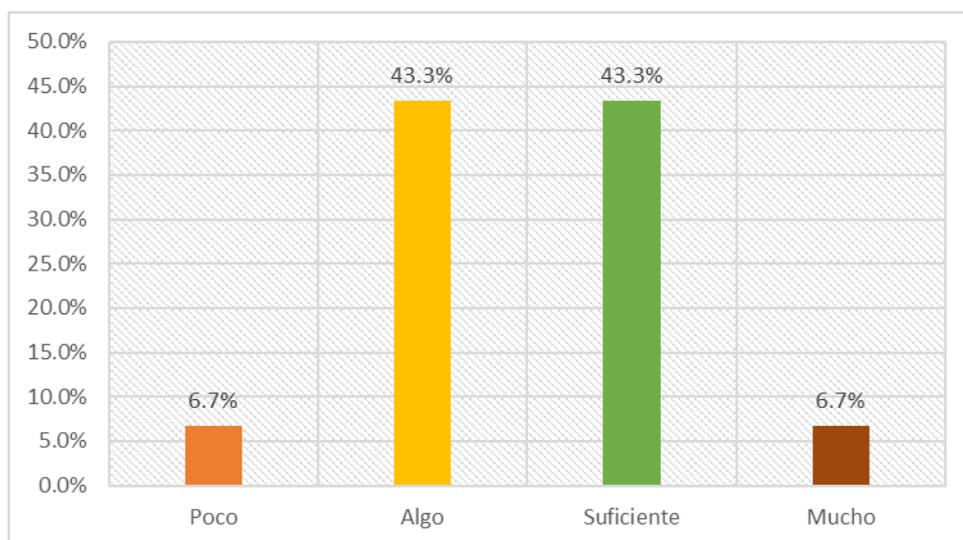
Conocimiento de las propias emociones



Según los resultados mostrados en la gráfica, la gran mayoría del personal, con un 60% asegura tener el suficiente conocimiento de sus propias emociones, de la misma forma el 15% señala tener mucho conocimiento de sus emociones lo cual es un buen indicador ya que significa que la personal de la DIRESA sabe cuidar y reconocer sus propias emociones. Por otro lado, la diferencia del porcentaje recalca tener menos percepción de sus emociones, posiblemente por no realizar una autoconciencia en su vida laboral y personal.

Figura N° 7.

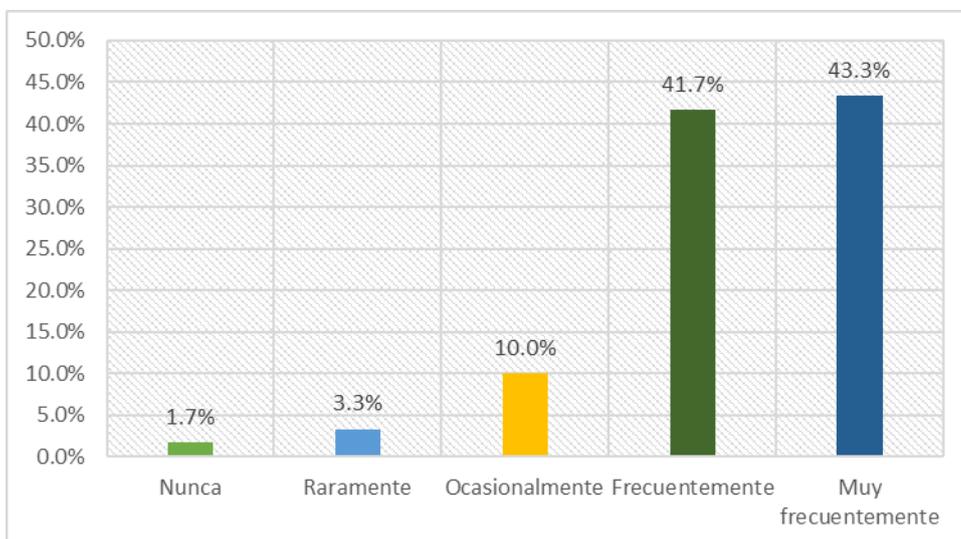
Manejo de las emociones



Según los resultados observados, se destaca con un 43.3% las personas que consideran tener regular y suficiente manejo de sus emociones; es decir, la mayoría del personal tiene un adecuado control de sus impulsos lo que significa un mejor entendimiento entre todos. De la misma forma existe un pequeño grupo que representa el 6.7% del personal que indica tener más y mejor manejo de sus emociones gracias a la destreza de afrontar cualquier adversidad mediante la aplicación de estrategias y que pueda generar nuevas emociones positivas. Por otro lado, otro 6.7% menciona que aún tiene poco manejo emocional.

Figura N° 8.

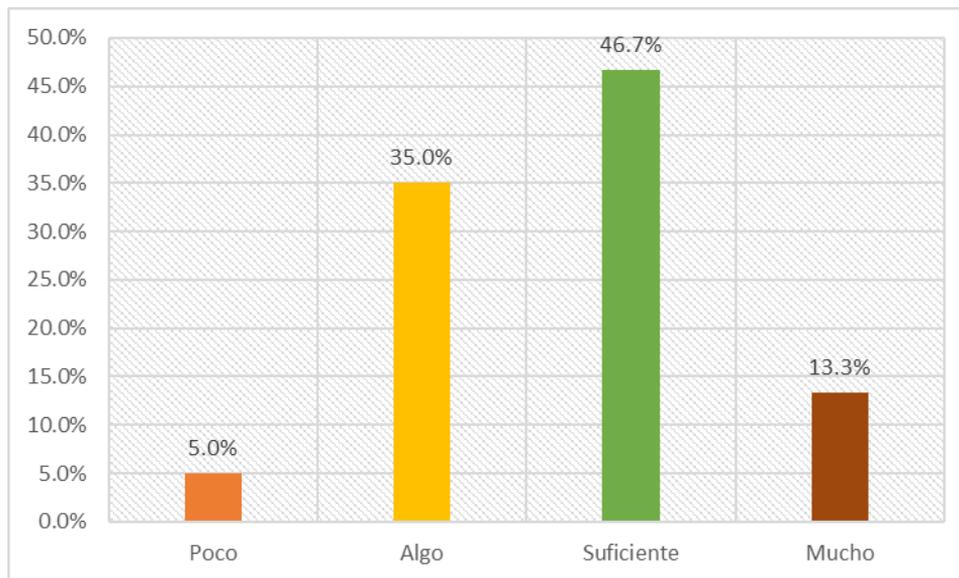
Uso de las emociones para motivarse



De la figura se puede deducir que la mayoría con un 41.7% y 43.3% hacen uso de sus emociones frecuentemente y muy frecuentemente; es decir, brindan una solución a aquellos problemas de falta de comunicación entre las personas que trabajan en una misma área mediante su compromiso e iniciativa. Sin embargo, el 10% menciona solo hacerlo ocasionalmente, y la diferencia de porcentaje también presenta un uso de emociones casi nula lo que indica una ausencia de metas personales.

Figura N° 9.

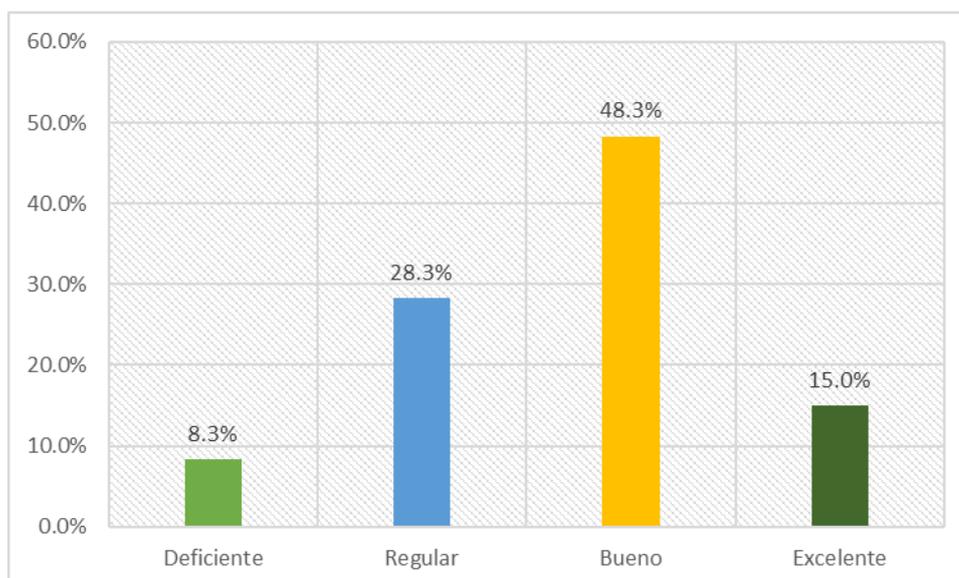
Reconocimiento de las emociones de otras personas



Los resultados en la gráfica son algo favorables puesto que un mayor porcentaje presta atención a este tema, de tal forma que un 46.7% afirma que tiene la habilidad de interpretar señales no verbales y actitudes de los demás. Se le suma un valor del 35% que muestra algo de reconocimiento de emociones de otras personas puesto que posiblemente implementan la empatía para una correcta comunicación. Sin embargo, un 5% del personal se muestra con la mínima capacidad de entablar relaciones adecuadas.

Figura N° 10.

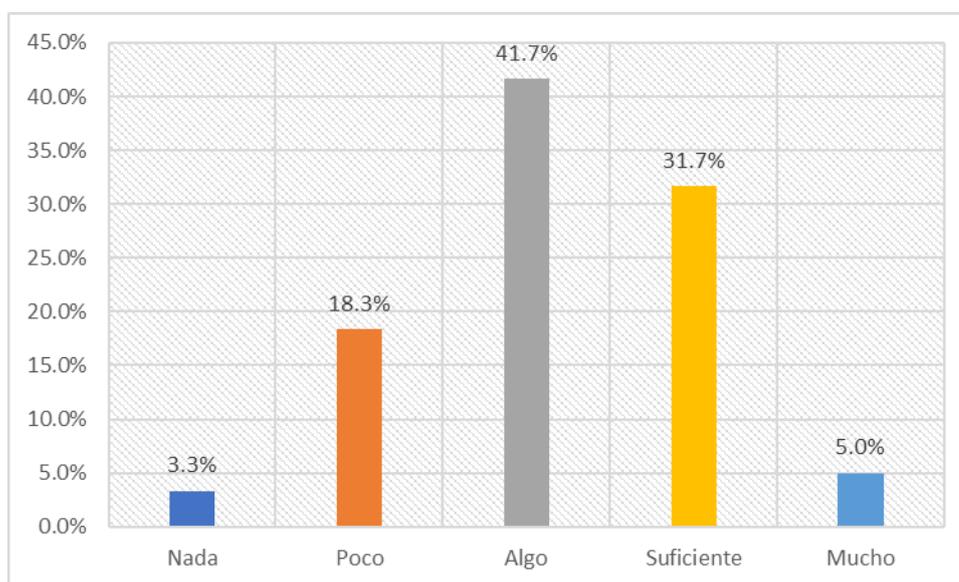
Manejo de las relaciones



En cuanto a esta dimensión, se observa que la mayoría presenta un buen manejo de emociones con un 48.3%, en el que se infiere que el personal encuestado tiene capacidades interpersonales y de comprensión para la resolución de conflictos. Por otro lado, un 28.3% del personal considera un regular manejo de relaciones lo que indica contar con una mínima habilidad del manejo o destreza. Sin embargo, un grupo menor de 8.3% presenta un deficiente manejo de relaciones debido a una mala comunicación.

Figura N° 11.

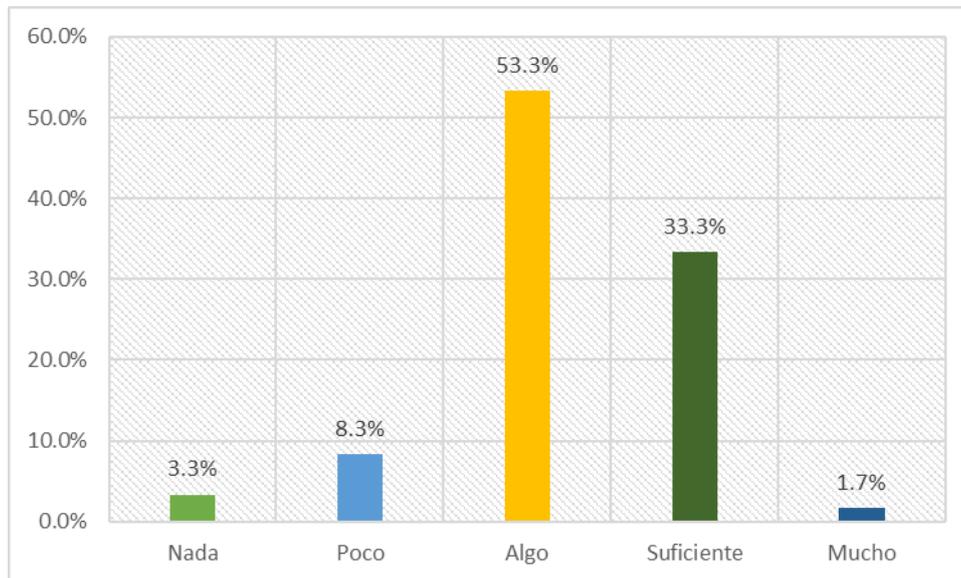
Resistencia individual



La figura N°11 nos presenta los resultados de los procesos, un valor significativo con un 41.7% presenta algo de resistencia individual debido a que seguramente analiza pros y contras de su área laboral. Sin embargo, 31.7% considera tener suficiente resistencia a causa de que en un nuevo ambiente laboral significará la pérdida del puesto y añadiéndole otras dificultades como la inseguridad económica, temor a lo desconocido y no tener la información adecuada. Por su parte, un 18% del personal presenta poca resistencia.

Figura Nº 12.

Resistencia organizacional



Como se observa, en un ámbito más general como la resistencia organizacional, un 53.3% del personal indica algo de resistencia organizacional lo que significaría una mirada casi neutra frente a aspectos como la inercia estructural u orientación profesional para un nuevo escenario laboral. Por el contrario, un 33.3% indica una mayor resistencia que el anterior debido al temor de pérdida de posición, y un 1.7% afirma aún más obstrucción en la organización a causa del miedo al fracaso de cambios anteriores y que en esta oportunidad no vuelva a funcionar.

Prueba de hipótesis general:

Formulamos la hipótesis estadística

H0: La relación que existe entre Inteligencia emocional y la resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de covid-19 ciudad de Abancay, periodo 2021. No es positiva moderada.

H1: La relación que existe entre Inteligencia emocional y la resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de covid-19 ciudad de Abancay, periodo 2021. Es positiva moderada.

Tabla N° 4.

Correlación entre las variables: Inteligencia emocional y resistencia al cambio del personal de la DIRESA

		V1	V2
Rho de Spearman			
Coeficiente de correlación		1.000	.655**
V1	Sig. (bilateral)	.	.000
N		60	60
Coeficiente de correlación		.655**	1.000
V2	Sig. (bilateral)	.000	.
N		60	60

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

Como muestra la tabla 4, la prueba Rho de Spearman nos presenta un valor de significancia de 0.000; con una correlación de las variables de 0.655. El cual nos permite deducir que al ser menor a 0.05 de nivel de significancia; entonces la hipótesis nula se rechaza, por lo que la hipótesis alterna es aceptada: "La relación que existe entre Inteligencia emocional y la resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de covid-19 ciudad de Abancay, periodo 2021. Es positiva moderada."

Hipótesis específica 1:

H0: La relación del conocimiento de las propias emociones y la resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de COVID-19. No es positiva moderada.

H1: La relación del conocimiento de las propias emociones y la resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de COVID-19. Es positiva moderada.

Tabla Nº 5.

Correlación del conocimiento de las propias emociones y la resistencia al cambio del personal de la DIRESA

		D1	V2	
Rho de Spearman				
		Coefficiente de correlación	1.000	.567**
	D1	Sig. (bilateral)	.	.000
		N	60	60
		Coefficiente de correlación	.567**	1.000
	V2	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	60	60	

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

Como nos muestra la tabla 5, la prueba Rho de Spearman nos presenta un valor de significancia de 0.000; con un coeficiente de correlación de las variables de 0.567. El cual nos permite deducir que al ser menor a 0.05 de nivel de significancia; la hipótesis nula se rechaza, por lo que la hipótesis alterna es aceptada: “La relación del conocimiento de las propias emociones y la resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de COVID-19. Es positiva moderada.”

Hipótesis específica 2:

H0: La relación del manejo de las emociones y la resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de COVID-19. No es positiva moderada.

H1: La relación del manejo de las emociones y la resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de COVID-19. Es positiva moderada.

Tabla Nº 6.

Correlación entre manejo de las emociones y resistencia al cambio del personal de la DIRESA

		D2	V2		
		Coeficiente de correlación	1.000	.557**	
Rho de Spearman	D2	Sig. (bilateral)	.	.000	
			N	60	60
			Coeficiente de correlación	.557**	1.000
Rho de Spearman	V2	Sig. (bilateral)	.000	.	
			N	60	60
			Coeficiente de correlación	1.000	.557**

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

Según la prueba obtenida en la tabla 6, la prueba Rho de Spearman nos presenta un valor de significancia de 0.000; con un coeficiente de correlación de las variables de 0.557. El cual nos lleva a la conclusión de que al ser menor a 0.05 de nivel de significancia; la hipótesis nula es rechazada, por lo que la hipótesis alterna es aceptada:

“La relación del manejo de las emociones y la resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de COVID-19. Es positiva moderada.”

Hipótesis específica 3:

H0: La relación que existe entre uso de las emociones para motivarse y la resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de COVID-19. No es positiva moderada.

H1: La relación que existe entre uso de las emociones para motivarse y la resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de COVID-19. Es positiva moderada.

Tabla N° 7.

Correlación entre uso de las emociones para motivarse y resistencia al cambio del personal de la DIRESA

		D3	V2	
		Coeficiente de correlación	1.000	.556**
Rho de Spearman	D3	Sig. (bilateral)	.	.000
			N	60

	Coeficiente de correlación	.556**	1.000
V2	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	60	60

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

Según la prueba obtenida en la tabla 7, la prueba Rho de Spearman nos presenta un valor de significancia de 0.000; con un coeficiente de correlación de las variables de 0.556. El cual nos permite deducir que al ser menor a 0.05 de nivel de significancia; se rechaza la hipótesis nula, por lo que la hipótesis alterna es aceptada: “La relación que existe entre uso de las emociones para motivarse y la resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de COVID-19. Es positiva muy baja”.

Hipótesis específica 4:

H0: La relación de reconocimiento de las emociones de otras personas y resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de COVID-19. No es positiva moderada.

H1: La relación de reconocimiento de las emociones de otras personas y resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de COVID-19. Es positiva moderada.

Tabla Nº 8.

Correlación de reconocimiento de las emociones de otras personas y resistencia al cambio del personal de la DIRESA

		D4	V2
	Coeficiente de correlación	1.000	.541**
D4	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	60	60
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	.541**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	60	60

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

Según la prueba obtenida en la tabla 8, la prueba Rho de Spearman nos presenta un valor de significancia de 0.000; con un coeficiente de correlación de las variables de 0.541. Por ende, se puede deducir que al ser menor a 0.05 de nivel de significancia; la hipótesis nula es rechazada, por lo que la hipótesis alterna es aceptada: “La relación que existe entre el reconocimiento de las emociones de otras personas y la resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de COVID-19. Es positiva moderada”.

Hipótesis específica 5:

H0: La relación del manejo de relaciones y la resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de COVID-19. No es positiva moderada.

H1: La relación del manejo de relaciones y la resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de COVID-19. Es positiva moderada.

Tabla Nº 9.

Correlación de manejo de emociones y resistencia al cambio del personal de la DIRESA

		D5	V2
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	.612**
	D5 Sig. (bilateral)	.	.000
	N	60	60
	Coeficiente de correlación	.612**	1.000
	V2 Sig. (bilateral)	.000	.
	N	60	60

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

Según la prueba obtenida en la tabla 9, la prueba Rho de Spearman nos presenta un valor de significancia de 0.000; con un coeficiente de correlación de las variables de 0.612. Por ende, se puede deducir que al ser menor a 0.05 de nivel de significancia; se rechaza la hipótesis nula, por lo que la hipótesis alterna es aceptada: “La relación del manejo de relaciones y la resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de COVID-19. Es positiva moderada”.

V. DISCUSIÓN

En este punto se comprende el desarrollo de la comparación o discusión sobre los resultados mostrados anteriormente y los antecedentes teóricos propuestos, además de identificar y aplicar la adecuada metodología; del mismo modo se señalará la importancia de este estudio científico en la realidad actual de esta institución.

Según señaló Merino (2011) los funcionarios que muestran una alta inteligencia emocional se sienten más satisfechas con la vida que llevan cada una de ellas, teniendo una significativa calidad de vida, una cantidad de relaciones sociales y aun mayor éxito académico. Al respecto los resultados del estudio de 60 personas que trabajan en la DIRESA, mostraron que la gran mayoría del personal de esta institución con 66.7% considera que tienen un nivel de inteligencia emocional bueno, lo que significa que este porcentaje tiene un adecuado control de sus emociones en ámbitos de conocimiento y manejo emocional, el uso de ellas para motivarse y el reconocimiento de las mismas, pero en los demás. Lo cual indica una concordancia con la opinión del autor Dueñas (2002) quien reconoce a la inteligencia emocional como la habilidad de poder distinguir, analizar, manejar, dar a conocer nuestras emociones y la capacidad de administrar de manera eficiente nuestras emociones y conocimientos.

Tomando en consideración la siguiente variable sobre la resistencia al cambio, Camacho (2017) manifestó que en la actualidad las instituciones públicas más exitosas, son las que tienen la mejor capacidad de lograr adaptarse a los cambios y el contexto; específicamente las instituciones públicas, se resistan al cambio o se adapten esto es debido a su historia institucional, cultura y la actitud de los servidores. Por su parte, los resultados indican que el 56.7% del personal de la DIRESA presenta algo de resistencia al cambio; es decir, en base a la inseguridad económica, incertidumbre por un ámbito laboral desconocido y el temor al fracaso o incluso la pérdida del trabajo, el cual fue muy frecuente a causa de la actual pandemia; los trabajadores todavía buscan una estatización laboral entre otros puntos. Del mismo modo se citó a Lachi (2016) afirmó en su estudio que uno de los

factores más influyente de la resistencia del cambio en los trabajadores de la DIRESA es la resistencia lógica, y donde la resistencia psicológica es uno de los menos influyentes en los trabajadores.

El autoanálisis es un factor importante que promueve el conocimiento de nuestra personalidad, virtudes y defectos, por ende, citando a Bisquerra (2021) definió a los conocimientos de las propias emociones como el rasgo más importante de la inteligencia emocional debido a que las personas se deben saber cuidar y manejar de manera adecuada sus emociones, ya que esto generaría reconocer sus propios sentimientos cuando ocurre una situación adversa a la persona (p. 5). Del mismo modo Bar-On (1997) citado por García y Giménez (2010) detalló que esta es la habilidad de monitorear a cada uno de las personas, quienes se debe entender aquellos propios sentimientos o que es diferente a la reacción de cada uno de ellas, además se debe saber analizar y dar un criterio que le haga distinto (p. 46). De esta manera los resultados de la indagación demostraron que según la encuesta un 60% del personal aseguró conocerse lo suficiente, y se le añade un 15% que manifiesta tener bastante conocimiento de sus propias emociones. Estos resultados que se muestran positivos hacen hincapié en el valor del control emocional y de la autoconciencia, de igual forma resaltan las opiniones de los autores antes citados.

Para analizar el siguiente punto sobre el manejo de las emociones se tomó en cuenta la apreciación del autor Contini (2005) que señala que se trata del más alto nivel de la inteligencia emocional, está suscrita en la propia manipulación y regulación de las propias emociones en momentos serenos o de problemas, conflictos. En referencia, los resultados se mostraron adecuados, pero no tan alentadores, aunque con un buen camino recorrido, puesto que las personas que consideran tener regular y suficiente manejo de sus emociones destacaron con un 43.3% cada grupo, el cual significó que gran parte del personal de esta institución tiene la capacidad de controlar sus impulsos y poder afrontar aquellas adversidades que entorpecen los avances logrados, de igual manera aprenden a sobrellevar este tipo de acontecimientos, por ejemplo, la tristeza y la depresión. Con un enfoque laboral Merino (2011) indicó que el manejo emocional se basa en la habilidad del personal al

momento de ejecutar una tarea, logre encontrar soluciones que complican su elaboración, el manejo de las emociones permitirá que dicho problema no se lleve globalizar en toda la organización.

De tal manera, observamos que gracias a estos factores se puede crear una nueva herramienta en el punto de la mejora personal; es decir, el poder conocer y manejar nuestras emociones se convierte en una herramienta puesto que lo podemos usar como nuestra motivación; por ende, se fundamentó la opinión del autor Díaz (2017) quien hizo referencia al propio allanamiento de las emociones de la misma persona, que ayuda a ejecutar un adecuado razonamiento cognitivo, que brinde una solución aquellos problemas ceñidos en la falta de comunicación entre las personas que trabajan en la misma área. Cabe resaltar que el personal de la DIRESA se mostró con un alto porcentaje en el ámbito del uso de sus emociones para motivarse por lo que nos permite la inferencia de que muchos trabajadores de esta institución sienten compromiso con su labor y responsabilidades, puesto que muestran esa iniciativa autónoma con la finalidad de lograr sus metas personales o laborales para acentuar la atención, automotivación y se logre atenuar un conjunto de acciones creativas. De esta manera se contribuyó con el alcance de resultados eficaces en la institución, de la misma forma concuerda con Bisquerra (2021), quien definió que se trata de un impulso que la propia emoción desencadena a través de la ejecución de una serie de actividades, que tanto la motivación personal esta relacionados con la emoción que se efectuó (p. 180).

En muchas ocasiones es difícil comprender el sentir de los que nos rodean, en ese sentido, para poder entender a los demás, en primer lugar, se debe ejecutar un adecuado autoconocimiento y empatía, que resultará como solución a los problemas de comunicación en el área personal o laboral. Tal como señalaron García y Giménez (2010) el entendimiento de las emociones, necesidades y sentimientos de los sujetos, en donde se preocupa de las demás o aquellas personas más importantes (p. 44). Por su parte, los colaboradores de la DIRESA presentan opiniones favorables con respecto al tema, puesto que el 46.7% desarrollo esta habilidad de manera suficiente, a este punto se le añaden el 23.3% quienes presentaron mucho más interés en el reconocimiento de manera clara las emociones de los de las otras personas, lo que significa

que gran cantidad del personal demuestra su capacidad de poder interpretar las actitudes de sus colegas de igual forma la señales no verbales que estos muestran, estas acciones permitirán una mejora en las relaciones sociales y el dialogo tal como mencionó los autores citados Caruso y Mayer (1998) por Gilar et al. (2008) el reconocimiento de las emociones se integra en tres aristas o elementos importantes, que consiste en estudiar o aprender a entender las perspectiva que tiene las demás personas respecto a un conocimiento o tema discutido.

Cuando se trata de comunicación en el área laboral, lo mejor es poner en práctica los factores antes mencionados y de esa manera se puede obtener un mejor manejo de las relaciones en el área de trabajo por lo que Bisquerra (2021) asegura que el manejo de relaciones, es aquella destreza de poder emprender relaciones interpersonales, con la finalidad de poder conducir y reconocer cada una de las emociones de los demás. Ya que dicha habilidad nos da como resultado la notoriedad y eficiencia personal (p. 40). Por lo que se refiere a los resultados de este estudio, se mostraron beneficiosos para la institución puesto que el 48.3% y 15% del personal presentaron un buen y excelente manejo de relaciones; en efecto, los colaboradores se desarrollan de manera adecuada en sus relaciones interpersonales, expresando su capacidad de comprender y respetar las diferencias de manera asertiva el cual contribuye con el cumplimiento de las metas u objetivos propuestas por la DIRESA. De forma semejante, lo fundamental que debe contener como característica una persona es la capacidad de relaciones con los demás, pero oportunamente con el sentimiento y emociones extrañas. Consiguiendo prevalecer un adecuado trato con las demás personas que lo rodea, así lo afirmó Vásquez (2003).

Para estudiar el comportamiento o la manera en la que el personal considera el cambio de las labores se indicó como una dimensión de la investigación a la resistencia personal que se opone ante el cambio. Consecuentemente se tomó la impresión de los autores López et al. (2013) quienes propusieron tres elementos importantes que están ligados al entendimiento del tema; primero, las personas se relacionan de manera inherente ante las rutinas o la culminación de las tareas asignadas. Segundo, hace referencia a la situación de la transición psicológica que lleva al cabo

cuando se presenta un cambio o se pueda encontrarse ante una situación no acostumbrado a desarrollarse. Por último, los procesos que finalizan en un nuevo inicio. En efecto, según los resultados un 41.7% se identificó con sentir algo de resistencia, y otro grupo que representa el 31.7% que causa preocupación son quienes mencionaron tener la suficiente resistencia al cambio debido al temor de pérdida del puesto de trabajo y sobre todo en la situación actual por la pandemia, la inseguridad económica, amical y la desinformación. Lo que significa que la mayoría de las personas que trabajan en la DIRESA muestran una débil aptitud para el cambio. Cabe mencionar que un nuevo ámbito en la vida personal genera mucha incertidumbre. Por lo que, Saavedra (2017) defiende que las personas tienen diferente manera de procesar los cambios, en las que estas pueden darle por hecho el cambio que se de en la organización, o también se arraigan o estén en su estado de confort, y se les hace muy complicado asumir nuevas responsabilidades, o funciones que han de ser cambiados (p. 27).

Se reconoce a esta institución como una organización que requiere cambios casi constantes en la nueva actualidad. De esta manera Amoros (2011) señala hasta un cierto momento las organizaciones suelen aguantar ante el agobio de los cambios, para que de esa manera puedan estar seguros de la eficacia y productividad organización que se vean reflejados en sus producto o servicios. Ya que las organizaciones desarrollan barreras grandes con la finalidad de no afectar su funcionamiento y que, no siendo aceptados a lo largo del tiempo, a consecuencia se tiene una resistencia al cambio o se adaptan ante ello. De forma semejante como anunció King (2003) se debe ver desde un nivel alto en la organización, ya que estas se originan a partir de factores, como el diseño estructural de la organización que no se acentúa al cambio debido a que están acostumbrados a cumplir con las mismas funciones y responsabilidades, el clima o la comunicación de cada uno de los trabajadores en el nivel operativo, cultura o como estas se acentúan en cada uno de los integrantes y se les hace difícil cambiar y la estrategia, ya que las señalar son parte de las resistencia organizacional (García et al., 2007). Por su parte, los hallazgos de la presente indagación mostraron que a un grupo mayoritario con 53.3% que se mantiene neutro o que piensa que no le afecta

de forma impositiva el tema puesto que aún en una situación de cambio, probablemente buscan identificar las ventajas y desventajas de la nueva situación. No obstante, otro gran porcentaje de los encuestados afirmaron no están de acuerdo con el cambio, es decir tienen mayor resistencia organizacional, ya que la orientación profesional del personal en algunos casos es limitada por lo que pretende una inercia estructural; por otro lado, el temor al perder su posición en la organización y el historial de fracasos en los cambios anteriores son algunos motivos más para la resistencia organizacional.

Este estudio buscó identificar la forma en como el personal de la DIRESA demuestra su inteligencia emocional y cómo afrontan la resistencia al cambio. La importancia de la indagación radica en el entendimiento de la manera de actuar del personal y de ese modo los colaboradores de más alto rango laboral podrán presentar nuevas estrategias con el fin de la optimización de resultados y el bien común.

VI. CONCLUSIONES

Se determinó la relación que existe entre la Inteligencia emocional y resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de covid-19 ciudad de Abancay, periodo 2021, empleándose el instrumento cuestionario, del cual se obtuvo los resultados relevantes con un 66.7% del personal que manifiesta tener un buen nivel de inteligencia emocional frente a la resistencia y un 5% de los encuestados lo consideran como deficiente. La correlación Rho de Spearman es de 0.655, el cual indica una correlación positiva moderada.

Se conoció la relación del conocimiento de las propias emociones y la resistencia al cambio del personal de la DIRESA, con la utilización de la técnica encuesta, el cual afirma que el 60% de los colaboradores de esta institución tienen el suficiente conocimiento de sus propias emociones, en otras palabras, el personal mayoritario podría enfrentar una situación de cambio de mejor manera. Donde la prueba de Rho de Spearman de 0.567, presenta una relación positiva moderada.

Se identificó la relación del manejo de las emociones y la resistencia al cambio del personal de la DIRESA, mediante el uso del instrumento de la indagación, que fundamentalmente resaltó que el 43.3% tiene un adecuado manejo de emociones, por su parte una minoría del 6.7% presenta menor manejo emocional; por ende, se podría afirmar que gran parte del personal tiene más oportunidad de afrontar el cambio. La aplicación de Rho Spearman es de 0.557, el cual indica una correlación positiva moderada.

Se describió que definitivamente existe relación entre el uso de las emociones para motivarse y la resistencia al cambio del personal de la DIRESA, para el cual se empleó una encuesta cuyos resultados muestran que el 43% señala que usa sus emociones para motivarse frecuente y muy frecuentemente. Por lo tanto, se infiere que la gran mayoría del personal mostraría menos resistencia al cambio. Teniendo en cuenta a Rho Spearman con un 0.556, la correlación es positiva moderada.

En la indagación se identificó que existe una relación insignificante entre el reconocimiento de las emociones de otras personas y la resistencia al cambio del personal de la DIRESA, para lo cual se utilizó el instrumento cuestionario, como consecuencia a ello se tiene un 46.7% de encuestados, las mismas que suelen reconocer las emociones de su entorno y solo un 5% muestra menor interés en reconocer emociones de sus compañeros de trabajo; en ese sentido, existen aspectos positivos que ayudan a disminuir la resistencia a nuevos cambios. La prueba de Rho Spearman de 0.54, indica que la relación es positiva moderada.

Se conoció la relación del manejo de las relaciones y la resistencia al cambio del personal de la DIRESA, en el que se aplicó una encuesta que mostro resultados favorables, puesto que el 48.3% de encuestados demuestran un nivel adecuado en el manejo de relaciones sociales, no obstante, el 8.3% aún representa debilidad en el manejo de relaciones laborales. Lo que significa que el personal en un bloque mayoritario este mejor preparado para nuevas circunstancias con respecto a los nuevos retos dentro de la institución. Se presenta una prueba de Rho Spearman de 0.612, que indica una correlación positiva moderada.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al personal de la DIRESA ponga énfasis en su inteligencia emocional, de esta forma contribuirán con su mejora propia en el ámbito personal y laboral. Aspectos como el conocimiento, manejo y control de las emociones propias y la de los demás son importantes en la toma de decisiones, en las relaciones sociales y en la práctica de sus responsabilidades, puesto que la meta es generar más resultados positivos y lograr los objetivos de manera eficaz.

Se recomienda a los colaboradores hacer el uso adecuado de su inteligencia emocional y centrarse en el conocimiento de sus propias emociones en circunstancias de incertidumbre, para entender que el desempeño de su trabajo no solo debe ir enfocado en un solo ámbito. Su resistencia a afrontar nuevos panoramas no le asegura un puesto laboral o una seguridad económica definida. Por lo tanto, introducirse en nuevas circunstancias que requieran de un equipo de trabajo distinto, de nuevos equipos tecnológicos, nuevos procedimientos y nuevas metodologías contribuye con la mejora de eficiencia del personal de esta institución.

Se sugiere a la institución proponer nuevos talleres y capacitaciones para dar a conocer los temas como el correcto manejo emocional y la las relaciones sociales asertivas, de esta manera muchos se sentirán más abiertos al cambio. El modificar ciertas rutinas o hábitos laborales no solo les presenta nuevos aprendizajes, si no también ayuda a que los colaboradores superen su desempeño cotidiano y conozcan más sobre procedimientos, tecnologías, manipulación de softwares, entre otros. Además, el contar con más relaciones sociales facilita las responsabilidades y genera interacción que permite a todo el personal el desenvolverse mejor y superar miedos.

Se aconseja al personal de la DIRESA que, frente a las nuevas barreras y conflictos laborales, se proponga el uso de las emociones como una herramienta de motivación, detallar un buen control de emociones hará más sencilla la comprensión de un nuevo entorno y fortalecerá los vínculos en la organización. Las situaciones de cambios fomentan que los proyectos o

trabajos se desarrollen de manera óptima puesto que tendrá en consideración distintos puntos de vista y nuevos métodos de realización.

Se sugiere realizar la sociabilización del reconocimiento de emociones para el bloque minoritario de los colaboradores de la DIRESA, con el fin de promover la adaptabilidad a nuevos entornos y una mejor gestión de las labores, de esta manera apoyan a los nuevos colaboradores y actualizan a los trabajadores más antiguos. Por otro lado, se deben tomar en cuenta los indicadores desarrollados para plantear estrategias que perjudiquen las relaciones labores y sociales del personal lo menos posible.

Finalmente se recomienda seguir realizando la indagación de las variables de investigación debido a que el tema de estudio se mostró con mayor relevancia en los trabajadores de la institución a causa de la pandemia. Además, de existir pocos trabajos en el nivel correlacional, y no habiendo en el alcance explicativo.

REFERENCIAS

- Abarca Arias, Y. M., Apaza Pinto, Y. T., Carrillo Cusi, G. G., & Espinoza Moreno, T. M. (2021). Inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras de un Hospital Regional en Arequipa. *Emotional Intelligence and Work Satisfaction in Nurses from a Regional Hospital in Arequipa.*, 37(1), 1–14.
- Amoros, E. (2011, February). *RESISTENCIA AL CAMBIO*. Edumet.Net.
- Aparicio, L., & Escolano, E. (2016). EMOCIONAL Y BIENESTAR II e investigaciones. *INTELIGENCIA EMOCIONAL Y BIENESTAR II Reflexiones, Experiencias Profesionales e Investigaciones*, 557–570.
- Araujo, M., & Leal Guerra, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *CICAG: Revista Del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 4(2), 132–147.
- Arias G, F. (2012). *EL PROYETO DE INVESTIGACION Introduccion a la metodologia cientifica* (E. C.A (ed.); Sexta).
- Bau Diaz, S. (2017, February). *Gestionando nuestras emociones. Inteligencia emocional - AMADAG*. Amadag.
- Bello Davila, Z., Rionda Sanchez, H., & Rodriguez Perez, M. (2016). Inteligencia emocional y educación. *Revista Padres y Maestros / Journal of Parents and Teachers*, 0(368), 5–5.
- Bisquerra, R. (2021, June). *Daniel Goleman y la Inteligencia emocional – Rafael Bisquerra*. Rafael Bisquerra.
- Bolivar Renon, L. J. (2019). *Inteligencia emocional y productividad laboral del personal de salud del Centro de Salud Nestor Gambetta, Diresa Callao, 2016*. Universidad Nacional Federico Villareal.
- Buitrago Ramírez, F., Ciurana Misol, R., Fernandez Alonso, M. del C., & Tizon, L. J. (2020). Pandemia de la COVID-19 y salud mental: reflexiones iniciales desde la atención primaria de salud española. *Aten Primaria*, 53(1), 89–101. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2020.06.006>
- Camacho Mira, T. (2017, January). *La gestión del cambio en el Sector Público (1 de 3): La gestión de la necesidad del cambio. – NovaGov*.

- Cano Murcia, S. R., & Zea Jiménez, M. (2019). Manejar las emociones, factor importante en el mejoramiento de la calidad de vida. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 12(1). <https://doi.org/10.22335/rict.v4i1.169>
- Caridad García, M. (2003). Inteligencia Emocional: Estudiando otras perspectivas. In *UMBRAL revista de Educación, cultura y sociedad* (Vol. 3, Issue 4, pp. 143–148).
- Carrasco, J. (2017). *La influencia de los medios sociales digitales en el consumo. La función prescriptiva de los medios sociales en la decisión de compra de bebidas refrescantes en España*. Universidad Complutense de Madrid.
- Carrion Lopez, S. (2000). Inteligencia Emocional con PNL. In *Editorial EDAF* (Tercera).
- Chacón, G. G. (2005). López et al. (2013). *Estudios Gerenciales*, 57–106.
- Chavez Maquera, C. A. (2020). "INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL DE SALUD DE INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS, 2020." Universidad Atonoma De Ica.
- Contini, N. (2005). La inteligencia emocional, social y el conocimiento tácito. Su valor en la vida cotidiana. *Psicodebate*, 5(0), 63. <https://doi.org/10.18682/pd.v5i0.452>
- Córica, J. L. (2020). Resistencia docente al cambio: Caracterización y estrategias para un problema no resuelto. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 23(2), 255. <https://doi.org/10.5944/RIED.23.2.26578>
- Dirección Regional de Salud Apurímac. (2019, November). *Noticias – Página 8 – DIRESA Apurímac | Dirección Regional de Salud Apurímac*.
- DIRESA. (2021, September). *Directorio – DIRESA Apurímac | Dirección Regional de Salud Apurímac*. Numero de Personal En La DIRESA.
- Doris, M., & Boeck, K. (1997). Que Es Inteligencia Emocional . In D. Martin & K. Boeck (Eds.), *ISUU* (Septima). EDAF, S.A.
- Dueñas Buey, M. L. (2002). Importancia de la Inteligencia Emocional; Un nuevo reto para la orientacion educativa. *Redalyc.Org*, 5, 77–96.
- Fernandez-Berrocal, P. y Extremera, N. (2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones. *Revista Interuniversitaria de Formación Del*

- Profesorado*, 19(3), 63–93.
- Fernandez, N. (2003). Cambio y Conservación. *Red Desarrollo Institucional*, 7–11.
- Fernández Ortea, R. (2021, April). *Inteligencia Emocional: el uso de las emociones | Inteligencia emocional*. Inteligencia Emocional.
- Figuroa, K. A., Funes, M. C. (2018). *Inteligencia emocional, empatía y rendimiento académico en estudiantes universitarios [en línea]*. Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Argentina, Facultad “Teresa de Ávila”. Disponible en: <http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/greenstone/cgi-bin/libr>.
- Fleischhacker Perez, A. li. (2014). “ *Inteligencia emocional y productividad laboral* ” (Estudio realizado con el personal de salud del centro de diagnóstico por imágenes, policlínica). Universidad Rafael Landívar.
- Furnham, A. (2014). Emotional Intelligence. *University College de Londres*, October. <https://doi.org/10.5772/31079>
- Gabel Shemueli, R. (2005). Inteligencia Emocional Perspectivas y aplicaciones ocupacionales. *Universidad ESAN*, 16, 35.
- García-Cabrera, A. M., Álamo-Vera, F. R., & Hernández, F. G.-B. (2011). Antecedentes de la resistencia al cambio: factores individuales y contextuales. *Cuadernos de Economía y Dirección de La Empresa*, 14(4), 231–246.
- García, M., & Giménez, S. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. *Espiral Cuadernos Del Profesorado*, 3(6), 4.
- García Rubiano, M., Rubio, P. A., & Bravo, L. (2007). Relación entre los factores de riesgo psicosocial y la resistencia al cambio organizacional en personal de seguridad de una empresa del sector económico terciario. *Diversitas*, 3(2), 301–315. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2007.0002.10>
- Gilar Corbí, R., Miñano Pérez, P., & Castejón Costa, L. J. (2008). Inteligencia Emocional y Empatía: su influencia en la Competencia Social en Educación Secundaria Obligatoria Emotional Intelligence and Empathy: their influence on the Social Competence in Secondary Obligatory Education. *SUMMA Psicológica UST*, 5(1), 21–32.

- Goleman, D., & Emocional, I. (1997). *Inteligencia Emocional [LibrosCompletos.Com].pdf*.
- Hartasánchez-Garaña, J. M. (2009). Gestión del cambio en el sector público. *Revista Buen Gobierno*, 1(1). https://doi.org/10.35247/buengob_06_06
- Hellriegel, D., E. Jackson, S., & Slocum Jr, J. W. (2017). *Administracion UN ENFOQUE BASADO EN COMPETENCIAS* (Doceava). CENGAGE Learning.
- Hernandez Gómez, L. (2020). Recomendaciones para el cuidado de la salud mental del personal sanitario cubano ante la pandemia de la COVID-19. *Información Para Directivos de La Salud. 2020 (Sep-Dic);, 2020(INFODIR)*, 1–15.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2010). Definición del alcance de la investigación a realizar: exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa. In *Metodología de la investigación*.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). *Metodologia de la Investigacion* (MC Grawhill (ed.); Sexta).
- Herrera Guerra, E. C., & Restrepo Montoya, A. L. (2013). El emprendedor: una aproximación a su definición y caracterización. *Legis Comunidad Contable*, 7(6), 7–30.
- Huarcaya-Victoria, J. (2020). Consideraciones sobre la salud mental en la pandemia de COVID-19. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 37(2), 327–334. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2020.370.5419>
- Hyams, P. J., Smithivas, T., Matalon, R., Katz, L., Simberkoff, M. S., & Rahal, J. J. (2009). Relación entre motivación y resistencia al cambio en personas que trabajan en una empresa del sector público, en Bogotá (Colombia). *Journal of Infectious Diseases*, 5(1794–9998), 141–159. https://doi.org/10.1093/infdis/124.Supplement_1.S84
- Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M. T. (2006). *Comportamiento organizacional Comportamiento organizacional* (M.-H. Interamericana (ed.); Primera).
- Jimenez Jimenez, A. (2018). Definiciones De Inteligencia Emocional. *AEPap*,

3.9, 457–469.

- Lachi Paima, G. (2016). ANÁLISIS DE LA RESISTENCIA AL CAMBIO DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD LORETO, EN LAS OFICINAS DE ECONOMÍA Y LOGÍSTICA, PERIODO 2016. In *Carbohydrate Polymers* (Vol. 17, Issue 1). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.
- López Duque, M. E., Restrepo de Ocampo, L. E., & López Velásquez, G. L. (2013). Opposition to change in Modern Organizations. *Scientia et Technica Año XVIII*, 18(1), 149–157.
- López García, J. M. (2010, May). *EL AGENTE DE CAMBIO ORGANIZACIONAL: SU ROL Y PROPOSITOS*.
- Lopez Moraleda, R. (2002). Importancia de la Inteligencia Emocional. In *Informe* (Vol. 5).
- Lozada, J. (2016). Investigación Aplicada : Definición , Propiedad Intelectual e Industria. *Cienciaamérica*, 1(3), 34–39. <http://www.uti.edu.ec/documents/investigacion/volumen3/06Lozada-2014.pdf>
- Macías, M., Tamayo, M., & Cerda, M. (2019). Resistencia al cambio en las organizaciones: propuesta para minimizarlo. *Palermo Business Review*, 39–54.
- Maguiña, C., Gastelo, R., & Tequen, A. (2020). El nuevo coronavirus y el desarrollo de la ciencia. *Rev Med Hered*, 9(2), 125–131.
- Melamed, A. F. (2016). Las Teorías De Las Emociones Y Su Relación Con La Cognición: Un Análisis Desde La Filosofía De La Mente. *Cuadernos de La Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales - Universidad Nacional de Jujuy*, 49, 13–38.
- Merino, V. (2011). La inteligencia emocional y productividad: el caso del funcionariado español. *Espacios Públicos*, 14(30), 39–53.
- Morris, C. G., & Maisto, A. a. (2009). *Charles G. Morris Albert A. Maisto*.
- Núñez Lira, L. A., Bravo Rojas, L. M., Cruz Carbajal, C. T., & Hinojosa Sotelo, M. del C. (2019). Competencias gerenciales y competencias profesionales en la gestión presupuestaria. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 761–778.

<https://doi.org/10.37960/revista.v23i83.24501>

- P. Kotter, J., & A. Schlesinger, L. (2008). La elección de estrategias para el cambio. *Harvard Business Review*, 2–8.
- Perkov, D., & Horvat, D. (2013). Individual resistance in change process. *CBU INTERNATIONAL CONFERENCE ON INTEGRATION AND INNOVATION IN SCIENCE AND EDUCATION*, 19–24.
<https://doi.org/10.12955/cbup.2013.10>
- Popper, K. (1980). La lógica en la investigación científica. In *Archivos de Cardiología de México* (Vol. 86, Issue 2).
<https://doi.org/10.1016/j.acmx.2016.01.006>
- Pradas Gallardo, C. (2018, June). *Teoría de la Inteligencia Emocional de Daniel Goleman: resumen y test*. Psicología Online.
- Ramirez. (1997). Marco Metodológico. *Nemesis*, 5–32.
<https://doi.org/10.2307/j.ctv1q26rkg.9>
- Reginato, L., Cornacchione, E., & Palomino, M. N. (2015). Rediseñando la alta administración de la empresa: revolución del equipo y preparación para controles gerenciales. *Suma de Negocios*, 6(13), 42–51.
<https://doi.org/10.1016/j.sumneg.2015.08.004>
- Restrepo Gomez, M. (2019). *Comportamientos de resistencia al cambio que se presentan más comúnmente en los colaboradores de una organización prestadora de Servicios de salud, a partir del cambio de gerente*. Universidad de Escuela de Administración, Finanzas e Instituto Tecnológico,.
- Roa, J. S., Dulčić, F. L., Lina Arcos, C., Cynthia Pineda, A., & Claudia González, C. (2018). Actitud y resistencia al cambio organizacional en trabajadores mineros. *Revista de Psicología (Peru)*, 36(1), 105–134.
<https://doi.org/10.18800/psico.201801.004>
- Rosa, F., & Hernández, G.-B. (2009). (No Title).
<https://doi.org/10.1016/j.cede.2011.02.007>
- Saavedra Herrera, L. (2017). PROPUESTA DE MODELO PARA MITIGAR LA RESISTENCIA AL CAMBIO EN ORGANIZACIONES EN FUSION O ADQUISICIÓN. In *Universidad San Tomas*.
- Sabater, V. (2021, June). *Daniel Goleman y su teoría sobre la inteligencia*

- emocional - La Mente es Maravillosa*. Lameteesmaravillosa.Com.
- Salovey, P., & Pizarro A, D. (2003). The Value Of Emotional Intelligence. *American Psychological Association.*, 203–278.
- Shapiro, L. (2001). La inteligencia emocional de los niños. In *Punto de lectura*.
- Sierra Tobon, S., & Diaz Castrillon, C. E. (2020). Inteligencia Emocional y practica clínica en tiempos de pandemia. *CES Medicina*, 34, 59–68. <https://doi.org/10.21615/cesmedicina.34.covid-19.9>
- Sorroza Rojas, N. A., Jinez Sorroza, J. P., Rodríguez Villacis, J. E., Caraguay Ambuludi, W. A., & Sotomayor Sánchez, M. V. (2018). Las Tic y la resistencia al cambio en la Educación Superior. *Recimundo*, 2(2), 477–495. [https://doi.org/10.26820/recimundo/2.\(2\).2018.477-495](https://doi.org/10.26820/recimundo/2.(2).2018.477-495)
- Sternberg, R., & Prieto Sánchez, M. (1991). La Teoría Triárquica de la Inteligencia: un modelo que ayuda a entender la naturaleza del retraso mental. *Revista Interuniversitaria de Formación Del Profesorado*, 11, 77–93.
- Trujillo Flores, M. M., & Rivas Tovar, L. A. (2005). Innovar : revista de ciencias administrativas y sociales. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 9–24.
- Trujillo Rius, X. (2015, December). *La resistencia al cambio. | Grandes Pymes*. LA RESISTENCIA AL CAMBIO.
- Universidad Católica San Pablo. (2021, April). *La importancia de la inteligencia emocional en tiempos de pandemia | Entradas UCSP: UCSP Informa*. Ucsp.Edu.Pe.
- Vara Horna, A. A. (2012). *07 Pasos para hacer una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. (I. de I. de la F. de C. A. y R. H. Universidad. (ed.)).
- Vásquez de la Hoz, F. (2003). La inteligencia emocional: un campo incipiente en la investigación psicológica. *Psicogente*, 6(11), 17–34.
- Yarlequé, L., Alva, L., Núñez, E., Sánchez, H., Arenas, C., Matalinares, M., Gutiérrez, E., Egoavil, I., Solís, J., & Fernández, C. (2020). Efectos Psicológicos de la Pandemia Covid 19 en Estudiantes Unversitarios del Perú. In *Investigaciones en Salud Mental en condiciones de pandemia por el covid-19*.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Inteligencia emocional y resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de COVID 19 - Abancay, periodo 2021.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	V/DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿Qué relación existe entre Inteligencia emocional y resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de Covid-19 ciudad de Abancay, periodo 2021?</p> <p>Problemas Específicos ¿Cuál es la relación del conocimiento de las propias emociones y resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de Covid-19?</p> <p>¿Cómo es la relación del manejo de las emociones y resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de Covid-19?</p> <p>¿Qué relación existe entre uso de las emociones para motivarse y resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de Covid-19?</p> <p>¿Cómo es la relación de</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación que existe entre Inteligencia emocional y resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de Covid-19 ciudad de Abancay, periodo 2021</p> <p>Objetivos Específicos Conocer la relación del conocimiento de las propias emociones y resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de Covid-19.</p> <p>Identificar la relación del manejo de las emociones y resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de Covid-19.</p> <p>Describir la relación que existe entre uso de las emociones para motivarse y resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de Covid-19.</p>	<p>Hipótesis General La relación que existe entre Inteligencia emocional y resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de Covid-19 ciudad de Abancay, periodo 2021. Es positiva moderada.</p> <p>Hipótesis específicas La relación del conocimiento de las propias emociones y resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de Covid-19. Es positiva moderada.</p> <p>La relación del manejo de las emociones y resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de Covid-19. Es positiva moderada.</p> <p>La relación que existe entre uso de las emociones para</p>	<p>Inteligencia emocional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de propias emociones. • Manejo de las emociones • Uso de las emociones para motivarse a) • Reconocimiento de las emociones de otras personas • Manejo de relaciones 	<p>Habilidad de controlar Reconoce sus sentimientos Autoconciencia</p> <p>Controla sus impulsos Afrontar la tristeza La depresión</p> <p>Compromiso Iniciativa Metas personales</p> <p>Interpretar señales no verbales Interpretar actitudes Ser empáticos</p> <p>Interpersonales Capacidad de comprender Asertivo</p>	<p>Tipo Investigación Aplicada con enfoque cuantitativo</p> <p>Nivel Investigación Correlacional</p> <p>Método Deductivo</p> <p>Diseño No experimental</p> <p>Recolección de Información. Población= 60 colaboradores Muestra = 60 colaboradores Muestreo: censal</p> <p>Técnica Encuesta Entrevista Observación</p> <p>Instrumentos Cuestionario Guía de entrevista Ficha de</p>

<p>reconocimiento de las emociones de otras personas y resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de Covid-19?</p> <p>¿Cuál es la relación del manejo de emociones y resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de Covid-19?</p>	<p>Identificar la relación de reconocimiento de las emociones de otras personas y resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de Covid-19.</p> <p>Conocer la relación del manejo de emociones y resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de Covid-19.</p>	<p>motivarse y resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de Covid-19. Es positiva moderada.</p> <p>La relación de reconocimiento de las emociones de otras personas y resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de Covid-19. Es positiva moderada.</p> <p>La relación del manejo de emociones y resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de Covid-19. Es positiva moderada.</p>	<p>Resistencia al cambio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resistencia individual • Resistencia Organizacional 	<p>Pérdida del puesto Inseguridad económica Alteración de las amistades Temor a lo desconocido. No recibir información Aptitud para cambiar</p> <p>Orientación profesional Inercia estructural Temor de perder posición o puesto Fracaso de cambios anteriores</p>	<p>observación</p> <p>Estadística Alfa de Cron Bach Correlación de Spearman</p> <p>Análisis De Datos Programa SPSS. Tabulaciones Cuadros estadísticos</p>
--	--	---	---	---	---

Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
V1: Inteligencia emocional	D1: Conocimiento de propias emociones.	<ul style="list-style-type: none"> Habilidad de controlar Reconoce sus sentimientos Autoconciencia 	1,2,3,4,5,6	Totalmente en desacuerdo	Nada Poco Mucho
	D2: Manejo de las emociones	<ul style="list-style-type: none"> Controla sus impulsos Afrontar la tristeza La depresión 	7,8,9,10,11,12		Nada Poco Mucho
	D3: Uso de las emociones para motivarse	b) <ul style="list-style-type: none"> Compromiso Iniciativa Metas personales 	13,14,15,16,17,18		Nada Poco Mucho
	D4: Reconocimiento de las emociones de otras personas	c) <ul style="list-style-type: none"> Interpretar señales no verbales Interpretar actitudes Ser empáticos 	19,20,21,22,23,24	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Nada Poco Mucho
	D5: Manejo de relaciones	<ul style="list-style-type: none"> Interpersonales Capacidad de comprender Asertivo 	25,26,27,28,29, 30		Nada Poco Mucho
V2: Resistencia al cambio	D1: Resistencia individual	<ul style="list-style-type: none"> Pérdida del puesto Inseguridad económica Alteración de las amistades Temor a lo desconocido. No recibir información Aptitud para cambiar 	31,32,33,.....42	De acuerdo Totalmente de acuerdo	Nada Poco Mucho
	D2: Resistencia Organizacional	d) <ul style="list-style-type: none"> Orientación profesional Inercia estructural Temor de perder posición o puesto Fracaso de cambios anteriores 	43,44,45,.....50		Nada Poco Mucho

Anexo 3: Certificado de validez de contenido del instrumento de investigación

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL							
	DIMENSIÓN 1: Conocimiento de las propias emociones							
1	Tiene la habilidad de controlar sus emociones en su centro laboral							
2	Recibe charlas para manejo y control de emociones por parte de la entidad							
3	Suele reconocer sus emociones de la situación que está viviendo							
4	Considera que sus emociones influyen en su centro laboral							
5	Le concede importancia a sus emociones que está viviendo en su centro laboral							
6	Está convencido de mejorar sus virtudes, defectos y actitudes hacia sus compañeros de trabajo							
	DIMENSIÓN 2: Manejo de las emociones	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Considera que maneja adecuadamente sus emociones							
8	Se desempeña adecuadamente bajo presión en su centro laboral							
9	Suele tener control de su tristeza en su trabajo							
10	El afrontar la tristeza le permite tener un estado emocional positivo							
11	Ha tenido algún episodio de depresión a causa de las actividades que desarrolla							
12	En algunas ocasiones la depresión de sus compañeros genero cambios negativos en su área de trabajo							
	DIMENSIÓN 3: Uso de las emociones para motivarse	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Suele estar comprometido con los objetivos de la entidad							
14	El compromiso que posee le motiva en la actividad que realiza							
15	Suele tener iniciativa para realizar más de lo que se le pide en el trabajo							
16	Algunos de sus compañeros de trabajo tienen iniciativas que ayuden a desarrollar las actividades de forma diferente.							
17	La motivación es esencial para alcanzar metas personales							
18	Pese a las dificultades cumples con lo que te propones							
	DIMENSIÓN 4: Reconocimiento de las emociones de otras personas	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Considera que sus compañeros reconocen la emoción en que usted se encuentra							
20	Puede reconocer la emoción de sus compañeros de trabajo mediante su expresión facial, tono de voz, los ojos, etc.							
21	Su comportamiento en el trabajo muestra el estado emocional que atraviesa							
22	Las actitudes de sus compañeros de trabajo fortalecen al trabajo en equipo							
23	Sus compañeros de trabajo son empáticos con los usuarios y ajenos de la entidad							
24	Apoya en la solución de inconvenientes a personas que realizan algún trámite en la entidad							
	DIMENSIÓN 5: Manejo de relaciones	Si	No	Si	No	Si	No	
25	Su jefe inmediato maneja sus emociones de forma positiva en el área de trabajo							
26	Sus relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo son excelentes y ayudan al desempeño laboral							
27	Tiene la capacidad de escuchar y comprender las emociones de otra persona							
28	Suele emitir juicios anticipados respecto a sus compañeros de trabajo sin comprender la situación que atraviesan.							
29	Sueles comunicar y actuar en el momento, forma y lugar apropiado							
30	Suelo poner límites sin afectar emocionalmente a sus compañeros de trabajo							

VARIABLE 2: RESISTENCIA AL CAMBIO							
DIMENSIÓN 1: Resistencia individual		Si	No	Si	No	Si	No
31	La amenaza de perder su puesto laboral genera resistencia al cambio						
32	Sus compañeros temen perder su puesto, y por ello la resistencia al cambio						
33	La inseguridad económica genera una resistencia al cambio						
34	Sus compañeros de trabajo se resisten al cambio por la inseguridad económica						
35	La posible alteración de amistades genera resistencia al cambio						
36	En su centro laboral existe alteración de las amistades que genera resistencia al cambio						
37	El temor a lo desconocido es causante de su resistencia al cambio						
38	Los trabajadores se niegan al cambio por el temor a lo desconocido						
39	No recibir la información certera genera la resistencia al cambio						
40	Sus colegas tienen dificultades en procesar la información y se oponen al cambio						
41	Carece de aptitud para cambiar en momentos complicados						
42	Sus colaboradores no poseen conocimientos suficientes para aceptar el cambio en la entidad						
DIMENSIÓN 2: Resistencia Organizacional		Si	No	Si	No	Si	No
43	Los profesionales no orientan al personal adecuadamente generándose la resistencia al cambio						
44	Los directivos proporcionan información incompleta al personal, generando la resistencia al cambio						
45	Las personas desean repetir el modo de trabajo que venían desarrollando de manera rutinaria, oponiéndose al trabajo remoto						
46	Te apegas a tus rutinas, hábitos, oponiéndote a una reacción contraria como el cambio de trabajo						
47	Sus colegas poseen hábitos y rutinas que no permitan el cambio en la institución						
48	Sus colegas se resisten al cambio por temor de perder posición o puesto						
49	La resistencia institucional es a temor de perder el cargo						
50	Sus compañeros de trabajo se resisten al cambio por experiencias anteriores						

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. ROBER ANIBAL LUCIANO ALIPIO DNI: 19692169

Especialidad del validador: Magister en gestión pública- USMP, docente principal

15, de octubre del 2021.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACION

Dr. Rober Anibal Luciano Alipio
DOCENTE

Anexo 3: Certificado de validez de contenido del instrumento de investigación

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Conocimiento de las propias emociones							
1	Tiene la habilidad de controlar sus emociones en su centro laboral							
2	Recibe charlas para manejo y control de emociones por parte de la entidad							
3	Suele reconocer sus emociones de la situación que está viviendo							
4	Considera que sus emociones influyen en su centro laboral							
5	Le concede importancia a sus emociones que está viviendo en su centro laboral							
6	Está convencido de mejorar sus virtudes, defectos y actitudes hacia sus compañeros de trabajo							
	DIMENSIÓN 2: Manejo de las emociones	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Considera que maneja adecuadamente sus emociones							
8	Se desempeña adecuadamente bajo presión en su centro laboral							
9	Suele tener control de su tristeza en su trabajo							
10	El afrontar la tristeza le permite tener un estado emocional positivo							
11	Ha tenido algún episodio de depresión a causa de las actividades que desarrolla							
12	En algunas ocasiones la depresión de sus compañeros genero cambios negativos en su área de trabajo							
	DIMENSIÓN 3: Uso de las emociones para motivarse	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Suele estar comprometido con los objetivos de la entidad							
14	El compromiso que posee le motiva en la actividad que realiza							
15	Suele tener iniciativa para realizar más de lo que se le pide en el trabajo							
16	Algunos de sus compañeros de trabajo tienen iniciativas que ayuden a desarrollar las actividades de forma diferente.							
17	La motivación es esencial para alcanzar metas personales							
18	Pese a las dificultades cumples con lo que te propones							
	DIMENSIÓN 4: Reconocimiento de las emociones de otras personas	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Considera que sus compañeros reconocen la emoción en que usted se encuentra							
20	Puede reconocer la emoción de sus compañeros de trabajo mediante su expresión facial, tono de voz, los ojos, etc.							
21	Su comportamiento en el trabajo muestra el estado emocional que atraviesa							
22	Las actitudes de sus compañeros de trabajo fortalecen al trabajo en equipo							
23	Sus compañeros de trabajo son empáticos con los usuarios y ajenos de la entidad							
24	Apoya en la solución de inconvenientes a personas que realizan algún trámite en la entidad							
	DIMENSIÓN 5: Manejo de relaciones	Si	No	Si	No	Si	No	
25	Su jefe inmediato maneja sus emociones de forma positiva en el área de trabajo							
26	Sus relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo son excelentes y ayudan al desempeño laboral							
27	Tiene la capacidad de escuchar y comprender las emociones de otra persona							
28	Suele emitir juicios anticipados respecto a sus compañeros de trabajo sin							

	comprender la situación que atraviesan.							
29	Sueles comunicar y actuar en el momento, forma y lugar apropiado							
30	Suelo poner límites sin afectar emocionalmente a sus compañeros de trabajo							

VARIABLE 2: RESISTENCIA AL CAMBIO								
DIMENSIÓN 1: Resistencia individual		Si	No	Si	No	Si	No	
31	La amenaza de perder su puesto laboral genera resistencia al cambio							
32	Sus compañeros temen perder su puesto, y por ello la resistencia al cambio							
33	La inseguridad económica genera una resistencia al cambio							
34	Sus compañeros de trabajo se resisten al cambio por la inseguridad económica							
35	La posible alteración de amistades genera resistencia al cambio							
36	En su centro laboral existe alteración de las amistades que genera resistencia al cambio							
37	El temor a lo desconocido es causante de su resistencia al cambio							
38	Los trabajadores se niegan al cambio por el temor a lo desconocido							
39	No recibir la información certera genera la resistencia al cambio							
40	Sus colegas tienen dificultades en procesar la información y se oponen al cambio							
41	Carece de aptitud para cambiar en momentos complicados							
42	Sus colaboradores no poseen conocimientos suficientes para aceptar el cambio en la entidad							
DIMENSIÓN 2: Resistencia Organizacional		Si	No	Si	No	Si	No	
43	Los profesionales no orientan al personal adecuadamente generándose la resistencia al cambio							
44	Los directivos proporcionan información incompleta al personal, generando la resistencia al cambio							
45	Las personas desean repetir el modo de trabajo que venían desarrollando de manera rutinaria, oponiéndose al trabajo remoto							
46	Te apegas a tus rutinas, hábitos, oponiéndote a una reacción contraria como el cambio de trabajo							
47	Sus colegas poseen hábitos y rutinas que no permitan el cambio en la institución							
48	Sus colegas se resisten al cambio por temor de perder posición o puesto							
49	La resistencia institucional es a temor de perder el cargo							
50	Sus compañeros de trabajo se resisten al cambio por experiencias anteriores							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Josué Huamani Cayllahua DNI: 42855615

Especialidad del validador: Gestión pública- UNSAAC

15, de octubre del 2021.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Josué Huamani Cayllahua

Anexo 3: Certificado de validez de contenido del instrumento de investigación

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Conocimiento de las propias emociones							
1	Tiene la habilidad de controlar sus emociones en su centro laboral							
2	Recibe charlas para manejo y control de emociones por parte de la entidad							
3	Suele reconocer sus emociones de la situación que está viviendo							
4	Considera que sus emociones influyen en su centro laboral							
5	Le concede importancia a sus emociones que está viviendo en su centro laboral							
6	Está convencido de mejorar sus virtudes, defectos y actitudes hacia sus compañeros de trabajo							
	DIMENSIÓN 2: Manejo de las emociones	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Considera que maneja adecuadamente sus emociones							
8	Se desempeña adecuadamente bajo presión en su centro laboral							
9	Suele tener control de su tristeza en su trabajo							
10	El afrontar la tristeza le permite tener un estado emocional positivo							
11	Ha tenido algún episodio de depresión a causa de las actividades que desarrolla							
12	En algunas ocasiones la depresión de sus compañeros genero cambios negativos en su área de trabajo							
	DIMENSIÓN 3: Uso de las emociones para motivarse	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Suele estar comprometido con los objetivos de la entidad							
14	El compromiso que posee le motiva en la actividad que realiza							
15	Suele tener iniciativa para realizar más de lo que se le pide en el trabajo							
16	Algunos de sus compañeros de trabajo tienen iniciativas que ayuden a desarrollar las actividades de forma diferente.							
17	La motivación es esencial para alcanzar metas personales							
18	Pese a las dificultades cumples con lo que te propones							
	DIMENSIÓN 4: Reconocimiento de las emociones de otras personas	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Considera que sus compañeros reconocen la emoción en que usted se encuentra							
20	Puede reconocer la emoción de sus compañeros de trabajo mediante su expresión facial, tono de voz, los ojos, etc.							
21	Su comportamiento en el trabajo muestra el estado emocional que atraviesa							
22	Las actitudes de sus compañeros de trabajo fortalecen al trabajo en equipo							
23	Sus compañeros de trabajo son empáticos con los usuarios y ajenos de la entidad							
24	Apoya en la solución de inconvenientes a personas que realizan algún trámite en la entidad							
	DIMENSIÓN 5: Manejo de relaciones	Si	No	Si	No	Si	No	
25	Su jefe inmediato maneja sus emociones de forma positiva en el área de trabajo							
26	Sus relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo son excelentes y ayudan al desempeño laboral							
27	Tiene la capacidad de escuchar y comprender las emociones de otra persona							
28	Suele emitir juicios anticipados respecto a sus compañeros de trabajo sin comprender la situación que atraviesan.							

29	Sueles comunicar y actuar en el momento, forma y lugar apropiado						
30	Suelo poner límites sin afectar emocionalmente a sus compañeros de trabajo						

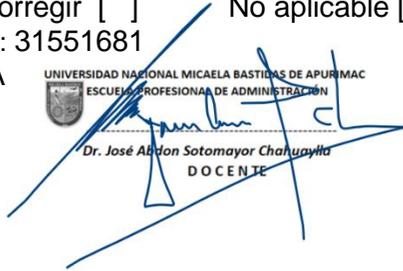
VARIABLE 2: RESISTENCIA AL CAMBIO							
DIMENSIÓN 1: Resistencia individual		Si	No	Si	No	Si	No
31	La amenaza de perder su puesto laboral genera resistencia al cambio						
32	Sus compañeros temen perder su puesto, y por ello la resistencia al cambio						
33	La inseguridad económica genera una resistencia al cambio						
34	Sus compañeros de trabajo se resisten al cambio por la inseguridad económica						
35	La posible alteración de amistades genera resistencia al cambio						
36	En su centro laboral existe alteración de las amistades que genera resistencia al cambio						
37	El temor a lo desconocido es causante de su resistencia al cambio						
38	Los trabajadores se niegan al cambio por el temor a lo desconocido						
39	No recibir la información certera genera la resistencia al cambio						
40	Sus colegas tienen dificultades en procesar la información y se oponen al cambio						
41	Carece de aptitud para cambiar en momentos complicados						
42	Sus colaboradores no poseen conocimientos suficientes para aceptar el cambio en la entidad						
DIMENSIÓN 2: Resistencia Organizacional		Si	No	Si	No	Si	No
43	Los profesionales no orientan al personal adecuadamente generándose la resistencia al cambio						
44	Los directivos proporcionan información incompleta al personal, generando la resistencia al cambio						
45	Las personas desean repetir el modo de trabajo que venían desarrollando de manera rutinaria, oponiéndose al trabajo remoto						
46	Te apegas a tus rutinas, hábitos, oponiéndote a una reacción contraria como el cambio de trabajo						
47	Sus colegas poseen hábitos y rutinas que no permitan el cambio en la institución						
48	Sus colegas se resisten al cambio por temor de perder posición o puesto						
49	La resistencia institucional es a temor de perder el cargo						
50	Sus compañeros de trabajo se resisten al cambio por experiencias anteriores						

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. José A. Sotomayor Chahuaylla DNI: 31551681

Especialidad del validador: Gestión pública, docente investigador de la UNAMBA

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

 Dr. José Abdón Sotomayor Chahuaylla
 DOCENTE

15, de octubre del 2021.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Anexo 4: Formato de instrumento de recopilación de información

ENCUESTA DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DE LA DIRESA EN TIEMPOS DE COVID
19 - ABANCAY, PERIODO 2021

PRESENTACIÓN: Buenos días, el presente cuestionario forma parte del proyecto de investigación, le agradecería que nos dedicara unos minutos para contribuir a su realización. Por su puesto, los datos serán ANONIMOS.

AFIRMACIONES:

MARQUE CON UNA "X" LAS AFIRMACIONES QUE VEA POR CONVENIENTE, SEGÚN LA ESCALA DE VALORACIÓN:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Desacuerdo
3	Ni acuerdo, ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

N°	ÍTEM	Evaluación				
		1	2	3	4	5
	Variable 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL					
	DIMENSIÓN 1: Conocimiento de las propias emociones					
1	Tiene la habilidad de controlar sus emociones en su centro laboral					
2	Recibe charlas para manejo y control de emociones por parte de la entidad					
3	Suele reconocer sus emociones de la situación que está viviendo					
4	Considera que sus emociones influyen en su centro laboral					
5	Le concede importancia a sus emociones que está viviendo en su centro laboral					
6	Está convencido de mejorar sus virtudes, defectos y actitudes hacia sus compañeros de trabajo					
	DIMENSIÓN 2: Manejo de las emociones					
7	Considera que maneja adecuadamente sus emociones					
8	Se desempeña adecuadamente bajo presión en su centro laboral					
9	Suele tener control de su tristeza en su trabajo					
10	El afrontar la tristeza le permite tener un estado emocional positivo					
11	Ha tenido algún episodio de depresión a causa de las actividades que desarrolla					
12	En algunas ocasiones la depresión de sus compañeros genero cambios negativos en su área de trabajo					
	DIMENSIÓN 3: Uso de las emociones para motivarse					
13	Suele estar comprometido con los objetivos de la entidad					

14	El compromiso que posee le motiva en la actividad que realiza					
15	Suele tener iniciativa para realizar más de lo que se le pide en el trabajo					
16	Algunos de sus compañeros de trabajo tienen iniciativas que ayuden a desarrollar las actividades de forma diferente.					
17	La motivación es esencial para alcanzar metas personales					
18	Pese a las dificultades cumples con lo que te propones					
	DIMENSIÓN 4: Reconocimiento de las emociones de otras personas					
19	Considera que sus compañeros reconocen la emoción en que usted se encuentra					
20	Puede reconocer la emoción de sus compañeros de trabajo mediante su expresión facial, tono de voz, los ojos, etc.					
21	Su comportamiento en el trabajo muestra el estado emocional que atraviesa					
22	Las actitudes de sus compañeros de trabajo fortalecen al trabajo en equipo					
23	Sus compañeros de trabajo son empáticos con los usuarios y ajenos de la entidad					
24	Apoya en la solución de inconvenientes a personas que realizan algún trámite en la entidad					
	DIMENSIÓN 5: Manejo de relaciones					
25	Su jefe inmediato maneja sus emociones de forma positiva en el área de trabajo					
26	Sus relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo son excelentes y ayudan al desempeño laboral					
27	Tiene la capacidad de escuchar y comprender las emociones de otra persona					
28	Suele emitir juicios anticipados respecto a sus compañeros de trabajo sin comprender la situación que atraviesan.					
29	Sueles comunicar y actuar en el momento, forma y lugar apropiado					
30	Suelo poner límites sin afectar emocionalmente a sus compañeros de trabajo					

Muchas gracias por su colaboración

Anexo 4: Formato de instrumento de recopilación de información

ENCUESTA DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DE LA DIRESA EN TIEMPOS DE COVID
19 - ABANCAY, PERIODO 2021

PRESENTACIÓN: Buenos días, el presente cuestionario forma parte del proyecto de investigación, le agradecería que nos dedicara unos minutos para contribuir a su realización. Por su puesto, los datos serán ANONIMOS.

AFIRMACIONES:

MARQUE CON UNA "X" LAS AFIRMACIONES QUE VEA POR CONVENIENTE, SEGÚN LA ESCALA DE VALORACIÓN:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Desacuerdo
3	Ni acuerdo, ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

	VARIABLE 2: RESISTENCIA AL CAMBIO					
	DIMENSIÓN 1: Resistencia individual					
31	La amenaza de perder su puesto laboral genera resistencia al cambio					
32	Sus compañeros temen perder su puesto, y por ello la resistencia al cambio					
33	La inseguridad económica genera una resistencia al cambio					
34	Sus compañeros de trabajo se resisten al cambio por la inseguridad económica					
35	La posible alteración de amistades genera resistencia al cambio					
36	En su centro laboral existe alteración de las amistades que genera resistencia al cambio					
37	El temor a lo desconocido es causante de su resistencia al cambio					
38	Los trabajadores se niegan al cambio por el temor a lo desconocido					
39	No recibir la información certera genera la resistencia al cambio					
40	Sus colegas tienen dificultades en procesar la información y se oponen al cambio					
41	Carece de aptitud para cambiar en momentos complicados					
42	Sus colaboradores no poseen conocimientos suficientes para aceptar el cambio en la entidad					
	DIMENSIÓN 2: Resistencia Organizacional					
43	Los profesionales no orientan al personal adecuadamente generando la resistencia al cambio					
44	Los directivos proporcionan información incompleta al personal, generando la resistencia al cambio					

45	Las personas desean repetir el modo de trabajo que venían desarrollando de manera rutinaria, oponiéndose al trabajo remoto						
46	Te apegas a tus rutinas, hábitos, oponiéndote a una reacción contraria como el cambio de trabajo						
47	Sus colegas poseen hábitos y rutinas que no permitan el cambio en la institución						
48	Sus colegas se resisten al cambio por temor de perder posición o puesto						
49	La resistencia institucional es a temor de perder el cargo						
50	Sus compañeros de trabajo se resisten al cambio por experiencias anteriores						

Muchas gracias por su colaboración

Anexo 5: Informe de confiabilidad

Habiendo recogido la data de la muestra correspondiente, se procede a la descarga de la misma directamente de drive, en formato Excel, para su revisión, previniendo que existan espacios en blanco o equivocados por los encuestados. Posteriormente se procederá a la respectiva baremación por cada dimensión, en sus respectivas variables. La exposición se iniciará con las particularidades de la unidad de estudio.

Del mismo modo, se efectuó las pertinentes tabulaciones, tablas, cuadros en SPSS 26, obteniendo el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach 0.919, lo que significa que el instrumento utilizado en la investigación tiene una excelente fiabilidad.

Finalmente, es en cuanto informo para conocimiento y fines.

Atentamente,



.....
Yashira Lizbeth Cáceres Cruz

DNI: 45919833

Anexo 6: Carta de autorización de la investigación de la Institución

Solicitud: Facilidad para realizar encuesta a los trabajadores de la
DIRESA

Señor:

Director de la DIRESA-Apurímac- Abancay

Yo, Yashira Lizbeth Cáceres Cruz, identificado con DNI: 45919833 estudiante de la maestría de la Universidad Cesar Vallejo, con domicilio en la ciudad Abancay, me dirijo a su autoridad con el debido respeto, me presento y expongo.

Que, realizando un trabajo de investigación con el título de investigación: Inteligencia emocional y resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de COVID 19 - Abancay, periodo 2021. Por lo que, solicito la facilidad para realizar la aplicación del cuestionario a los trabajadores de la entidad que dirige. Los mismos, que pueden llenar el cuestionario de manera online, con el siguiente enlace:

<https://forms.gle/CgyNp7Rondn6Vt6LA>

POR LO EXPUESTO:

Ruego a su Autoridad. Atender a mi solicitud por ser de justicia.

Abancay, 20 de octubre del 2021



Yashira Lizbeth Cáceres Cruz
DNI N°: 45919833
Celular: 9730628

Anexo 7: Uso del nombre de entidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20163779707
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE APURÍMAC	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos	DNI:
Godofredo Eduardo Campos Peláez	18858462

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Inteligencia emocional y resistencia al cambio del personal de la DIRESA en tiempos de COVID 19 - Abancay, periodo 2021	
Nombre del Programa Académico: MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Yashira Lizbeth, Cáceres Cruz	45919833

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Abancay, 01 de Agosto del 2021


Firma: P.C. Godofredo Eduardo Campos Peláez
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero si será necesario describir sus características.

Anexo 8. Procesamiento de datos

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27
3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2
5	3	5	3	4	5	4	4	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	4	3	5	4	3	3	3	3	4
5	4	4	1	3	5	3	5	4	4	1	3	2	4	5	4	4	5	3	4	3	5	3	3	4	4	4
4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	2	3	5	4	5	2	4	5	5	3	4	3	3	2	4	2	4
5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	5	2	4	4	3	3	4	3	4	4	3
4	3	5	2	2	4	3	3	4	4	2	2	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	1	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	2	4	4
4	1	5	3	2	3	4	4	5	4	2	3	5	2	5	1	4	5	1	4	3	1	2	5	1	3	5
4	3	4	2	4	4	5	1	5	3	1	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	3	3	4	2	4	2	3	3	4	4	4
3	1	5	3	5	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	4	4
4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	5	4	3	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5
3	3	3	1	3	5	3	3	2	1	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	3	3	5	4	1	3	3	2	2	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	4	2	3	2	2
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	4	5	4	5	4	4	2	5	5	5	5	5	4
5	1	5	4	2	5	4	5	5	5	1	4	5	5	4	4	5	5	3	3	3	3	3	5	3	4	5
5	2	5	2	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	5	4	5	3	5	3	5	5
3	4	3	4	4	4	5	3	4	3	3	3	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4
5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
2	3	2	1	4	5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	5	2	5	3	2	4	2	5

5	1	3	3	3	5	5	5	5	5	1	3	5	5	5	3	5	4	1	5	2	3	3	5	4	3	5
3	2	4	3	3	4	5	4	3	2	4	3	3	2	2	1	1	1	3	1	3	3	2	3	3	1	1
4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	5	3	4	4	3	4	3	4	4	3
5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	4	3	5	5	4	5	3	4	3	3	4	3	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
5	3	4	5	5	5	4	5	4	4	1	1	5	5	5	3	5	4	3	3	3	4	1	5	1	5	4
3	2	3	3	5	5	4	3	5	3	3	1	3	3	3	3	5	3	3	3	5	1	3	3	3	5	3
5	3	5	2	2	4	4	4	4	4	1	4	5	5	4	3	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2
5	3	5	3	4	5	4	4	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	4	3	5	4	3	3	3	3	4
5	4	4	1	3	5	3	5	4	4	1	3	2	4	5	4	4	5	3	4	3	5	3	3	4	4	4
4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	2	3	5	4	5	2	4	5	5	3	4	3	3	2	4	2	4
5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	5	2	4	4	3	3	4	3	4	4
4	3	5	2	2	4	3	3	4	4	2	2	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	1	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	2	4	4
4	1	5	3	2	3	4	4	5	4	2	3	5	2	5	1	4	5	1	4	3	1	2	5	1	3	5
4	3	4	2	4	4	5	1	5	3	1	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	3	3	4	2	4	2	3	3	4	4	4	4
4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	5	4	3	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5
3	3	3	1	3	5	3	3	2	1	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	3	3	5	4	1	3	3	2	2	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	4	2	3	2	2
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	4	5	4	5	4	4	2	5	5	5	5	5	4
5	1	5	4	2	5	4	5	5	5	1	4	5	5	4	4	5	5	3	3	3	3	3	5	3	4	5
5	2	5	2	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	5	4	5	3	5	3	5	5

3	4	3	4	4	4	5	3	4	3	3	3	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4
5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
4	3	5	2	2	4	3	3	4	4	2	2	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	1	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	2	4	4
4	1	5	3	2	3	4	4	5	4	2	3	5	2	5	1	4	5	1	4	3	1	2	5	1	3	5
4	3	4	2	4	4	5	1	5	3	1	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	3	3	4	2	4	2	3	3	4	4	4
4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	5	4	3	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5

P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50
4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2
3	4	5	3	4	5	3	4	4	3	4	3	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4
5	5	5	1	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4
2	4	4	2	3	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3
2	3	3		3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	1
3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4
3	4	4	1	4	2	4	3	4	2	4	2	5	1	3	4	4	1	2	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
1	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4
2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
3	4	3	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	3	3	5	1	3	3	5	5
1	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3
1	4	5	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
4	5	4	1	3	3	3	1	3	2	3	5	3	3	2	3	3	5	2	5	3	3	3
1	5	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	1	3	5	3	3
4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2
1	5	5	4	5	4	5	3	3	1	1	1	1	1	1	3	2	5	1	3	3	3	4
4	3	4	3	4	2	5	5	5	3	4	3	3	3	4	5	3	4	4	3	3	4	4
2	4	4	4	3	4	3	1	3	1	2	5	5	2	3	4	3	3	3	3	4	5	3

3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
3	5	4	3	3	4	5	4	3	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	3	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
1	4	4	1	3	3	3	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	
1	4	4	2	3	3	3	2	2	1	3	5	3	1	3	4	4	3	2	3	4	4	3	
3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2
3	4	5	3	4	5	3	4	4	3	4	3	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	
5	5	5	1	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	
2	4	4	2	3	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	
2	3	3		3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	1	
3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	
3	4	4	1	4	2	4	3	4	2	4	2	5	1	3	4	4	1	2	4	5	5	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
1	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	
2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
3	4	3	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	3	3	5	1	3	3	5	5	
1	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	
1	4	5	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	
4	5	4	1	3	3	3	1	3	2	3	5	3	3	2	3	3	5	2	5	3	3	3	
1	5	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	1	3	5	3	3
4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3

5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2
1	5	5	4	5	4	5	3	3	1	1	1	1	1	1	3	2	5	1	3	3	3	4
3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4
3	4	4	1	4	2	4	3	4	2	4	2	5	1	3	4	4	1	2	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4
2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BERAUN BERAUN EMIL RENATO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RESISTENCIA AL CAMBIO DEL PERSONAL DE LA

DIRESA EN TIEMPOS DE COVID 19 - ABANCAY, PERIODO 2021", cuyo autor es CACERES CRUZ YASHIRA LIZBETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen 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.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 14 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BERAUN BERAUN EMIL RENATO : 40228223 ORCID: 0000-0003-1497-6613	Firmado electrónicamente por: EBERAUNB el 14-01- 2022 09:18:10

Código documento Trilce: INV - 1007130