



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Inteligencia Emocional y el Proceso de Cambio, Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:

Latorre Corrales, Josué (ORCID: 0000-0001-5097-1735)

ASESOR:

Mg. Diaz Torres, William Ricardo (ORCID: 0000-0003-2204-6635)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

Mis deslumbrantes padres que me hacen llenar de orgullo no va haber manera de devolverlos tanto que me han ofrecido su amor, comprensión y seguridad. No sé dónde me encontraría de no ser por su ayuda amados padres.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por abrirme las puertas para seguir desarrollándome como profesional.

A cada uno de mis profesores en especial mi asesor de tesis por sus enseñanzas e instrucciones para la vida.

Índice de contenidos

Carátula.....	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	5
III.METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población, muestra y muestreo, unidad de análisis	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5 Procedimientos.....	17
3.6 Método de análisis de datos.....	17
3.7 Aspectos éticos	17
IV.RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN	28
VI.CONCLUSIONES	30
VII.RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS	35

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Estadística de fiabilidad para la variable inteligencia emocional</i>	16
Tabla 2 <i>Estadística de fiabilidad para la variable proceso de cambio</i>	16
Tabla 3 <i>Niveles de correlación bilateral</i>	24
Tabla 4 <i>(c) Determinar la Inteligencia Emocional y la Descongelación</i>	25
Tabla 5 <i>(d) Determinar la Inteligencia Emocional y el Cambio</i>	26
Tabla 6 <i>(e) Determinar la Inteligencia Emocional y la Recongelación</i>	27

Índice de figuras

Figura 1 Descripción de los niveles de la Inteligencia Emocional según la muestra de la MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CUSCO. Enero 2022	18
Figura 2 Descripción de los niveles de la Inteligencia Emocional según los indicadores. MUNICIPALIDAD PROVINCIAL CUSCO. Enero 2022.....	19
Figura 3 Descripción de los niveles de la Inteligencia Emocional según las dimensiones. MUNICIPALIDAD PROVINCIAL CUSCO. Enero 2022.	20
Figura 4 Descripción de los niveles de Proceso de Cambio según la muestra de la MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CUSCO. Enero 2022.	21
Figura 5 Descripción de los niveles de Proceso de Cambio según los indicadores. MUNICIPALIDAD PROVINCIAL CUSCO. Enero 2022.	22
Figura 6 Descripción de los niveles de Proceso de Cambio según las dimensiones. MUNICIPALIDAD PROVINCIAL CUSCO. Enero 2022.	23

Resumen

La presente investigación, tuvo como objetivo principal, determinar la relación de la inteligencia emocional en el proceso de cambio, Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco, 2022. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental descriptiva y correlacional. La población y muestra estuvo conformada por 60 colaboradores y la técnica empleada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Además, la investigación tuvo como hipótesis general, si existe relación significativa muy alta entre la inteligencia emocional y el proceso de cambio. Entre los resultados se determinó: El nivel de correlación muy alto (90.2%) donde el nivel de significancia es 0.000. Por ende, se concluye que, la respuesta a ¿Cuál es la relación de la inteligencia emocional en el proceso de cambio, Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco, 2022? Es significativo y se acepta la hipótesis planteada.

Palabras clave: *Inteligencia emocional, proceso de cambio, descongelación.*

Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship of emotional intelligence in the process of change, Patrimonial Assets Control Area, Municipality of Cusco, 2022. The research was basic type, non-experimental descriptive and correlational design. The population and sample consisted of 60 collaborators and the technique used was the survey and the questionnaire as an instrument. In addition, the research had as a general hypothesis, if there is a very high significant relationship between emotional intelligence and the process of change. Among the results, it was determined: The very high level of correlation (90.2%) where the level of significance is 0.000. Therefore, it is concluded that the answer to What is the relationship of emotional intelligence in the process of change, Patrimonial Assets Control Area, Municipality of Cusco, 2022? It is significant and the proposed hypothesis is accepted.

Keywords: Emotional intelligence, process of change, unfreezing.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, Romero, J. et al. (2021), indicaron que, según la “Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura” señaló que, la inteligencia emocional permite percibir los propios sentimientos, soportar las diferentes tensiones y desgracias que se suceden de forma constante, ampliar la colaboración grupal y adoptar una posición empática y social que construya la conciencia de sí mismo.

Además, desde una perspectiva mundial, la Empresa GBS Recursos Humanos y Organizacionales (2019), mencionó que, la inteligencia emocional juega un papel primordial en las organizaciones, los grandes líderes no deben perder el control, cada vez que enfrentan sus problemas basados en la confianza en su equipo de trabajo. Sin embargo, a partir del estudio de las emociones y como son manejadas por los individuos, surge la idea de la capacidad de comprender a las personas como complemento a la idea del cociente intelectual. (Acevedo, A. et al., 2017)

Aunque la revisión principal comenzó a mediados del siglo XX, las determinaciones más recientes se hicieron en medio de las reacciones de la posmodernidad. Hoy en día, es normal distinguir algunos comportamientos en la desvalorización, soledad, baja autoestima, desintegración familiar, agresividad, etc. (Segredo, 2016)

Hoy en día, en Ecuador los sistemas organizacionales van conectados con los ciclos de cambio social y se han vuelto tan ineludibles que establecen un método por el cual la sociedad busca respuestas para las dificultades que enfrenta (Valle, Proaño, & Cruz, 2017). Por ello, se tuvo un efecto excepcional en el ámbito de la administración de las organizaciones, ya sean públicas o privadas. (Cabrera, 2017)

Líneas arriba podemos advertir la relevancia de la variable *inteligencia emocional*; puesto que, sus variaciones impactarían directamente en las relaciones interpersonales por no reconocer los sentimientos propios y ajenos de cada colaborador; representando uno de los objetivos críticos para el desarrollo de la empresa – proceso de cambio -.

Sin embargo, un proceso de cambio implicó lograr un cambio individual, que hace al hombre más listo, más adaptable y ordinariamente necesita iniciar una investigación de enmienda interior y auto información. (Parra, Visbal, Duran, & Badde, 2019)

Además, es preciso señalar que, los cambios organizacionales no deben arriesgarse, ni a la inactividad de la propensión, mucho menos a la espontaneidad, estos deben ser apropiadamente dispuestos como método para garantizar que los resultados ayuden a la asociación (Proulx, 2015). Por ende, un elemento clave para el reconocimiento del progreso es la correspondencia y la transmisión de cualidades, convicciones e información a través de procesos de comunicación efectiva. (Molina, L. et al, 2016)

Asimismo, Carmona (2017), menciona que, el rápido avance y los cambios en el ámbito público creados por la mejora de la innovación y las técnicas de aprendizaje educativo, tienen como resultado el desarrollo del lugar de trabajo hacia construcciones apasionadas creadas a partir de individuos que estructuran las organizaciones o asociaciones con la única razón de lograr una expansión en la utilidad de los especialistas.

En base a ello, es muy posible que se demuestre que según este punto de vista hay un interés en fomentar los límites, características, habilidades, capacidades, mentalidades, etc. de cada uno de los individuos de la organización, pensando en puntos de vista como la imaginación, racionalidad, adaptabilidad, comprensión y otros percibiendo la importancia de la capacidad de apreciar a las personas.

A nivel nacional, la Organización Mundial para el Desarrollo, Educación y la Cultura en el Perú - OMDEC (2019), manifestó que la inteligencia emocional, se determina a través de la conciencia de sí mismo, motivación, autorregulación, empatía y habilidades sociales. Timana (2021), afirma que, con la información desarrollada en base a la inteligencia emocional en el Perú, es necesario que el crecimiento y el éxito organizacional se basen en la motivación. La energía y la salud trabajan, por el contrario, en gestionar estos sentimientos. Es fundamental mejorar las habilidades de resolución de problemas, las habilidades de comunicación interpersonal, la autorregulación, la autoconciencia y la motivación.

Asimismo, se presentó como elemento sobresaliente atender la inteligencia emocional en las instituciones públicas, ya que, permitirá a los funcionarios y trabajadores comunicar sus sentimientos de forma apropiada, convirtiéndose en una apropiada comunicación interna para obviar distorsiones de la información.

Por consiguiente, Tenorio (2017), en su estudio indicó que, el proceso de cambio en el municipio de Ayahuanco dependió del apropiado desarrollo que se pueda dar en la entidad. Esto implicó proporcionar las condiciones necesarias a los trabajadores. Asimismo, se ha afirmado que el individuo debe ser reconocido como factor determinante en la organización. En otras palabras, necesitan un entorno jerárquico en el que se sientan tranquilos dentro de la asociación.

Por lo que, se puede advertir la relevancia de la variable *inteligencia emocional*; puesto que, sus aplicaciones dentro de las empresas impactarían en la toma de decisiones frente a la estabilidad emocional que presentan los individuos; representando uno de los objetivos críticos para la satisfacción de la empresa.

A nivel local, los colaboradores del Área de Control de Bienes Patrimoniales de la Municipalidad del Cusco, presentan inconvenientes sobre inteligencia emocional, tales como: problemas de desmotivación, no expresan sus emociones y sentimientos, falta de empatía, no se asemejan con la misión institucional. Por tanto, les cuesta solucionar conflictos, no practican la comunicación interna y viven en un contexto desconfiado. Además, no cumplen con las tareas planteadas, tienen dificultad para trabajar en grupo, tienen un liderazgo autoritario y existe reacciones negativas. En tal sentido el presente trabajo, busca investigar y conocer los factores organizacionales que obstaculizan la adopción de cambios dentro del municipio.

Ante lo indicado en los párrafos anteriores se plantea la formulación del problema general definido como *¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el proceso de cambio, Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco, 2022?* Asimismo, los problemas específicos lo enunciamos como sigue, (a) *¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional,* (b) *¿Cuál es el nivel del proceso de cambio?* (c) *¿Cuál es la relación de inteligencia emocional y la descongelación?* (d) *¿Cuál es la relación de inteligencia emocional y el cambio?* (e) *¿Cuál es la relación de inteligencia emocional y la recongelación?*

El estudio es justificado por los principios de Carrasco (2019) indica que, toda investigación tiene impacto en la sociedad, algunas personas participan en la teoría o en la forma en que entienden la realidad. Otros aportan nuevas herramientas metodológicas para estudiar y resolver problemas. Justificación teórica; la investigación elabora una compilación de información, para analizar los antecedentes, libros, páginas bibliográficas y revistas. Justificación práctica, ya que, se pretende tener un diagnóstico y conocer las deficiencias de las variables, de sus respectivas dimensiones e indicadores, además de contribuir a resolver problemáticas.

Con respecto, a la relevancia social, la investigación constituye un gran beneficio para la población e institución en estudio, ya que, es preciso que gerentes, subgerentes y jefes gestionen de manera adecuada el proceso de cambio en la ejecución de las actividades. Justificación metodológica, se sustenta en la elaboración de instrumentos, apoyados en la teoría existente y validados por un juicio de expertos.

De esta manera se pretende apuntar a un objetivo general *determinar la relación entre la inteligencia emocional en el proceso de cambio, Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco, 2022*. Por otro lado, los objetivos específicos son (a) Describir el nivel de inteligencia emocional (b) Conocer el nivel del proceso de cambio (c) Determinar la inteligencia emocional y la descongelación (d) Determinar la inteligencia emocional y el cambio (e) Determinar la inteligencia emocional y la recongelación.

Respecto a la formulación y planteamiento de las hipótesis serían: la general sería como sigue H_0 : *“Existe relación significativa muy alta entre la inteligencia emocional y el proceso de cambio, Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco, 2022”*. También describimos las hipótesis específicas: H_1 : *“El nivel de inteligencia emocional, es medio”*, H_2 : *“El nivel del proceso de cambio, es medio”*, H_3 : *“Existe relación significativa alta entre la inteligencia emocional y la descongelación”*, H_4 : *“Existe relación significativa alta entre la inteligencia emocional y el cambio”*, H_5 : *“Existe relación significativa alta entre la inteligencia emocional y la recongelación”*.

II. MARCO TEÓRICO

En contexto internacional al referirse el *proceso de cambio*; Alvarez (2021), estudió la aplicación estrategias de gestión del cambio para favorecer el retorno gradual al trabajo presencial de los funcionarios. Metodología: Enfoque mixto, tipo descriptivo y alcance exploratorio. Conclusión: Se plantea un plan de ejecución en el modelo de Gestión de Cambio establecido en tres etapas, descongelación, gestión del cambio y recongelación.

Según Pereda, López y González (2018), analizaron la inteligencia emocional como habilidad directiva aplicado en los municipios. Metodología: Estudio empírico, el instrumento utilizado fue el cuestionario estructurado y cerrado aplicado a 362 empleados públicos. Conclusión: Las personas necesitan de esta habilidad para el ejercicio eficiente de sus labores y compromisos, por lo que, su relevancia en el estudio es muy clara.

Por su parte, Cardona (2018), estudiaron a los directivos y líderes en el desarrollo de los procesos de cambio en sus organizaciones. Metodología: Tipo descriptivo y enfoque cualitativo, para el estudio se elaboró el instrumento de la encuesta, el cual fue aplicado a los colaboradores de la organización en estudio. Como conclusión: La preparación, participación, comunicación y capacitación son componentes que funcionan con el cambio; en cualquier caso, depende del límite de la capacidad de los líderes para que actúen como tal.

Además, Ramos (2016), investigó la Influencia de la inteligencia emocional como herramienta para desarrollar Sinergia con el fin de mejorar el desarrollo laboral de los empleados. Metodología: Tipo diagnóstica y enfoque cuantitativo, se elaboró el instrumento guía de entrevista y la guía de observación, los cuales se aplicaron a 50 empleados. Conclusión: Una gran parte de los trabajadores tienen un nivel de perspicacia alto y medio, lo que lleva a inferir que, la información y las habilidades son esenciales para fortalecer dichas habilidades.

Asimismo, Díaz (2016), analizó la gestión del cambio en las organizaciones: efectos sobre la actividad y las personas. Metodología: Tipo descriptivo y enfoque cualitativo, se utilizó la guía de observación, aplicado a colaboradores de distintas

organizaciones. Conclusión: La compleja articulación de los aspectos técnicos, subjetivos, pragmáticos y contextuales asociados a los procesos de cambio incluye una triple armonía (entre la indispensable participación e integración oportuna de las personas, entre los recursos organizacionales y exigencias, entre los requerimientos de continuidad y asimilación de las prácticas).

Los antecedentes internacionales anteriormente mencionados, aseveran que el comportamiento organizacional ante los *procesos de cambio*, es un elemento abstracto muy importante en la actualidad. La clave de un proceso exitoso en el desarrollo organizacional radica en las actitudes de quienes participan en él, por lo que, el comportamiento organizacional es un instrumento fundamental de toda empresa.

Como antecedentes nacionales se hace mención a: Choquehuanca y Ruiz (2021), quienes analizaron si la inteligencia emocional y el miedo al COVID-19 predicen las dimensiones del síndrome de burnout. Metodología: fue correlacional-predictivo, diseño descriptivo, la muestra estuvo conformada por 120 trabajadores a quienes se les aplicó el cuestionario, además, se manejó el análisis de regresión lineal múltiple jerárquico. Conclusión: La mayoría de los trabajadores muestran el nivel de inteligencia emocional alto.

Por su parte Torres (2020), determinó la influencia de la inteligencia emocional como herramienta de evaluación en la mejora del desempeño del personal administrativo. Metodología: Tipo descriptivo – correlacional, método analítico y diseño no experimental transversal, se aplicó la encuesta a 170 trabajadores en calidad de personal administrativo. Conclusión: La inteligencia emocional como herramienta de evaluación, influye en la mejora del desempeño de los trabajadores y en su comportamiento.

En tanto Barrenechea, Cordova y Loyola (2019), analizaron y evaluaron la inteligencia emocional como moderador de la relación entre el liderazgo ético y el compromiso organizacional Metodología: Enfoque cuantitativo, diseño no experimental y tipo correlacional, para el recojo de información se hizo uso de encuestas las cuales se aplicó a los empleados del sector público. Conclusión: La Inteligencia Emocional es un desarrollo básico, apto para dar nuevas experiencias

sobre cómo implementar mejor el liderazgo en los entornos organizacionales actuales y los empleados que no pueden medir y controlar sus emociones tienen medidas más bajas de responsabilidad organizacional.

Refiere Alejandro (2019), determinó la incidencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bolognesi. Metodología: Tipo descriptivo y transversal. Además, se utilizó el cuestionario aplicada a 50 trabajadores. Conclusión: El nivel de inteligencia emocional incide desfavorablemente en el cumplimiento de actividades por parte de los servidores.

Por su parte, Picoy (2019), indica que la inteligencia emocional repercute en el manejo de las emociones en las actividades diarias que realizan los trabajadores. Metodología: Tipo aplicada y no experimental, método mixto y diseño no experimental transeccional, la población estuvo conformada por 81 trabajadores a quienes se les aplicó la encuesta. Conclusión: La inteligencia emocional influye en la flexibilidad de nuevas ideas de los trabajadores.

Con respecto, a los antecedentes nacionales anteriormente mencionados, se puede mencionar que el recurso humano simboliza uno de los factores más importante en la gestión empresarial, por lo tanto, los cambios esenciales deben ser sostenidos por las cualidades, perspectivas y la conducta de sus allegados, para avanzar en la colaboración exitosa y lograr los objetivos jerárquicos.

Para la variable inteligencia emocional, se consideró la teoría: Modelo de Daniel Goleman (1985), quien da a conocer la importancia de identificar las emociones para así manejarlas de manera óptima, incluye algunas habilidades como la atención entusiasta, decisión, temperamento, obligación social, resistencia al estrés, control del impulso, entre otras, haciendo una asociación entre los sentimientos, carácter y las motivaciones morales.

Además, refiere las diferencias entre inteligencia emocional y coeficiente intelectual, notando que la administración apropiada de los sentimientos impacta en el logro y la realización de los objetivos y una posición hasta cierto punto reconocida

hoy en día. Fragoso (2015), indica que, actualmente existen 4 dimensiones, las cuales están conformadas por:

Conocimiento de uno mismo: Reflejada en el autoconocimiento emocional que es la facultad de percibir los sentimientos individuales, desglosarlos, establecerlos como algo habitual y expresarlos con transparencia, para poder utilizarlos en las circunstancias que lo requieran.

La autorregulación: Encaminada al autocontrol, flexibilidad, optimismo, entre otros, es la capacidad de controlar los sentimientos y favorecer la adaptación suficiente al clima social, surgiendo tanto en el individuo como en su circunstancia actual.

La conciencia social: Orientada a la empatía y conciencia organizacional, esta práctica es significativa en el hecho de que, permite comprender a las personas que son importantes para el clima social.

La regulación de relaciones interpersonales: Manejo de conflictos, liderazgo, colaboración, entre otros, centrándose esencialmente en aquellas partes de impacto e influencia que el individuo aplica sobre su circunstancia actual.

La teoría de las cuatro fases de Salovey y Mayer, es uno de principales modelos de inteligencia emocional, pues conceptualiza la inteligencia emocional como: “La capacidad para identificar y traducir correctamente los signos y eventos emocionales personales y de los otros, elaborándolos y produciendo procesos de dirección emocional, pensamiento y comportamiento de manera efectiva y adecuada a las metas personales y el ambiente”. Dentro de sus 4 fases se encuentran:

Al percibir e identificar los sentimientos, las habilidades comienzan a formarse en la primera etapa de la educación, y a medida que las personas se desarrollan mentalmente (maduran), la gama de sentimientos se amplía un poco, aquí se explica cómo comenzar a asimilarlos, para compararlos con otras sensaciones.

Pensando, el sistema límbico está diseñado para ser un mecanismo de aviso o alerta ante diferentes estímulos, y de esta forma el cerebro genera avisos, que se

pueden definir como emociones y se dan a nivel subconsciente, lo que hace que el pensamiento no siempre pueda resolver problemas.

El razonamiento emocional es una etapa en la que las normas organizacionales, las experiencias prácticas, las influencias culturales y las influencias ambientales determinan las emociones.

Regular las emociones con el objeto de lograr el crecimiento personal y ayudar a otros a lograrlo, y esto se logra a través del manejo y regulación de las emociones.

Con respecto a la parte teórica, Goleman (2008), al referirse a la teoría de las inteligencias múltiples, en el compendio define como la capacidad de apreciar a las personas en un nivel profundo como la capacidad humana de sentir, obtener, controlar y alterar las perspectivas propias y de los demás para lograr fines específicos. Por lo tanto, la capacidad de apreciar a las personas en un nivel profundo no significa sofocar los sentimientos, sino coordinarlos y equilibrarlos.

Primera dimensión autoconciencia es la capacidad de reconocer las propias cualidades y de actuar en el entorno laboral. Asimismo, es la claridad sobre las áreas de debilidad y "un sentido fuerte y positivo de autoestima" (Arrabal, 2018). Adicionalmente, se puede indicar que, es la capacidad de reconocer las propias cualidades y defectos, y de actuar en el entorno laboral.

Segunda dimensión autocontrol, se relaciona con la conciencia, sin embargo, refiere más explícitamente a la habilidad de controlar los sentimientos, independientemente de que sean negativos o buenos, para mantener una conducta más adecuada.

Tercera dimensión automotivación, simboliza la voluntad de logro, ambición - independientemente de los inconvenientes y es un tema más apoyado de forma fiable por los líderes. Por tanto, los líderes motivados son más competitivos - con ellos mismos. Se plantean objetivos y utilizan estrategias de estimación para medir el grado de desempeño de esos objetivos, independientemente de que se haya terminado. (Roca, 2015)

Por tanto, se deduce que, dicha dimensión se concierne con la conciencia de sí mismo, sin embargo, representa más explícitamente la habilidad de controlar los

sentimientos, independientemente de que sean negativos o buenos, para mantener una conducta más adecuada.

Cuarta dimensión empatía, posee una intención clara, técnica y preciso, y según Goleman "no significa adoptar las emociones de otras personas como propias y tratar de complacer a todo el mundo". Refiere la perspicacia instintiva del líder de las necesidades no- técnicas y la habilidad de comunicar esa comprensión.

Adicionalmente Goleman (2008), refiere que "La empatía es un antídoto. Las personas que la tienen están en sintonía con sutilezas en el lenguaje corporal. Más allá de eso, tienen una profunda comprensión de la existencia e importancia de las diferencias culturales y étnicas".

En base a lo mencionado, se puede indicar que la empatía optimiza la capacidad del líder para hacer que el personal se sienta considerado y respete a otros.

Quinta dimensión, habilidades sociales, es el reflejo de la interacción con las demás personas, por tanto, es la facultad utilizar los vínculos para mejorar sus pensamientos, mediante la simpatía, respeto y confianza.

Pudiéndose afirmar que, son actitudes, es decir, son patrones de pensamientos, sentimientos y comportamientos que permiten construir relaciones para obtener el máximo beneficio y las mínimas consecuencias negativas.

Referente a la variable *proceso al cambio*, Chiavenato (2017) refiere es "cambiar de un estado a otro, es decir, es la transición de una situación a otra, implica transformación, alteración, interrupción y ruptura. Asimismo, indica que todo cambio significa encontrar nuevos caminos, enfoques y soluciones" (p.322). Se requiere implementar acciones, actividades e impulsar los cambios intermitentes para el desarrollo personal y empresarial.

Con respecto a las teorías de gestión del cambio se estudia las siguientes: "Teoría de gestión del cambio por Kurt Lewin", por su parte Macías (2016) afirma que: "Son los actos que se realizan en los cambios organizacionales para el logro de los objetivos. Esto se representa mediante un proceso de tres etapas: Descongelamiento, cambio y recongelamiento" (p.61).

Lewin tiene una teoría aplicada en tres etapas que creen ser excepcionalmente sencillas, sin embargo, es más desconcertante y tedioso de lo que se cree; en él aplica la realidad de eliminar, un hábito, lo que le llama descongelamiento; para posteriormente dar marcha al movimiento, es decir, a las perspectivas de aquel hábito que van desligando en la persona y una vez que la persona deje de ese mal hábito, ya tiene nuevas cualidades, habilidades, por ende, la misión es fijar esa conducta nueva, por tanto, es llamado recongelamiento.

Según la teoría de gestión del cambio, cuyo principio basado en el concepto del proceso de cambio: Contiene actividades diseñadas a ayudar a la organización a adoptar con éxito actitudes. “La gestión eficaz del cambio permite la innovación en la estrategia, la tecnología y las personas para reposicionar una organización y lograr sus objetivos, maximizar el rendimiento y garantizar la mejora continua en el entorno empresarial” (Chiavenato, 2017, pág. 175). Por lo tanto, a este proceso lo denominamos proceso de cambio.

Teoría de los 8 pasos de Kotter para gestionar el cambio, por su parte Macías (2016), indica que Kotler identifica un conjunto de aspectos que, ejecutados en una secuencia dada, deben conducir al éxito en la producción del cambio: Crear un sentido de urgencia, crear la coalición guía, desarrollar una visión y una estrategia, comunicar la visión de cambio, facultar a los empleados para accionar ampliamente, generar triunfos a corto plazo, consolidar los logros y producir más cambios; y afianzar los nuevos enfoques en la cultura.

Kotter, ejemplifica el proceso que se debe seguir para lograr el cambio anhelado en las organizaciones, que inevitablemente fortalece la motivación y compromiso de los suyos, pero es un asunto perenne, donde el octavo paso será el inicio de un nuevo proceso.

Además, es necesario mencionar la teoría clásica de la organización, donde se menciona que administración científica se preocupó por elevar la productividad de las instituciones y del trabajador individual. La teoría clásica de la organización surgió de la necesidad de encontrar lineamientos para administrar organizaciones complejas. Dicha teoría menciona los 14 principios de la administración de Fayol, en el cual se encuentran:

División del trabajo, “cuanto más se especialicen las personas, tanto mayor será la eficiencia para realizar su trabajo” (p. 45).

Autoridad, “los gerentes deben establecer órdenes. Aunque su autoridad formal les otorgue el derecho de mandar, los gerentes no siempre lograrán la obediencia, a no ser que también tengan autoridad personal” (p. 45).

Disciplina, los miembros de la organización tienen que respetar las reglas y acuerdos establecidos.

Unidad de mando, cada empleado debe recibir instrucciones.

Unidad de dirección, las operaciones de la organización con el mismo objetivo deben ser dirigidas por un solo gerente y con un solo plan.

Subordinación del interés individual al bien común, los intereses de los empleados no deben tener más peso que los intereses de la organización.

Remuneración, retribución del trabajo realizado.

Centralización, al reducir la participación de los subordinados en la toma de decisiones se centraliza.

Jerarquía, línea de autoridad de una organización.

Orden, los materiales y personas deben estar en el lugar adecuado en el momento indicado.

Equidad, los administradores deben ser amables y justos con sus subordinados.

Estabilidad del personal, las tasas elevadas de rotación de empleados socavan el buen funcionamiento de la organización.

Iniciativa, los subordinados deben tener libertad para concebir y realizar sus planes.

Espíritu de grupo, cuando existe el espíritu de grupo la organización tendrá una sensación de unión.

Con respecto al proceso de cambio, a través del tiempo se ha visto que surgen una serie de problemas debido a los diversos métodos de operar de los sistemas, estructuras o procesos que no están bien elaborados. El principal problema que surge en una industria que no puede adaptarse o alterar su conducta al entorno cambiante es no poder controlar las capacidades a la hora de desempeñar las tareas y con la progresión del tiempo las empresas pueden perder su equilibrio. (Guzmán, 2018)

Es así que, (Chiavenato, 2017), da a conocer las siguientes dimensiones: primera dimensión a la descongelación “ocurre cuando una necesidad cambiante hace que una persona, grupo u organización la comprenda y acepte, igualmente significa que las buenas ideas y prácticas se destruyen y no pueden ser reemplazadas por otras nuevas” (Chiavenato, 2017, p. 327). En tanto, se puede mencionar que esta fase inicial se refiere a las antiguas ideas y prácticas son abandonadas. Representando la renuncia de la pauta actual de la conducta, para suplantarse por una nueva. Es decir, esta fase representa que se alcanzó la necesidad de cambiar.

Segunda dimensión cambio “se presenta cuando se descubren y adoptan nuevas actitudes, valores y comportamientos, es decir, el cambio es la fase en la cual se aprenden nuevas ideas y prácticas y las personas empiezan a pensar y a trabajar de otra manera” (Chiavenato, 2017, p. 327). Es decir, sucede cuando se encuentran y aplican nuevas perspectivas, cualidades y prácticas. Además, cabe destacar que, en el cambio se aprenden pensamientos y métodos innovadores de hacer las cosas, por lo que, los individuos empiezan a pensar y actuar de forma inesperada.

Tercera dimensión recongelación “es la incorporación de una nueva pauta de comportamiento por medio de mecanismos de apoyo y de refuerzo para que se convierta en la nueva norma” (Chiavenato, 2017, p. 327). En base a la definición del autor, se puede mencionar que en esta etapa final es el punto en el que los pensamientos y las prácticas innovadoras se unen con autoridad a la conducta. Es decir, el ejemplo académico resulta importante para la práctica actual y se convierte en la nueva norma de conducta asumida por el individuo.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: Aplicada, Zacarías y Supo (2020), “tiene por objetivo resolver un determinado problema o planteamiento específico, enfocándose en la búsqueda y consolidación del conocimiento para su aplicación y, por ende, para el enriquecimiento del desarrollo científico” (p. 45).

Diseño de investigación:

Diseño no experimental descriptiva, las hipótesis descriptivas: se formulan para pronosticar mediante la observación o medición de la variable. Correlacional (las hipótesis correlacionales se formulan bajo el criterio el orden de los factores – variables – no altera el producto – hipótesis -). (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 108)

3.2 Variables y operacionalización

Definición conceptual: Es la capacidad de aceptar y gestionar conscientemente las emociones, tomando en cuenta su importancia en todas las decisiones y pasos que damos a lo largo de nuestra vida, incluso cuando no las percibimos. (Arrabal, 2018)

- **Definición operacional:** Se tangibiliza en la automotivación, autoconciencia, empatía, autocontrol y las habilidades sociales.
- **Indicadores:** “Conciencia emocional, autoevaluación, confianza en uno mismo, autocontrol, confiabilidad, adaptación, innovación, escrupulosidad, afán de triunfo, compromiso, iniciativa, optimismo, comprender a los demás, ayudar a los demás a desarrollarse, orientación al servicio, aprovechar la diversidad, influencia liderazgo, habilidades de equipo, establecer vínculos, colaboración y cooperación y catalizador del cambio”.
- **Escala de medición:** Nominal.

Definición conceptual: Son actividades destinadas para adoptar eficazmente nuevas perspectivas, nuevas innovaciones y mejores enfoques de hacer negocios. La gestión eficaz del cambio permite cambiar el procedimiento, los ciclos, la innovación y las personas para reorientar la organización con el fin de lograr sus objetivos, aumentar el rendimiento y garantizar la mejora continua en el clima empresarial. (Chiavenato, 2017)

- **Definición operacional:** Comprende la descongelación, el cambio, la recongelación.
- **Indicadores:** Disolución de viejas ideas y creencias, abandono de viejas ideas y creencias, desaprensión de viejas ideas y creencias, experimentación de las nuevas ideas y prácticas, aprendizaje de las nuevas ideas y prácticas, interiorización de nuevas ideas y prácticas, incorporación de nuevas ideas y practicas al comportamiento, apoyo para la mantención de las nuevas ideas y prácticas, refuerzo positivo para la mantención de las nuevas ideas y prácticas.
- **Escala de medición:** Nominal.

3.3 Población, muestra y muestreo, unidad de análisis

Según Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero (2018), la población es el total de las unidades de estudio, que contienen las características requeridas, para ser consideradas como tales.

Para la presente investigación se considerará como población de estudio a 60 colaboradores del Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco.

Para la presente investigación se tendrá como muestra al total de la población a fin de obtener datos reales y reducir sesgos en los resultados, es así que se considerará a 60 colaboradores del Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco.

Con respecto al tipo de muestreo es censal, porque se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos. En este sentido,

Hernández y Mendoza (2019), establecen que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.

Criterio inclusión: La presente investigación estudiará a colaboradores y jefes (jefe de unidad y de seguridad) del Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco.

Criterio de exclusión: Colaboradores de otras áreas de la Municipalidad del Cusco.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Encuesta y el instrumento fue el cuestionario, (Hernández & Mendoza, 2019), “ratifican que la recolección de datos del cuestionario, consiste en conseguir datos mediante preguntas, la escala para la medición será de tipo Likert” (p. 165). Cabe mencionar que, la recolección de los datos se realiza mediante instrumentos cuantitativos, los cuales en su gran mayoría son sometidos a pruebas de validez y confiabilidad.

Validez y confiabilidad de los instrumentos

Los instrumentos serán validados por criterio de expertos, para lo cual se ha considerará tres expertos con grado de Magíster. Asimismo, para determinar la confiabilidad de los instrumentos se hará la prueba piloto con 30 unidades de análisis, luego se utilizará el estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach, como se muestra líneas abajo:

Tabla 1

Estadística de fiabilidad para la variable inteligencia emocional

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,929	21

Tabla 2

Estadística de fiabilidad para la variable proceso de cambio

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,881	9

3.5 Procedimientos

Se aplicará un cuestionario a todos los colaboradores con la finalidad de obtener datos relevantes para la investigación. Posteriormente se solicitará la autorización correspondiente a la administración, asimismo se pedirá el apoyo de los jefes y colaboradores durante el procedimiento de aplicación del instrumento. Una vez recopilados los datos de la investigación se procesará en el programa estadístico SPSS 25.

3.6 Método de análisis de datos

Se empleará la estadística descriptiva para describir las variables de estudio utilizando la distribución de frecuencias, las cuales serán representadas en tablas y figuras con sus respectivos porcentajes.

La estadística inferencial se utilizará para analizar cuantitativamente las predicciones de las hipótesis, es decir si existe correlación o no entre las variables. Para probar las hipótesis se hará uso de la prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov, lo que permitirá determinar el estadístico de correlación a utilizar.

3.7 Aspectos éticos

Se desarrollará la presente investigación a partir de la estructura publicada por la Universidad Cesar Vallejo. Recopilando la información de las dos variables de estudio de libros y de literatura digital para analizar las teorías existentes. En este estudio se aplicarán métodos de investigación según el tipo, diseño, enfoque y alcance para la investigación. Además, se aplicará el software anti plagio turnitin para comprobar la originalidad de esta investigación.

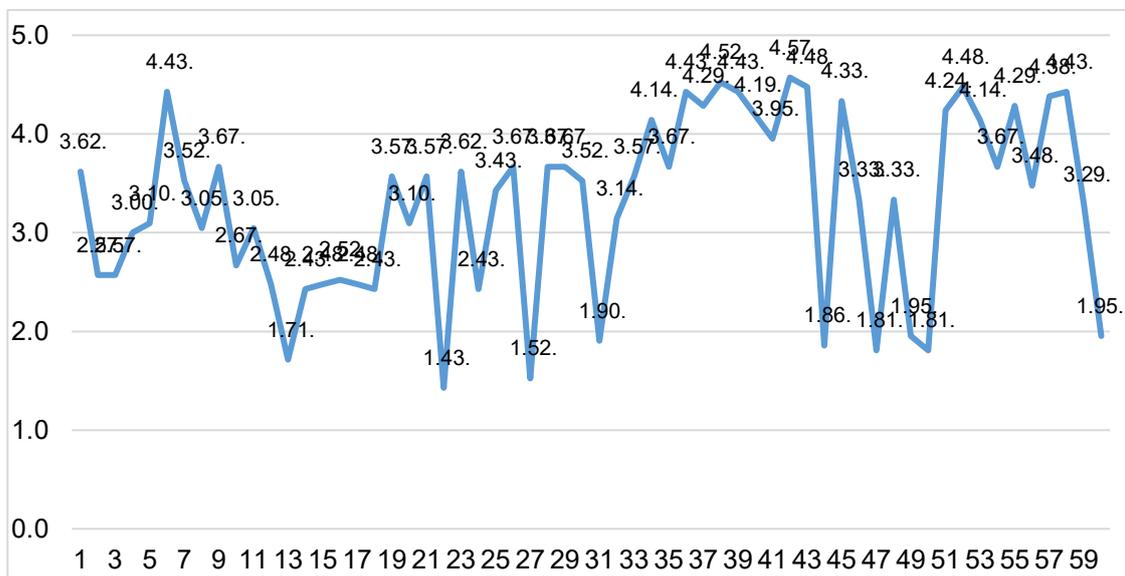
IV. RESULTADOS

En este capítulo presentamos los objetivos con sus respectivas respuestas que han sido formulados en la presente investigación, a continuación, tenemos:

Respecto al objetivo específico (1) describir el nivel de inteligencia emocional.

Figura 1

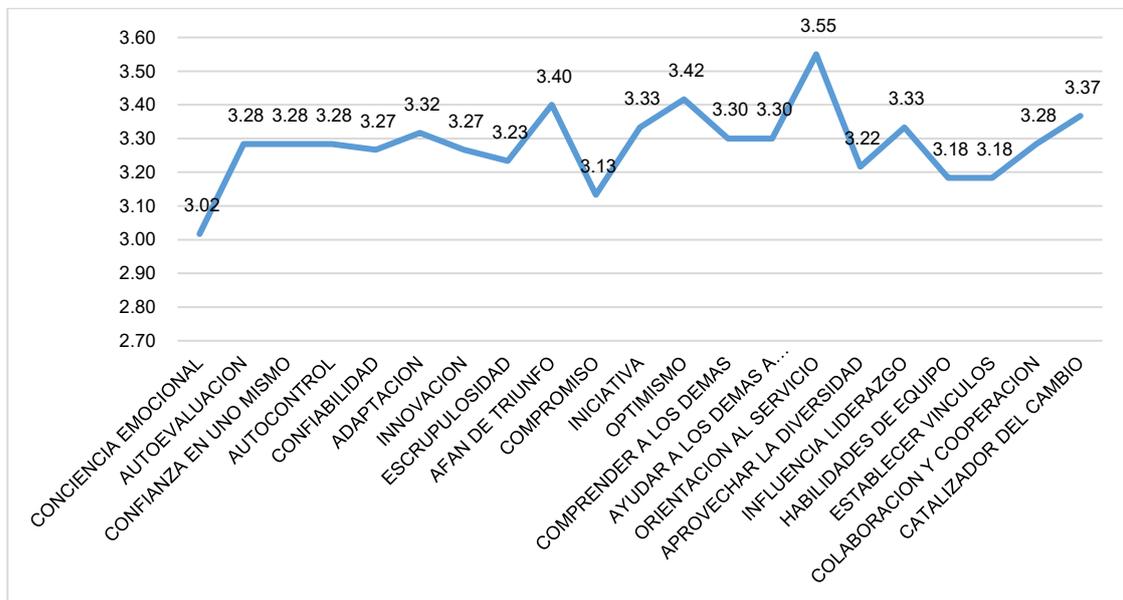
Descripción de los niveles de la Inteligencia Emocional según la muestra de la MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CUSCO. Enero 2022.



Interpretación: En la figura superior vemos que el nivel mínimo es 1.43 “muy bajo” y el máximo 4.57 “muy alto”. El promedio es 3.28; “regular”, la mediana es 3.00 “regular” que significa que el 50% de los encuestados valora al nivel con una cifra menor a 3.00 “regular” y el otro 50% valora al nivel con una cifra mayor a 3.00 “regular”.

Figura 2

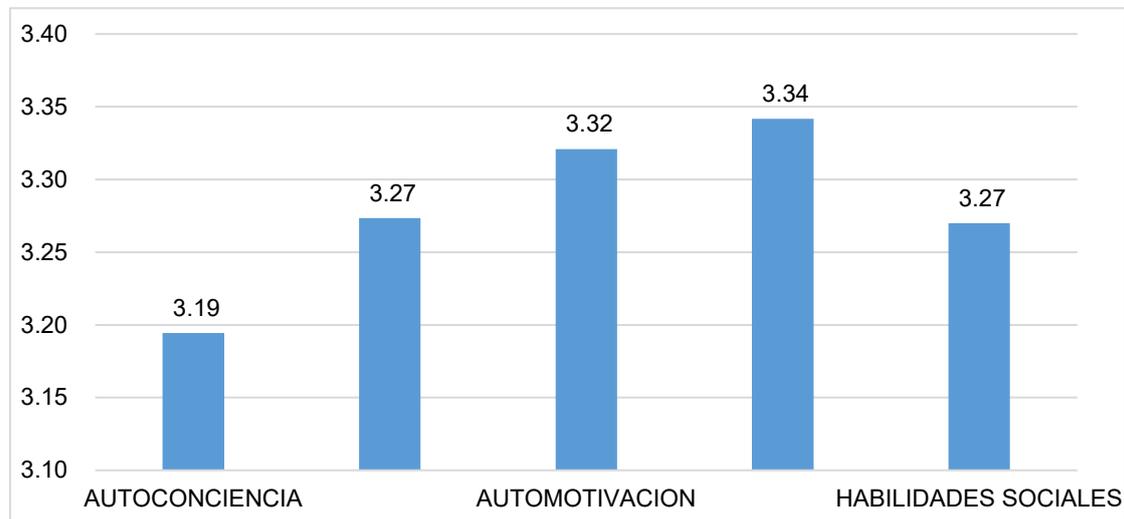
*Descripción de los niveles de la Inteligencia Emocional según los indicadores.
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL CUSCO. Enero 2022.*



Interpretación: En la figura superior vemos que el nivel mínimo es 3.02 “regular” que corresponde al indicador **conciencia emocional** y el máximo 3.55. “alto” que corresponde al indicador **orientación al servicio**. El promedio es 3.28; “regular”.

Figura 3

*Descripción de los niveles de la Inteligencia Emocional según las dimensiones.
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL CUSCO. Enero 2022.*

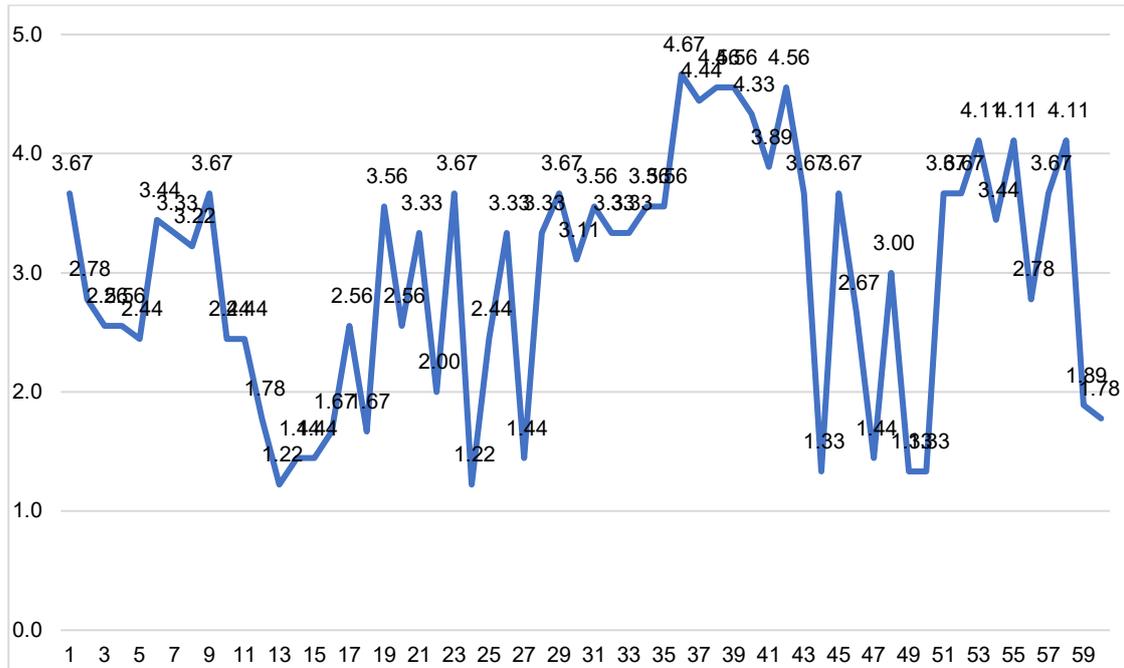


Interpretación: En la figura superior vemos que el nivel mínimo es 3.19 “regular” que corresponde a la dimensión **autoconciencia** el máximo 3.34. “regular” que corresponde a la dimensión **empatía**. El promedio es 3.28; “regular”.

Respecto al objetivo específico (2) conocer el nivel del proceso de cambio

Figura 4

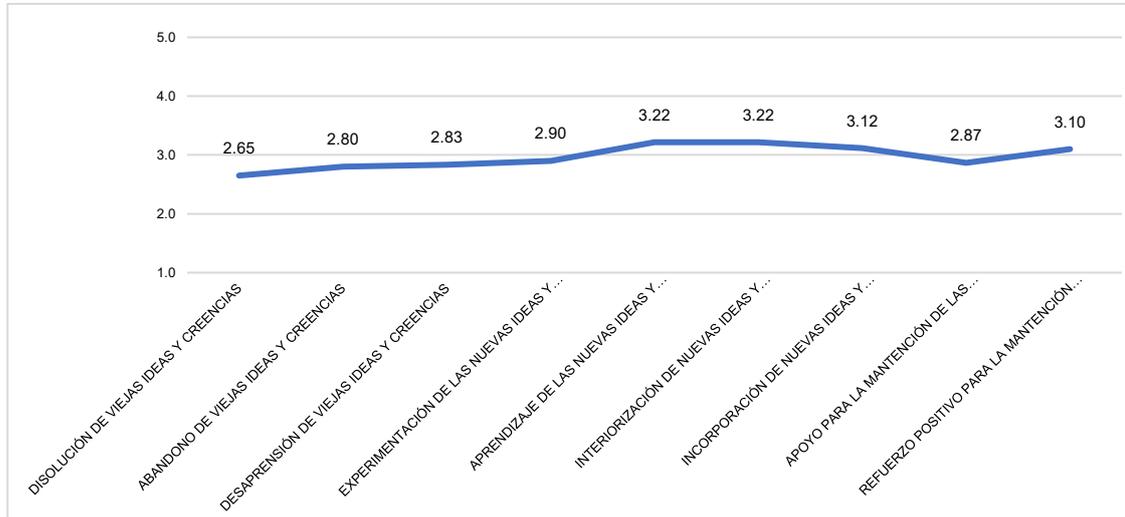
Descripción de los niveles de Proceso de Cambio según la muestra de la MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CUSCO. Enero 2022.



Interpretación: En la figura superior vemos que el nivel mínimo es 1.22 “muy bajo” y el máximo 4.67 “muy alto”. El promedio es 2.97; “regular” la mediana es 3.00 “regular” que significa que el 50% de los encuestados valora al nivel con una cifra menor a 3.00 “regular” y el otro 50% valora al nivel con una cifra mayor a 3.00 “regular”.

Figura 5

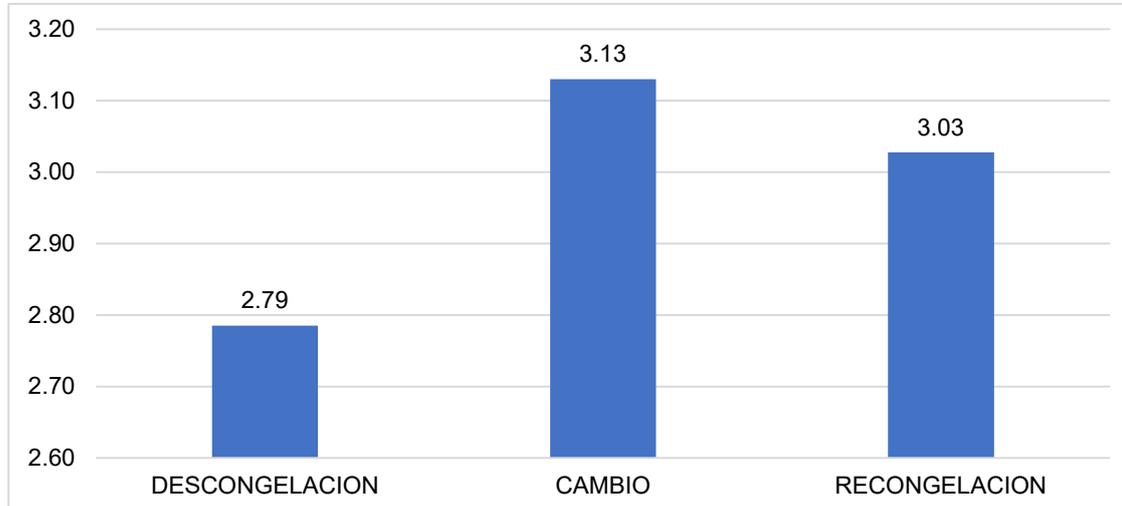
Descripción de los niveles de Proceso de Cambio según los indicadores.
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL CUSCO. Enero 2022.



Interpretación: En la figura superior vemos que el nivel mínimo es 2.65 “regular” que corresponde al indicador **disolución de viejas ideas y creencias** y el máximo 3.22. “regular” que corresponde a los indicadores **aprendizaje de las nuevas ideas y practicas e interiorización de nuevas ideas y prácticas**. El promedio es 2.97; “regular”.

Figura 6

Descripción de los niveles de Proceso de Cambio según las dimensiones.
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL CUSCO. Enero 2022.



Interpretación: En la figura superior vemos que el nivel mínimo es 2.79 “regular” que corresponde al indicador **descongelación** y el máximo 3.13. “regular” que corresponde al indicador **cambio**. El promedio es 2.98; “regular”.

Regla de decisión:

Para determinar el nivel de correlación, se obtuvo como referencia a Mondragón (2014), quien planteó los niveles de correlación que se muestran a continuación:

Tabla 3

Niveles de correlación bilateral

Rango	Relación
-1	Correlación negativa grande y perfecta.
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta.
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta.
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada.
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja.
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja.
0	Correlación nula.
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja.
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja.
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada.
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta.
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta.
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Recopilado de la revista científica Movimiento Científico. Mondragón (2014)

Respecto al objetivo específico (3) determinar la inteligencia emocional y la descongelación

Contrastación de la hipótesis

Parámetros para contrastar

a) Tipo de escala: ordinal (*Rho de Spearman*)

b) Nivel de error: $\alpha = \leq$ a 0.05; equivalente a 5%

c) Nivel de confiabilidad: \geq 95%

d) Aceptación de hipótesis: “Existe relación significativa alta entre la inteligencia emocional y la descongelación”.

e) Rechazo de hipótesis: “No existe relación significativa alta entre la inteligencia emocional y la descongelación”.

f) Conclusión: Aceptamos la hipótesis

Tabla 4*(c) Determinar la Inteligencia Emocional y la Descongelación*

Correlación de Spearman entre Inteligencia Emocional y Inteligencia Emocional		Recongelación	Descongelación	
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,835**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Descongelación	Coefficiente de correlación	,835**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Interpretación: La tabla 1 nos muestra la respuesta a la siguiente pregunta ¿Cuál es la relación de inteligencia emocional y la descongelación? Donde el nivel de correlación “positiva alta” donde indica 83.5% de los datos asociados. El nivel de error es 0.000 siendo menor a 0.05. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis “Si existe relación significativa alta entre la inteligencia emocional y la descongelación”. También podemos decir que la probabilidad de acertar es 0.99 o la confiabilidad es del 99%.

Respecto al objetivo específico (4) determinar la inteligencia emocional y el cambio

Contrastación de la hipótesis

Parámetros para contrastar

a) Tipo de escala: ordinal (*Rho de Spearman*)

b) Nivel de error: $\alpha = \leq$ a 0.05; equivalente a 5%

c) Nivel de confiabilidad: \geq 95%

d) Aceptación de hipótesis: “Existe relación significativa alta entre la inteligencia emocional y el cambio”.

e) Rechazo de hipótesis: “No existe relación significativa alta entre la inteligencia emocional y el cambio”.

f) Conclusión: Aceptamos la hipótesis

Tabla 5*(d) Determinar la Inteligencia Emocional y el Cambio*

Correlación de Spearman entre Inteligencia Emocional y Cambio			Inteligencia Emocional	Cambio
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,758**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Cambio	N	80	80
		Coefficiente de correlación	,758**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Interpretación: La tabla 2 nos muestra la respuesta a la siguiente pregunta ¿Cuál es la relación de inteligencia emocional y el cambio? Donde el nivel de correlación “positiva alta” donde indica 75.8% de los datos asociados. El nivel de error es 0.000 siendo menor a 0.05. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis “Si existe relación significativa alta entre la inteligencia emocional y el cambio”. También podemos decir que la probabilidad de acertar es 0.99 o la confiabilidad es del 99%.

Respecto al objetivo específico (5) determinar la inteligencia emocional y recongelación

Contrastación de la hipótesis

Parámetros para contrastar

a) Tipo de escala: ordinal (*Rho de Spearman*)

b) Nivel de error: $\alpha = \leq$ a 0.05; equivalente a 5%

c) Nivel de confiabilidad: \geq 95%

d) Aceptación de hipótesis: “Existe relación significativa alta entre la inteligencia emocional y la recongelación”.

e) Rechazo de hipótesis: “No existe relación significativa alta entre la inteligencia emocional y la recongelación”.

f) Conclusión: Aceptamos la hipótesis

Tabla 6*(e) Determinar la Inteligencia Emocional y la Recongelación*

<i>Correlación de Spearman entre Inteligencia Emocional y Recongelación</i>			<i>Inteligencia Emocional</i>	<i>Recongelación</i>
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,761**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Recongelación	Coefficiente de correlación	,761**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Interpretación: La tabla 3 nos muestra la respuesta a la siguiente pregunta ¿Cuál es la relación de inteligencia emocional y la recongelación? Donde el nivel de correlación “positiva alta” donde indica 76.1% de los datos asociados. El nivel de error es 0.000 siendo menor a 0.05. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis “Si existe relación significativa alta entre la Inteligencia Emocional y la Recongelación”. También podemos decir que la probabilidad de acertar es 0.99 o la confiabilidad es del 99%.

V. DISCUSIÓN

Proceso de confirmar o negar los antecedentes confrontando con los resultados de la investigación. Asimismo, cotejar el cumplimiento de la teoría con los resultados.

Respecto al objetivo específico (1) describir el nivel de inteligencia emocional.

Pereda, López y González (2018), indica que, las personas necesitan de esta habilidad para el ejercicio eficiente de sus labores y compromisos, por lo que, su relevancia en el estudio es muy clara. Los resultados fueron el nivel mínimo 1.43 “muy bajo” y máximo 4.57 “muy alto”. El promedio fue 3.28; “regular”, la mediana 3.00 “regular” significa que el 50% valora al nivel con una cifra menor a 3.00 “regular” y el otro 50% valora al nivel con una cifra mayor a 3.00 “regular”. Se confirma lo indicado por Pereda, López y González (2018). Y se afirma la teoría de las cuatro fases Salovey y Mayer mencionan como “La capacidad para identificar y traducir los signos y eventos emocionales producen procesos de dirección emocional, pensamiento y comportamiento efectivo y adecuado a las metas”.

Respecto al objetivo específico (2) conocer el nivel del proceso de cambio.

Álvarez (2021), realizó un plan de ejecución en el modelo de gestión de cambio establecido en tres etapas, descongelación, gestión del cambio y recongelación. Los resultados fueron el nivel mínimo es 1.22 “muy bajo” y máximo 4.67 “muy alto”. El promedio es 2.97; “regular” la mediana es 3.00 “regular” que significa que el 50% de los encuestados valora al nivel con una cifra menor a 3.00 “regular” y el otro 50% valora al nivel con una cifra mayor a 3.00 “regular”. Se confirma lo indicado por Álvarez (2021). Y se afirma la teoría de gestión del cambio por Kurt Lewin indica que, “Los actos realizados en los cambios organizacionales para el logro de los objetivos se representa por el descongelamiento, cambio y recongelamiento”.

Respecto al objetivo específico (3) determinar la inteligencia emocional y la descongelación.

Ramos (2016), menciona que una gran parte de los trabajadores tienen un nivel de perspicacia alto y medio, lo que lleva a inferir que, la información y las habilidades son esenciales para fortalecer dichas habilidades. Los resultados fueron el nivel de correlación “positiva alta” donde indica 83.5% de los datos asociados. El nivel de significancia es 0.000. Por tanto, aceptamos la hipótesis “Si existe relación significativa alta entre la inteligencia emocional y la descongelación”. También podemos decir que la confiabilidad es del 99%. Se confirma lo indicado por

Ramos (2016). Y se afirma la teoría de gestión del cambio por Kurt Lewin “La teoría es excepcionalmente sencilla, en él aplica la realidad de eliminar un hábito”.

Respecto al objetivo específico (4) determinar la inteligencia emocional y el cambio. Choquehuanca y Ruiz (2021), refiere que la mayoría de los trabajadores muestran el nivel de inteligencia emocional alto. Los resultados reflejan correlación “positiva alta” donde indica 75.8% de los datos asociados. El nivel de significancia es 0.000. Por tanto, aceptamos la hipótesis “Si existe relación significativa alta entre la inteligencia emocional y cambio”. Además, la confiabilidad es del 99%. Se confirma lo indicado por Choquehuanca y Ruiz (2021). Y se afirma la teoría de gestión del cambio de Chiavenato “cuyo principio basado en el concepto del proceso de cambio: Incluye actividades destinadas a adoptar con éxito nuevas actitudes. La gestión eficaz del cambio permite la innovación de estrategias y tecnologías”.

Respecto al objetivo específico (5) determinar la inteligencia emocional y recongelación. Según Torres (2020), la Inteligencia emocional influye en la mejora del desempeño y comportamiento de los trabajadores. Los resultados reflejan correlación “positiva alta” donde indica 76.1% de los datos asociados. El nivel de significancia es 0.000. Por tanto, aceptamos la hipótesis “Si existe relación significativa alta entre la inteligencia emocional y recongelación”. Además, la confiabilidad es del 99%. Se confirma lo indicado por Torres (2020). Y se afirma la teoría de gestión del cambio por Kurt Lewin “las perspectivas de aquel hábito que van desligando en la persona y una vez que la persona deje de ese mal hábito, tiene nuevas cualidades, habilidades o conocimientos”.

VI. CONCLUSIONES

Para realizar las conclusiones se tiene que dar respuesta a los objetivos preguntas formuladas – y/o confirmar, rechazar las hipótesis planteadas.

Respecto al objetivo específico (1) describir el nivel de Inteligencia Emocional de la *Municipalidad Provincial de Cusco, Enero 2022.*

Se concluye que el promedio es de 3.28; “regular”, la mediana es 3.00 “regular” que significa que el 50% de los encuestados valora el nivel de Inteligencia Emocional con una cifra menor a 3.00 “regular” y el otro 50% mayor a esta. La respuesta a ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional? Es regular; se acepta la hipótesis *“El nivel de inteligencia emocional, es medio”*.

Respecto al objetivo específico (2) conocer el nivel del proceso de cambio de la *Municipalidad Provincial de Cusco, Enero 2022.*

Se concluye que el promedio es de 2.97; “regular”, la mediana es 3.00 “regular” que significa que el 50% de los encuestados valora al nivel del Proceso de Cambio con una cifra menor a 3.00 “regular” y el otro 50% mayor a esta. La respuesta a ¿Cuál es el nivel del proceso de cambio? Es regular; se acepta la hipótesis *“El nivel del proceso de cambio, es medio”*.

Respecto al objetivo específico (3) determinar la inteligencia emocional y la descongelación de *la Municipalidad Provincial de Cusco, Enero 2022.*

Se concluye que existe una correlación de 0.835 “correlación positiva alta” o dicho de otra manera el 83.5% de los datos están relacionados; la respuesta a ¿Cuál es la relación de inteligencia emocional y la descongelación? Es alta; se acepta la hipótesis *“Existe relación significativa alta entre la inteligencia emocional y la descongelación”*.

Respecto al objetivo específico (4) determinar la inteligencia emocional y el cambio de *la Municipalidad Provincial de Cusco, Enero 2022.*

Se concluye que existe una correlación de 0.758 “correlación positiva alta” o dicho de otra manera el 75.8% de los datos están relacionados; la respuesta a ¿Cuál es la relación de inteligencia emocional y el cambio? Es alto; se acepta la hipótesis *“Existe relación significativa alta entre la inteligencia emocional y el cambio”*.

Respecto al objetivo específico (5) determinar la inteligencia emocional y recongelación de la *Municipalidad Provincial de Cusco, Enero 2022.*

Se concluye que existe una correlación de 0.761 “correlación positiva alta” o dicho de otra manera el 76.1% de los datos están relacionados; la respuesta a ¿Cuál es la relación de inteligencia emocional y la recongelación? Es alta; se acepta la hipótesis “*Existe relación significativa alta entre la inteligencia emocional y la recongelación*”.

VII. RECOMENDACIONES

En este capítulo se elabora considerando el diseño de la investigación hipótesis nuevas, nuevos problemas e indicando a quien se recomienda considerando la jerarquía dentro de la organización.

1. Respetto al diseño de la investigación dirigidos a futuros investigadores del campo de la administración.

Podríamos enfocar en un nuevo diseño; pasar del diseño no experimental a otro experimental manteniendo las mismas variables *Inteligencia Emocional* y *Proceso de Cambio*. Se tendría otro enfoque para comparar con el diseño de la presente investigación. Puesto que manipulando la primera variable se impacta en la segunda variable; así lo valida el presente estudio.

2. Respetto a nuevos problemas dirigidos a investigadores del campo de la administración.

Se recomienda plantear problemas desde el punto de vista descriptivo tales como describir cada una de las dimensiones de cada una de las variables a fin de cuantificar el nivel o la métrica que midan la *Inteligencia Emocional* y *Proceso de Cambio*. Así cumplimos el principio de la gerencia estratégica “*No se puede mejorar lo que no se puede medir*”.

3. Respetto a nuevas hipótesis dirigidos a investigadores del campo de la administración.

Se recomienda plantear hipótesis desde “*Existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional y el Proceso de Cambio, Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco, 2022*”. a “*Existe impacto significativo de la Inteligencia Emocional y el proceso de cambio, Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco, 2022*”. Pasando de una hipótesis relacional a una causal.

4. Respetto a los hallazgos de la investigación dirigido al Gerente de la Municipalidad.

Se recomienda mejorar o mantener los niveles del *Inteligencia Emocional* y *Proceso de Cambio*. Si los niveles están por debajo del promedio es una oportunidad de incrementarlo. Si son regulares es una oportunidad para mejorarlo y si son buenos

los niveles es conservar la **Inteligencia Emocional** para obtener resultados competitivos. En este caso los niveles son “positiva muy alta”. La relación 0,902 valida la **Inteligencia Emocional**; si mejoramos una variable va a tener un alto impacto en la otra variable. Por ello recomendamos gestionarlas desde el punto de vista gerencial.

Una **propuesta de Inteligencia Emocional y Proceso de Cambio** se consolidaría en una recomendación efectiva.

REFERENCIAS

- Acevedo, A. et al. (2017). La inteligencia emocional y el proceso de aprendizaje de estudiantes de quinto de primaria en una Institución Educativa Departamental Nacionalizada. *El Ágora USB*, 17(2), 545–555.
- Alejandro, E. (2019). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial Bolognesi – Áncash 2016*. Universidad San Pedro, Chimbote - Perú.
- Alvarez, Y. (2021). *Estrategias de gestión del cambio orientadas a favorecer el impacto que puede generar el retorno gradual al trabajo presencial de los funcionarios del Sena, Regional Boyacá, en el contexto de la Pandemia por COVID-19 en Colombia*. Universidad Ean, Colombia.
- Arrabal, E. (2018). *Inteligencia Emocional*. España: Editorial Elearning.
- Barrenechea, N., Cordova, D., & Loyola, Y. (2019). *Análisis y Evaluación de la Inteligencia Emocional como moderador de la relación entre el Liderazgo Ético y el Compromiso Organizacional en Empleados del Sector Público Peruano*. Universidad Esan, Lima.
- Brito, J. (abril de 2016). Inteligencia emocional y liderazgo. *Universidad Internacional del Ecuador*, 1(4).
- Cabrera, B. (2017). *Inteligencia emocional y su relación con la Identidad Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital La Esperanza, 2017*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
- Cardona, L. (2018). Gestión del cambio en las organizaciones. *Jornadas Iberoamericanas de Dirección y Gestión Deportiva: retos de la gestión deportiva en entornos*, 20(3), 73-82.
- Carmona, P. (2017). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño. *Revista Líder*, 19(37), 107-118.
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. (Decimonovena ed.). Lima: San Marcos de Anobal Jesús Paredes Galván.

- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw - Hill.
- Choquehuanca, K., & Ruiz, A. (2021). *Inteligencia emocional, miedo al covid - 19 y síndrome de burnout en trabajadores de una municipalidad*. Universidad Católica de Santa María, Arequipa.
- Díaz, C. (10 de diciembre de 2016). Gestión del cambio en las organizaciones: efectos sobre la actividad y las personas. *Revista Laboreal*, 12(2), 1-36.
- GBS Recursos Humanos y Organizacionales. (18 de enero de 2019). *Recursos humanos*. Obtenido de Mejora el Liderazgo Empresarial a través de la Inteligencia Emocional: <https://www.gbsrecursoshumanos.com/blog/mejora-el-liderazgo-empresarial-a-traves-de-la-inteligencia-emocional/>
- Goleman, D. (2008). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairós.
- Guzmán, A. (2018). *Adaptabilidad y proceso de cambio organizacional*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.
- Henández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2019). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw - Hill.
- Macías, M. (06 de Junio de 2016). Change Management and Strategic Planning. *Palermo Business Review*(13), 51- 72. Obtenido de https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr12/PBR_13_04.pdf
- Molina, L. et al. (2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. *Dominio de las Ciencias*, 2(4), 498-510.
- Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento Científico*, 8 (1), 98–104.
- Ñaupas, H., Valdivia, M. R., Palacios, J. J., & Romero, H. E. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogotá, Colombia: DGP Editores SAS.
- Organización Mundial para el Desarrollo, Educación y la Cultura en el Perú. (1 de febrero de 2019). *La inteligencia emocional*. Obtenido de La inteligencia en el

liderazgo: <https://omdec.edu.pe/2019/02/la-inteligenciaemocional-en-el-liderazgo/>

- Parra, M., Visbal, O., Duran, E., & Badde, G. (junio de 2019). Calidad de la comunicación y actitud de los empleados ante procesos de cambio organizacional interdisciplinaria. *Revista de Psicología y Ciencias a fines*, 36(1), 155-170.
- Pereda, F., López, T., & González, F. (2018). La inteligencia emocional como habilidad directiva. Estudio aplicado en los municipios de la provincia de Córdoba (España). *Revista de ciencias sociales*, 27(53), 98 - 120.
- Picoy, S. (2019). *Inteligencia emocional como herramienta de gestión institucional y su repercusión en el clima organizacional de los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, 2018*. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco.
- Proulx, D. (2015). *Diagnóstico y cambio organizacional: elementos clave* (Segunda edición ed.). Huancayo: Fondo Editorial.
- Ramos, A. (2016). *La inteligencia emocional como herramienta para desarrollar sinergia laboral en los Empleados de la Alcaldía Municipal de Ilopingo*. Universidad de El Salvador, El Salvador.
- Roca, E. (2015). Inteligencia emocional y conceptos afines: Autoestima sana y habilidades sociales. *Congreso de Inteligencia emocional y bienestar*, 14 - 20.
- Romero, J. et al. (julio-agosto de 2021). Inteligencia emocional para mejorar el pensamiento crítico. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4). doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.762
- Segredo, A. (octubre de 2016). Theoretical approach to the evolution, theories, criteria and characteristics supporting the development of organizations. *Rev Cubana Salud Pública*, 42(4).
- Tenorio, J. (2017). *Gestión del cambio y clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Ayahuanco – Ayacucho, 2017*. Universidad Cesar Vallejo, Ayacucho, Perú.

- Timana, R. (2021). *Inteligencia Emocional y Resolución de Conflictos Laborales en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021*. Universidad Cesar Vallejo, Piura.
- Torres, G. (2020). *La inteligencia emocional como herramienta de evaluación para mejorar el desempeño del personal administrativo de la municipalidad distrital de Baños del Inca, 2018*. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca - Perú.
- Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima. *Persona*(4), 129-160.
- Valle, A., Proaño, T., & Cruz, M. (2017). Structure, culture and organizational change culture - change - shape - power. *Revista Científica Hermes*, 18, 304-324.
- Zacarías, H., & Supo, J. (2020). *Metodología de la Investigación científica: Para Las Ciencias de la Salud y Las Ciencias Sociales* (3era edición ed.). Amazon Digital.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: “Inteligencia Emocional y el Proceso de Cambio, Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco, 2022”

	PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	
				TIPO	NOMBRE
GENERAL	Problema	Objetivo	Hipótesis		
	¿Cuál es la relación de la inteligencia emocional en el proceso de cambio, Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco, 2022?	Determinar la relación de la inteligencia emocional en el proceso de cambio, Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco, 2022.	Existe relación significativa muy alta entre la Inteligencia Emocional y el proceso de cambio, Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco, 2022.	1	Inteligencia Emocional
ESPECIFICOS	Problemas	Objetivos	Hipótesis		
	1. ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional?	1. Describir el nivel de inteligencia emocional	H1: “El nivel de inteligencia emocional, es medio”		
	2. ¿Cuál es el nivel del proceso de cambio?	2. Conocer el nivel del proceso de cambio	H2: “El nivel del proceso de cambio, es medio”		
	3. ¿Cuál es la relación de inteligencia emocional y la descongelación?	3. Determinar la inteligencia emocional y la descongelación	H3: “Existe relación significativa alta entre la inteligencia emocional y la descongelación”		
	4. ¿Cuál es la relación de inteligencia emocional y el cambio?	4. Determinar la inteligencia emocional y el cambio	H4: “Existe relación significativa alta entre la inteligencia emocional y el cambio”		
	5. ¿Cuál es la relación de inteligencia emocional y la recongelación?	5. Determinar la inteligencia emocional y la recongelación	H5: “Existe relación significativa alta entre la inteligencia emocional y la recongelación”		
				2	Proceso de cambio

Anexo 2: Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Índice	Escala de medición
Inteligencia Emocional	Es la capacidad de la aceptación y la gestión consciente de las emociones teniendo en cuenta la importancia que tienen en todas las decisiones y pasos que damos durante nuestra vida, aunque no seamos consciente de ello. (Arrabal, 2018)	Se tangibiliza en la autoconciencia, el autocontrol, la automotivación, la empatía y las habilidades sociales.	Autoconciencia	<ul style="list-style-type: none"> - Conciencia emocional - Autoevaluación - Confianza en uno mismo 	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de conciencia emocional - Nivel de autoevaluación - Nivel de confianza en uno mismo 	Muy alto Alto Regular Bajo Muy bajo
			Autocontrol	<ul style="list-style-type: none"> - Autocontrol - Confiabilidad - Adaptación - Innovación - Escrupulosidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de autocontrol - Nivel de confiabilidad - Nivel de adaptación - Nivel de innovación - Nivel de escrupulosidad 	
			Automotivación	<ul style="list-style-type: none"> - Afán de triunfo - Compromiso - Iniciativa - Optimismo 	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de afán de triunfo - Nivel de compromiso - Nivel de iniciativa - Nivel de optimismo 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Comprender a los demás - Ayudar a los demás a desarrollarse - Orientación al servicio - Aprovechar la diversidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de comprensión - Grado de ayuda - Nivel de orientación al servicio - Grado de aprovechamiento 	
			Habilidades sociales	<ul style="list-style-type: none"> - Influencia liderazgo - Habilidades de equipo - Establecer vínculos - Colaboración y cooperación - Catalizador del cambio 	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de influencia - Nivel de habilidades - Nivel de vínculos - Nivel de cooperación - Nivel de cambio 	
Proceso de	Abarca todas las actividades dirigidas a ayudar a la organización para que adopte exitosamente nuevas actitudes, nuevas tecnologías y nuevas formas de hacer negocios. La administración efectiva del cambio, permite la transformación de la estrategia, procesos, tecnología y las personas para reorientar la organización al logro de sus objetivos, maximizar su desempeño y asegurar el mejoramiento continuo en un	Comprende la descongelación, el cambio, la recongelación.	Descongelación	<ul style="list-style-type: none"> - Disolución de viejas ideas y creencias - Abandono de viejas ideas y creencias - Desaprensión de viejas ideas y creencias 	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de disolución de viejas ideas y creencias - Grado de abandono - Nivel de desaprensión 	Muy alto Alto Regular Bajo Muy bajo
			Cambio	<ul style="list-style-type: none"> - Experimentación de las nuevas ideas y practicas - Aprendizaje de las nuevas ideas y practicas - Interiorización de nuevas ideas y practicas 	<ul style="list-style-type: none"> - Grado de experimentación - Grado de aprendizaje de las nuevas ideas y practicas - Nivel de interiorización de nuevas ideas y practicas 	

Cambio	ambiente de negocios siempre cambiante. (Chiavenato, 2017)	Recongelación	<ul style="list-style-type: none">- Incorporación de nuevas ideas y practicas al comportamiento- Apoyo para la mantención de las nuevas ideas y practicas- Refuerzo positivo para la mantención de las nuevas ideas y practicas	<ul style="list-style-type: none">- Nivel de incorporación- Grado de apoyo- Nivel de refuerzo
--------	--	---------------	---	---

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos (A)

Cuestionario N° 1.

“Inteligencia Emocional de los colaboradores del Área de Control de Bienes Patrimoniales,
Municipalidad del Cusco, 2022”

MEDICIÓN: INTELIGENCIA EMOCIONAL.						
Instrucciones: Por favor, usuario interno expresar su percepción en cada una de las preguntas siguientes, se guardará absoluta reserva de su identidad y contribuirá a fortalecer la investigación para efectos académicos.						
Marque sus respuestas con las alternativas:						
(1) Nunca (2) Casi nunca (3) Regular (4) Casi siempre (5) Siempre						
Preguntas		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: AUTOCONSCIENCIA						
01	¿Cómo calificaría el <i>nivel de conciencia emocional</i> en relación al <i>proceso de cambio</i> ?					
02	¿Cómo calificaría el <i>nivel de autoevaluación</i> en relación al <i>proceso de cambio</i> ?					
03	¿Cómo calificaría el <i>nivel de confianza en uno mismo</i> en relación al <i>proceso de cambio</i> ?					
DIMENSIÓN 2: AUTOCONTROL						
04	¿Cómo calificaría el <i>nivel de autocontrol</i> en relación al <i>proceso de cambio</i> ?					
05	¿Cómo calificaría el <i>nivel de confiabilidad</i> en relación al <i>proceso de cambio</i> ?					
06	¿Cómo calificaría el <i>nivel de adaptación</i> en relación al <i>proceso de cambio</i> ?					
07	¿Cómo calificaría el <i>nivel de innovación</i> en relación al <i>proceso de cambio</i> ?					
08	¿Cómo calificaría el <i>nivel de escrupulosidad</i> en relación al <i>proceso de cambio</i> ?					
DIMENSIÓN 3: AUTOMOTIVACIÓN						
09	¿Cómo calificaría el <i>nivel de afán de triunfo</i> en relación al <i>proceso de cambio</i> ?					
10	¿Cómo calificaría el <i>nivel de compromiso</i> en relación al <i>proceso de cambio</i> ?					
11	¿Cómo calificaría el <i>nivel de iniciativa</i> en relación al <i>proceso de cambio</i> ?					
12	¿Cómo calificaría el <i>nivel de optimismo</i> en relación al <i>proceso de cambio</i> ?					
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA						
13	¿Cómo calificaría el <i>nivel de comprender a los demás</i> en relación al <i>proceso de cambio</i> ?					
14	¿Cómo calificaría el <i>nivel de ayudar a los demás a desarrollarse</i> en relación al <i>proceso de cambio</i> ?					
15	¿Cómo calificaría el <i>nivel de orientación al servicio</i> en relación al <i>proceso de cambio</i> ?					
16	¿Cómo calificaría el <i>nivel de aprovechar la diversidad</i> en relación al <i>proceso de cambio</i> ?					
DIMENSIÓN 5: HABILIDADES SOCIALES						
17	¿Cómo calificaría el <i>nivel de influencia liderazgo</i> en relación al <i>proceso de cambio</i> ?					
18	¿Cómo calificaría el <i>nivel de habilidades de equipo</i> en relación al <i>proceso de cambio</i> ?					

19	¿Cómo calificaría el <i>nivel de establecer vínculos</i> en relación al <i>proceso de cambio</i> ?					
20	¿Cómo calificaría el <i>nivel de colaboración y cooperación</i> en relación al <i>proceso de cambio</i> ?					
21	¿Cómo calificaría el <i>nivel de catalizador del cambio</i> en relación al <i>proceso de cambio</i> ?					

¡Muchas gracias por su participación, nos servirá para seguir fortaleciendo la investigación académica!

Anexo 4: Instrumentos de recolección (B)

Cuestionario 2.

“Proceso de Cambio, en el Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco, 2022 Municipalidad del Cusco Municipalidad del Cusco”.

MEDICIÓN: PROCESO DE CAMBIO						
Instrucciones: Por favor, usuario interno expresar su percepción en cada una de las preguntas siguientes, se guardará absoluta reserva de su identidad y contribuirá a fortalecer la investigación para efectos académicos						
Responda con las alternativas:						
(1) Muy inadecuado	(2) Inadecuado	(3) Regular	(4) Adecuado	(5) Muy adecuado		
	Preguntas	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: DESCONGELACIÓN						
01	¿Cómo califica el proceso de cambio, según el <i>nivel de disolución de viejas ideas y creencias</i> en relación a la inteligencia emocional?					
02	¿Cómo califica el proceso de cambio, según el <i>nivel de abandono de viejas ideas y creencias</i> en relación a la inteligencia emocional?					
03	¿Cómo califica el proceso de cambio, según el <i>nivel desaprensión de viejas ideas y creencias</i> en relación a la inteligencia emocional?					
DIMENSIÓN 2: CAMBIO						
04	¿Cómo califica el proceso de cambio, según el <i>nivel de experimentación de las nuevas ideas y prácticas</i> en relación a la inteligencia emocional?					
05	¿Cómo califica el proceso de cambio, según el <i>nivel de aprendizaje de las nuevas ideas y prácticas</i> en relación a la inteligencia emocional?					
06	¿Cómo califica el proceso de cambio, según el <i>nivel de interiorización de nuevas ideas y prácticas</i> en relación a la inteligencia emocional?					
DIMENSIÓN 3: RECONGELACIÓN						
07	¿Cómo califica el proceso de cambio, según el <i>nivel de incorporación de nuevas ideas y practicas al comportamiento</i> en relación a la inteligencia emocional?					
08	¿Cómo califica el proceso de cambio, según el <i>nivel de apoyo para la mantención de las nuevas ideas y prácticas</i> en relación a la inteligencia emocional?					
09	¿Cómo califica el proceso de cambio, según el <i>nivel de refuerzo positivo para la mantención de las nuevas ideas y prácticas</i> en relación a la inteligencia emocional?					

¡Muchas gracias por su participación, nos servirá para seguir fortaleciendo la investigación académica!

Anexo 5: Base de datos de prueba piloto

Título: "Inteligencia Emocional y el Proceso de Cambio, Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco, 2022"

N°	Inteligencia emocional																				Proceso de cambio											
	Autoconsciencia			Autocontrol					Automotivación				Empatía				Habilidades sociales				Descongelación			Cambio			Recongelación					
	lte m1	lte m2	lte m3	lte m4	lte m5	lte m6	lte m7	lte m8	lte m9	lte m10	lte m11	lte m12	lte m13	lte m14	lte m15	lte m16	lte m17	lte m18	lte m19	lte m20	lte m21	lte m1	lte m2	lte m3	lte m4	lte m5	lte m6	lte m7	lte m8	lte m9		
Sujeto 1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
Sujeto 2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	
Sujeto 3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	
Sujeto 4	4	3	3	4	5	2	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	5	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	
Sujeto 5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
Sujeto 6	2	2	2	2	2	4	5	2	2	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	5	5	5	4	4	4	5	
Sujeto 7	3	3	3	3	2	4	2	5	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	4
Sujeto 8	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 9	3	3	3	5	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	
Sujeto 10	1	2	4	3	5	4	2	1	3	2	4	5	5	5	5	5	1	3	1	2	5	1	3	4	3	4	5	5	3	4		
Sujeto 11	3	2	4	4	3	2	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	1	3	4	3	3	
Sujeto 12	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	4	4	4
Sujeto 13	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 14	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	
Sujeto 15	4	5	5	3	3	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sujeto 16	3	2	3	3	2	2	3	1	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
Sujeto 17	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	2	4	4	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	
Sujeto 18	3	3	3	1	1	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 19	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Sujeto 20	2	2	2	3	2	4	5	2	4	4	3	4	5	5	5	5	3	2	2	5	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
Sujeto 21	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	4	4	5	4	4	4	4
Sujeto 22	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Sujeto 23	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
Sujeto 24	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	
Sujeto 25	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	3	5	4	4	

Sujeto 26	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
Sujeto 27	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3
Sujeto 28	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
Sujeto 29	3	4	4	3	2	3	4	2	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	5	3	3	
Sujeto 30	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	

Anexo 6: Ficha de validación de instrumento Inteligencia emocional

Datos Generales

Título: Inteligencia Emocional y el Proceso de Cambio, Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco, 2022

Investigador: Br. Latorre Corrales, Josué

Instrumento: Cuestionario de Inteligencia emocional

ASPECTOS A VALIDAR

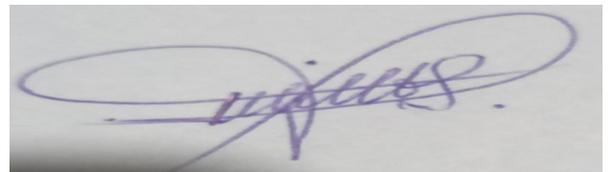
Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado				X	
Objetividad	Esta expresado en conductas observadas				X	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
Organización	Existe una organización lógica				X	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				X	
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores				X	
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnostico					X
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				X	
PROMEDIO						75%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

DATOS DEL EXPERTO:

EXPERTO: Díaz Torres, William Ricardo

GRADO ACADÉMICO: Magister Díaz Torres, William Ricardo



Datos Generales

Título: Inteligencia Emocional y el Proceso de Cambio, Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco, 2022

Investigador: Br. Latorre Corrales, Josué

Instrumento: Cuestionario de Inteligencia emocional

ASPECTOS A VALIDAR

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado				X	
Objetividad	Esta expresado en conductas observadas				X	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
Organización	Existe una organización lógica				X	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				X	
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores				X	
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnostico					X
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				X	
PROMEDIO						75%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

DATOS DEL EXPERTO:

EXPERTO: Giraldo Pizarro, Dina Verónica

GRADO ACADÉMICO: Magister



Datos Generales

Título: Inteligencia Emocional y el Proceso de Cambio, Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco, 2022

Investigador: Br. Latorre Corrales, Josué

Instrumento: Cuestionario de inteligencia emocional

ASPECTOS A VALIDAR

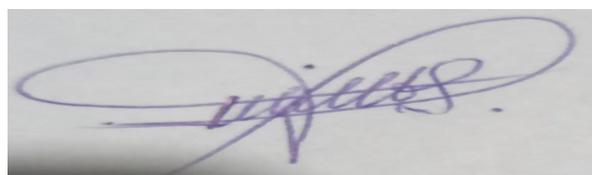
Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado				X	
Objetividad	Esta expresado en conductas observadas				X	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
Organización	Existe una organización lógica				X	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				X	
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores				X	
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnostico					X
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				X	
PROMEDIO						75%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

DATOS DEL EXPERTO:

EXPERTO: Díaz Torres, William Ricardo

GRADO ACADÉMICO: Magíster Díaz Torres, William Ricardo



Anexo 7: Ficha de validación de instrumento Proceso de Can

Datos Generales

Título: Inteligencia Emocional y el Proceso de Cambio, Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco, 2022

Investigador: Br. Latorre Corrales, Josué

Instrumento: Cuestionario de Proceso de Cambio

ASPECTOS A VALIDAR

Indicadores	Criterios	Deficiente	Baja	Regular	Buena	Muy buena
		0-20	21-40	41-60	61-80	81-100
Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado				X	
Objetividad	Esta expresado en conductas observadas				X	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
Organización	Existe una organización lógica				X	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				X	
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores				X	
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnostico				X	
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				X	
PROMEDIO						71%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

DATOS DEL EXPERTO:

EXPERTO: Hernando Gonzáles Abrill

GRADO ACADÉMICO: Doctor Licenciado



DR. LIC. HERNANDO GONZÁLES ABRILL
DOCENTE UNIVERSITARIO
CLAD - 02544

Datos Generales

Título: Inteligencia Emocional y el Proceso de Cambio, Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco, 2022

Investigador: Br. Latorre Corrales, Josué

Instrumento: Cuestionario de Proceso de Cambio

ASPECTOS A VALIDAR

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado				X	
Objetividad	Esta expresado en conductas observadas				X	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
Organización	Existe una organización lógica				X	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				X	
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores				X	
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnostico				X	
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				X	
PROMEDIO						71%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

DATOS DEL EXPERTO:

EXPERTO: Giraldo Pizarro, Dina Verónica

GRADO ACADÉMICO: Magister



Datos Generales

Título: Inteligencia Emocional y el Proceso de Cambio, Área de Control de Bienes Patrimor del Cusco, 2022

Investigador: Br. Latorre Corrales, Josué

Instrumento: Cuestionario de Proceso de Cambio

ASPECTOS A VALIDAR

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado				X	
Objetividad	Esta expresado en conductas observadas				X	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
Organización	Existe una organización lógica				X	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				X	
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores				X	
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnostico				X	
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				X	
PROMEDIO						71%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

DATOS DEL EXPERTO:

EXPERTO: Hernando Gonzáles Abrill

GRADO ACADÉMICO: Doctor Licenciado



DR. LIC. HERNANDO GÓNZALES ABRILL
DOCENTE UNIVERSITARIO
CLAD - 02544

Anexo 8: Carta de autorización

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Cusco, 08 de Marzo del 2022.

Sr. Latorre Corrales, Josué

Yo, Héctor Morales Loaiza, "Director de la Oficina de Control de Bienes Patrimoniales Municipalidad Provincial del Cusco" con identificado **DNI: 23998705**, autorizo al bachiller Josué Latorre Corrales, identificado con **DNI: 73173717**. A levantar información y desarrollar la investigación respectiva "Inteligencia Emocional y el Proceso de Cambio, Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco, 2022".

Hacerle llegar mis consideraciones y estima personal.

Atentamente,



Lic. Hector Morales Loaiza

Hector Morales Loaiza
DNI.23998705

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Cusco, 08 de Marzo del 2022

Señor:

Lic. Hector Morales Loaiza

Director de la Oficina de Control de Bienes Patrimoniales Municipalidad

Provincial del Cusco – Cusco.

Asunto: Solicita autorización para aplicación de investigación.

Tengo a bien de dirigirme a usted, a fin de solicitarle por intermedio del presente la autorización para realizar la investigación "Inteligencia Emocional y el Proceso de Cambio, Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco, 2022" en el desarrollo de Gestión de Organizaciones con los colaboradores de dicha área, para obtener el título profesional Licenciado en Administración.

No dudando de su apoyo, quedo de usted,

Atentamente,



Sr. Josué Latorre Corrales
DNI. N° 73173717.



Anexo 9: Registro fotográfico



Lugar: Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco

Fecha: 17/01/2022



Lugar: Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco

Fecha: 17/01/2022



Lugar: Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco

Fecha: 17/01/2022



Lugar: Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco

Fecha: 17/01/2022



Lugar Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco

Fecha: 17/01/2022



Lugar: Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco

Fecha: 17/01/2022



Lugar: Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco

Fecha: 17/01/2022



Lugar: Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco

Fecha: 17/01/2022



Lugar: Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco

Fecha: 17/01/2022



Lugar: Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco

Fecha: 17/01/2022



Lugar: Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco

Fecha: 17/01/2022



Lugar: Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco

Fecha: 17/01/2022



Lugar: Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco

Fecha: 18/01/2022



Lugar: Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco

Fecha: 18/01/2022



Lugar: Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco

Fecha: 18/01/2022



Lugar: Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco

Fecha: 18/01/2022



Lugar: Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco

Fecha: 18/01/2022



Lugar: Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco

Fecha: 18/01/2022



Lugar: Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco

Fecha: 18/01/2022



Lugar: Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco

Fecha: 18/01/2022



Lugar: Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco

Fecha: 18/01/2022



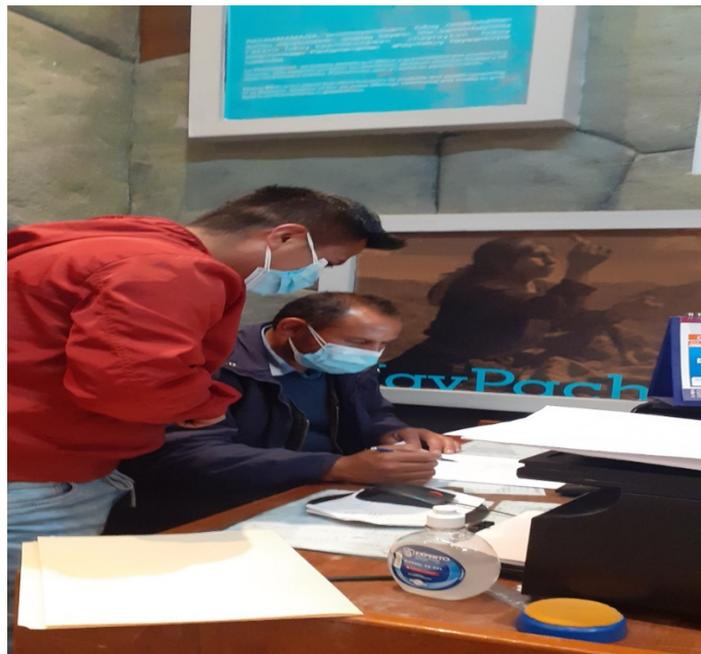
Lugar: Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco

Fecha: 18/01/2022



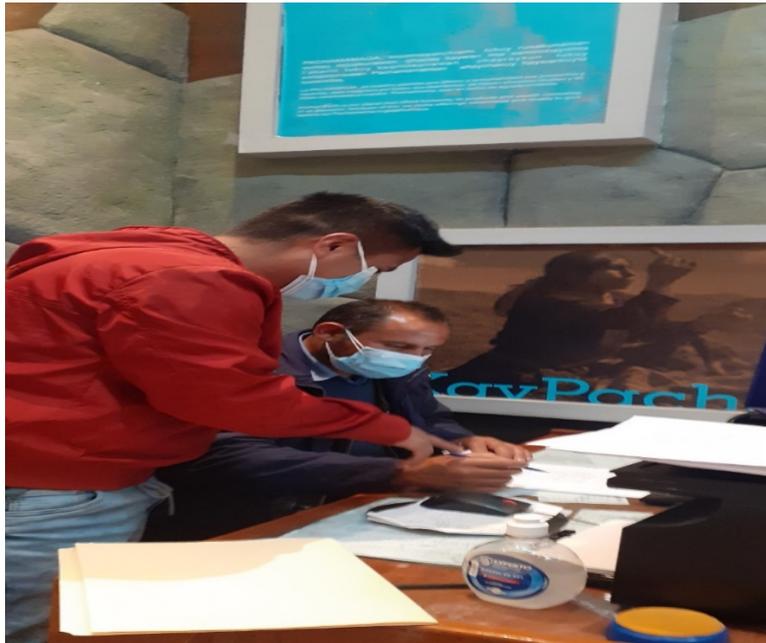
Lugar: Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco

Fecha: 18/01/2022



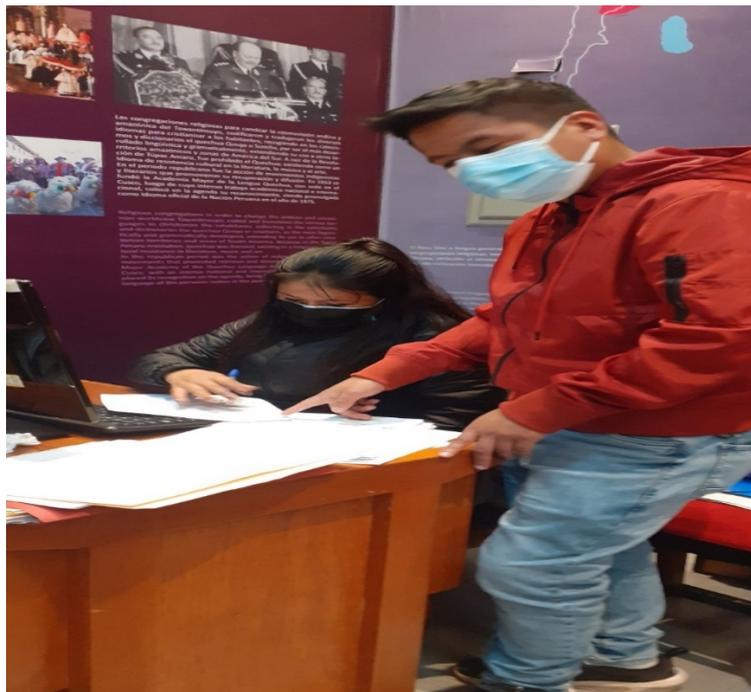
Lugar: Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco

Fecha: 18/01/2022



Lugar: Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco

Fecha: 18/01/2022



Lugar: Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco

Fecha: 18/01/2022



Lugar: Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco

Fecha: 18/01/2022



Lugar: Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco

Fecha: 18/01/2022



Lugar: Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco

Fecha: 19/01/2022



Lugar: Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco

Fecha: 19/01/2022



Lugar: Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco

Fecha: 19/01/2022



Lugar: Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco

Fecha: 19/01/2022



Lugar: Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco

Fecha: 19/01/2022



Lugar: Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco

Fecha: 19/01/2022



Lugar: Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco

Fecha: 19/01/2022



Lugar: Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco

Fecha: 19/01/2022

Instrumentos de recolección de datos b.
Cuestionario N° 1.
 Municipalidad del Cusco, 2022

MEDICIÓN: INTELIGENCIA EMOCIONAL
 Marque sus respuestas con las alternativas:

Preguntas	(1) Nunca	(2) Casi nunca	(3) Regular	(4) Casi siempre	(5) Siempre
DIMENSIÓN 1: AUTO-CONSCIENCIA					
01	¿Cómo calificas el proceso de cambio, según el nivel de autoconciencia emocional en relación al proceso de cambio?				3
02	¿Cómo calificas el nivel de confianza en uno mismo en relación al proceso de cambio?				3
03	¿Cómo calificas el nivel de confianza en uno mismo en relación al proceso de cambio?				3
DIMENSIÓN 2: AUTOCONTROL					
04	¿Cómo calificas el nivel de autocontrol en relación al proceso de cambio?				3
05	¿Cómo calificas el nivel de autocontrol en relación al proceso de cambio?				3
06	¿Cómo calificas el nivel de autocontrol en relación al proceso de cambio?				3
07	¿Cómo calificas el nivel de autocontrol en relación al proceso de cambio?				3
08	¿Cómo calificas el nivel de autocontrol en relación al proceso de cambio?				3
DIMENSIÓN 3: AUTOMOTIVACIÓN					
09	¿Cómo calificas el nivel de auto motivación en relación al proceso de cambio?				3
10	¿Cómo calificas el nivel de auto motivación en relación al proceso de cambio?				3
11	¿Cómo calificas el nivel de auto motivación en relación al proceso de cambio?				3
12	¿Cómo calificas el nivel de auto motivación en relación al proceso de cambio?				3
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA					
13	¿Cómo calificas el nivel de empatía en relación al proceso de cambio?				3
14	¿Cómo calificas el nivel de empatía en relación al proceso de cambio?				3
15	¿Cómo calificas el nivel de empatía en relación al proceso de cambio?				3
16	¿Cómo calificas el nivel de empatía en relación al proceso de cambio?				3
DIMENSIÓN 5: HABILIDADES SOCIALES					

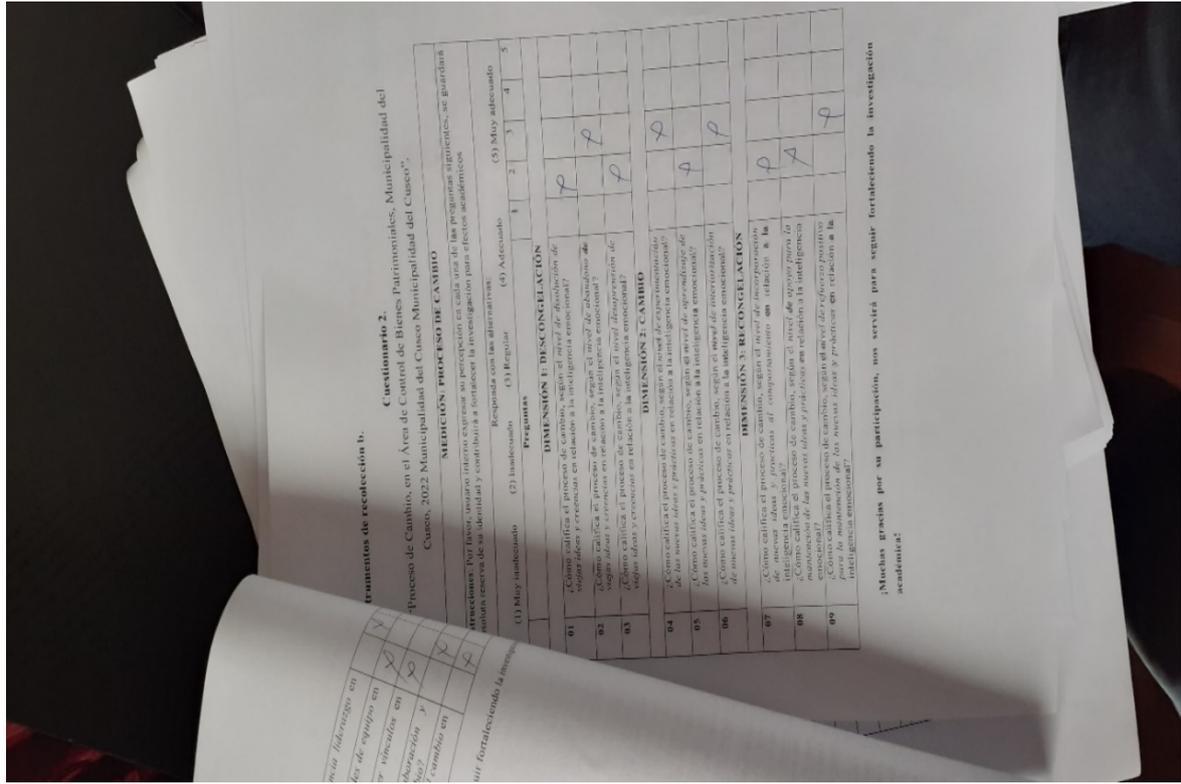
Instrumentos de recolección b.
Cuestionario 2.
 Cusco, 2022 Municipalidad del Cusco Municipalidad del Cusco

MEDICIÓN: PROCESO DE CAMBIO
 Marque sus respuestas con las alternativas:

Preguntas	(2) Inadecuado	(3) Regular	(4) Adecuado	(5) Muy adecuado
DIMENSIÓN 1: DESCONGELACIÓN				
01	¿Cómo calificas el proceso de cambio, según el nivel de descongelación de viejas ideas y creencias en relación a la inteligencia emocional?			3
02	¿Cómo calificas el proceso de cambio, según el nivel de descongelación de viejas ideas y creencias en relación a la inteligencia emocional?			3
03	¿Cómo calificas el proceso de cambio, según el nivel de descongelación de viejas ideas y creencias en relación a la inteligencia emocional?			3
DIMENSIÓN 2: CAMBIO				
04	¿Cómo calificas el proceso de cambio, según el nivel de experimentación de las nuevas ideas y prácticas en relación a la inteligencia emocional?			3
05	¿Cómo calificas el proceso de cambio, según el nivel de experimentación de las nuevas ideas y prácticas en relación a la inteligencia emocional?			3
06	¿Cómo calificas el proceso de cambio, según el nivel de experimentación de las nuevas ideas y prácticas en relación a la inteligencia emocional?			3
DIMENSIÓN 3: RECONGELACIÓN				
07	¿Cómo calificas el proceso de cambio, según el nivel de recongelación de las nuevas ideas y prácticas en relación a la inteligencia emocional?			3
08	¿Cómo calificas el proceso de cambio, según el nivel de recongelación de las nuevas ideas y prácticas en relación a la inteligencia emocional?			3
09	¿Cómo calificas el proceso de cambio, según el nivel de recongelación de las nuevas ideas y prácticas en relación a la inteligencia emocional?			3

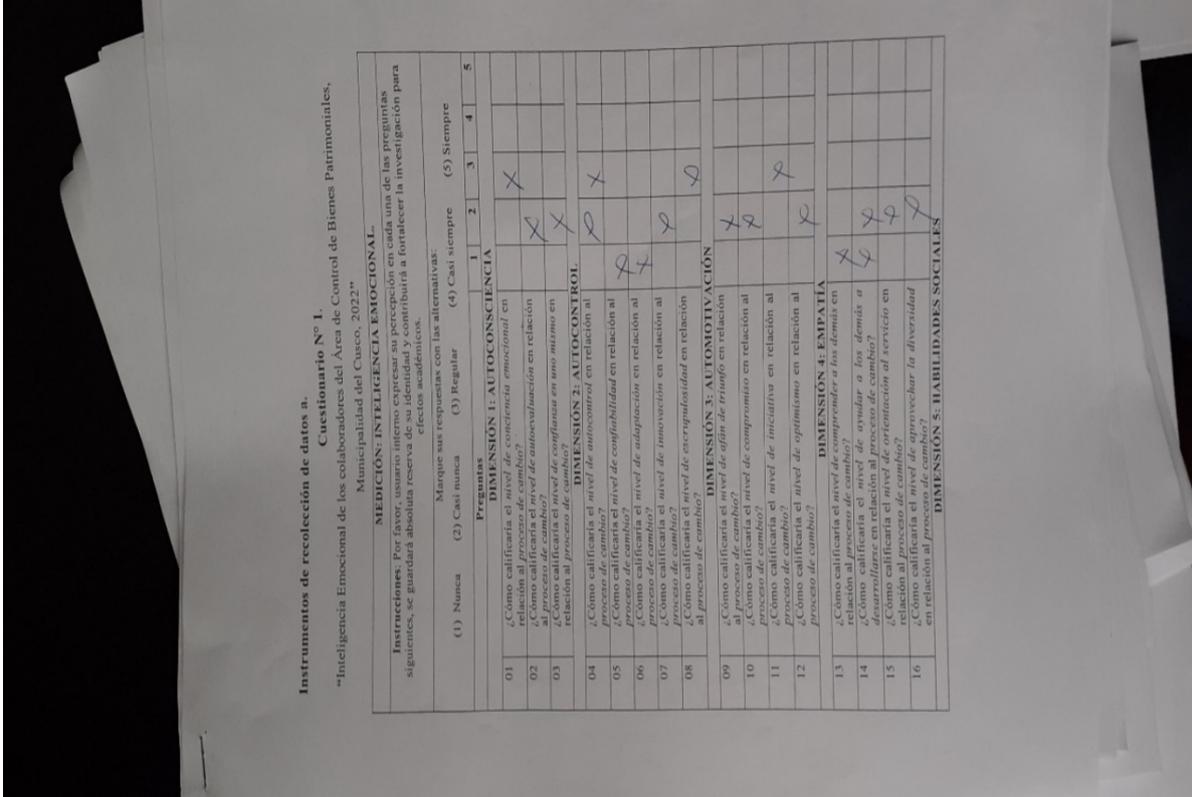
Muchas gracias por su participación, nos servirá para seguir fortaleciendo la investigación académica!

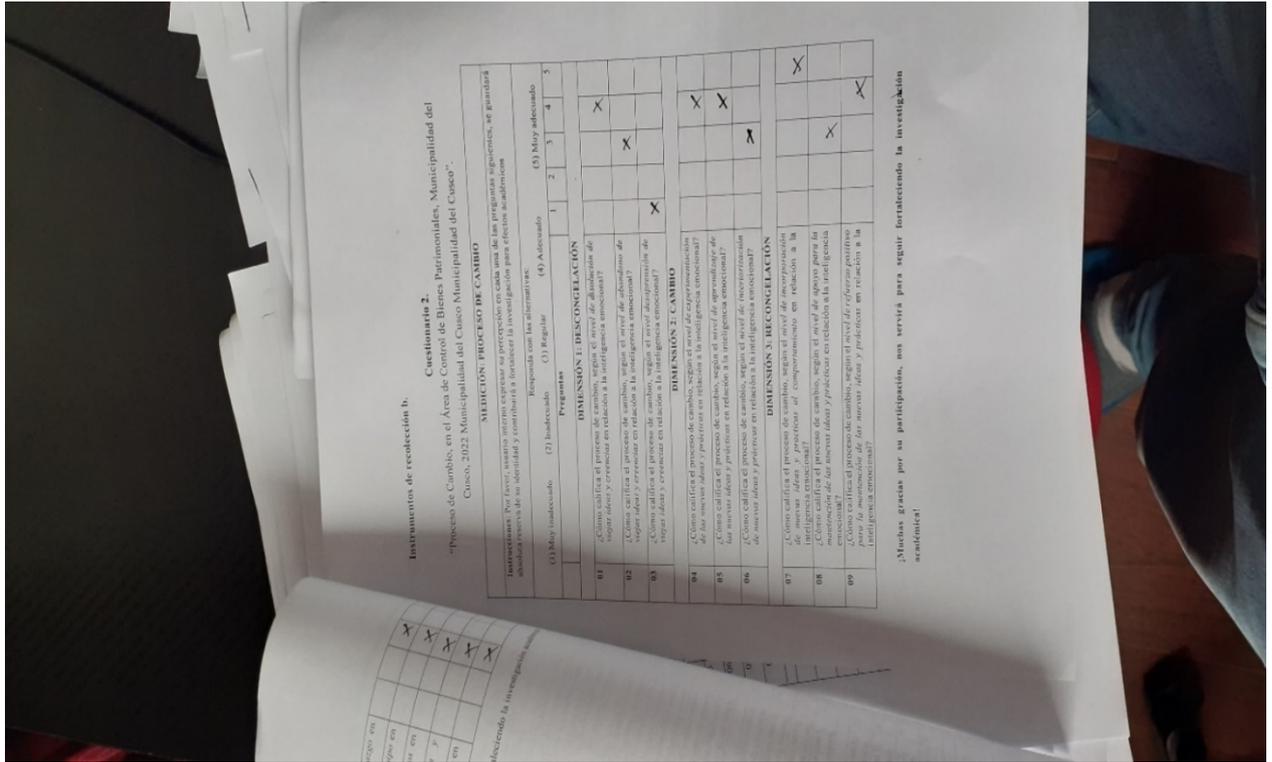
Lugar: Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco
 Fecha: 19/01/2022



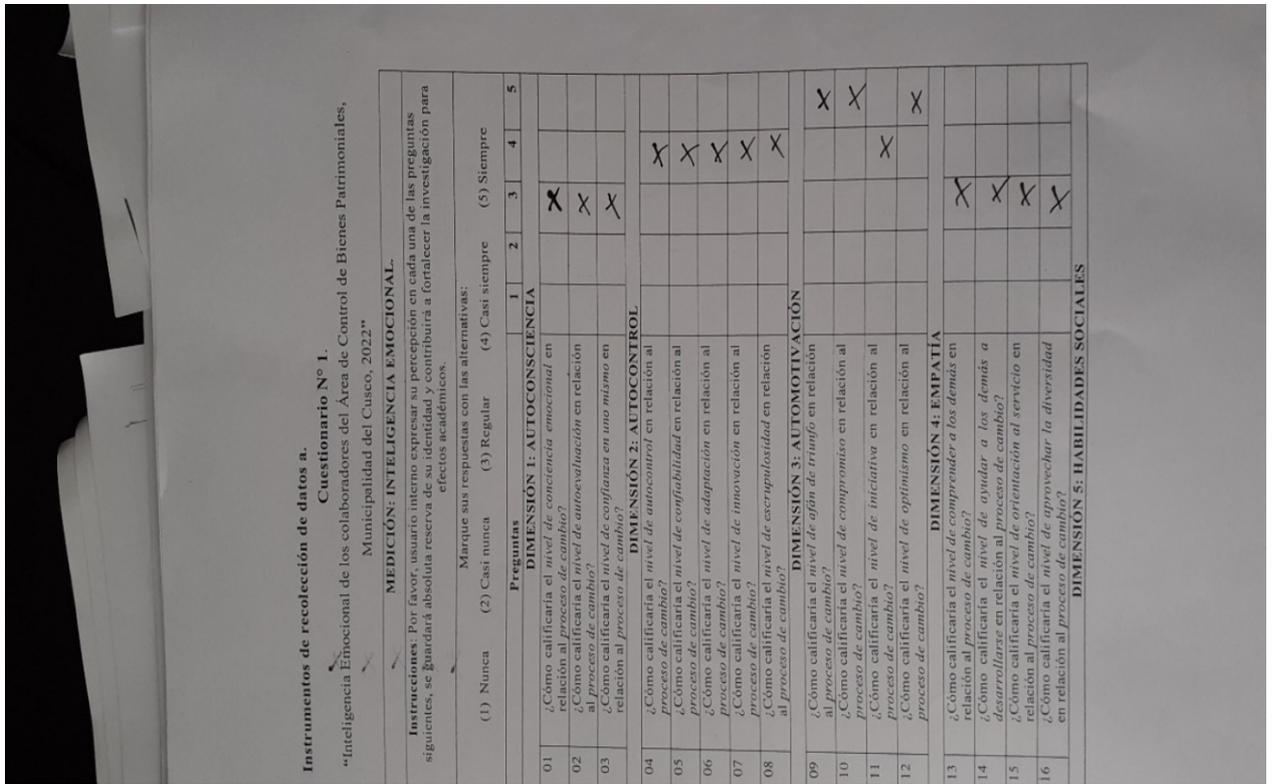
Lugar: Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco

Fecha: 19/01/2022





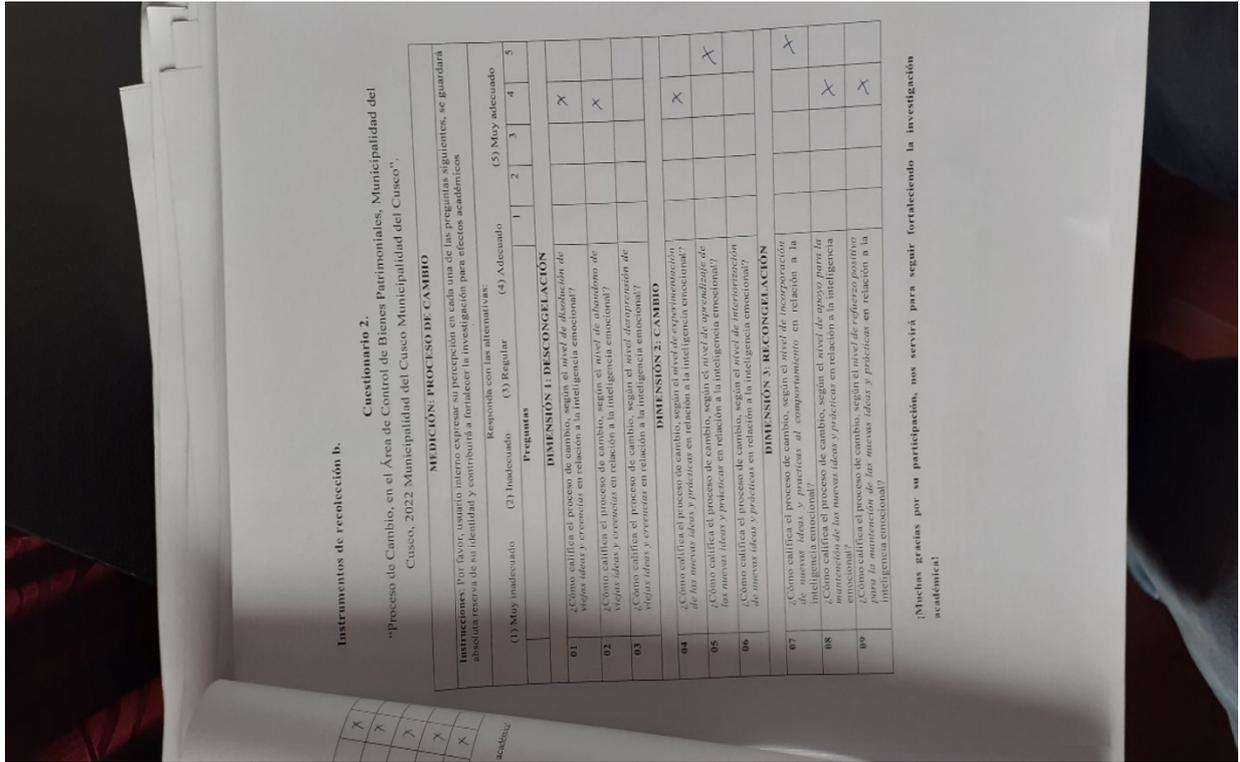
Lugar: Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco
 Fecha: 20/01/2022



Instrumentos de recolección de datos a.
Cuestionario N° 1.
 "Inteligencia Emocional de los colaboradores del Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco, 2022"

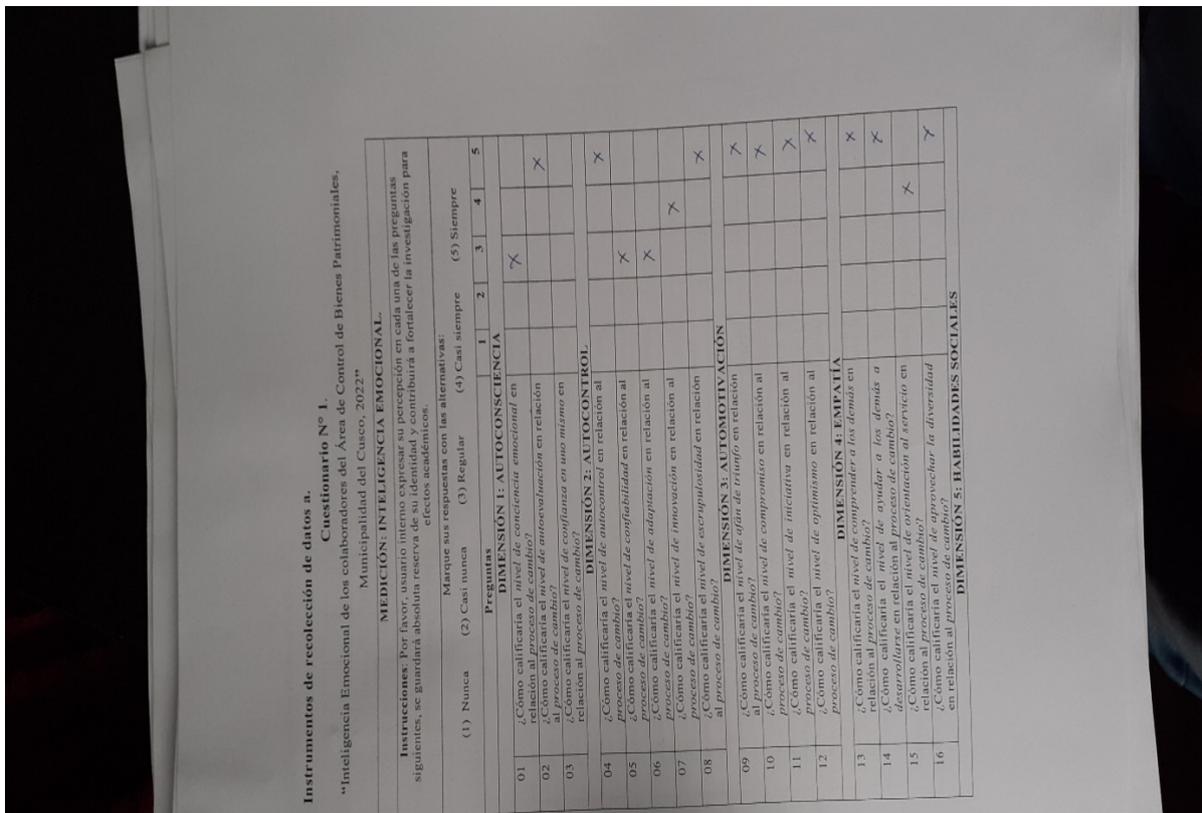
MEDICIÓN: INTELIGENCIA EMOCIONAL.
Instrucciones: Por favor, usuario interno expresar su percepción en cada una de las preguntas siguientes, se guardará absoluta reserva de su identidad y contribuirá a fortalecer la investigación para efectos académicos.
 Marque sus respuestas con las alternativas:

Preguntas	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: AUTOCONSCIENCIA					
01 ¿Cómo calificaría el nivel de conciencia emocional en relación al proceso de cambio?			X		
02 ¿Cómo calificaría el nivel de autoevaluación en relación al proceso de cambio?			X		
03 ¿Cómo calificaría el nivel de confianza en uno mismo en relación al proceso de cambio?			X		
DIMENSIÓN 2: AUTOCONTROL					
04 ¿Cómo calificaría el nivel de autocontrol en relación al proceso de cambio?				X	
05 ¿Cómo calificaría el nivel de confiabilidad en relación al proceso de cambio?				X	
06 ¿Cómo calificaría el nivel de adaptación en relación al proceso de cambio?				X	
07 ¿Cómo calificaría el nivel de innovación en relación al proceso de cambio?				X	
08 ¿Cómo calificaría el nivel de escrupulosidad en relación al proceso de cambio?				X	
DIMENSIÓN 3: AUTOMOTIVACIÓN					
09 ¿Cómo calificaría el nivel de afán de triunfo en relación al proceso de cambio?					X
10 ¿Cómo calificaría el nivel de compromiso en relación al proceso de cambio?					X
11 ¿Cómo calificaría el nivel de iniciativa en relación al proceso de cambio?				X	
12 ¿Cómo calificaría el nivel de optimismo en relación al proceso de cambio?					X
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA					
13 ¿Cómo calificaría el nivel de comprender a los demás en relación al proceso de cambio?			X		
14 ¿Cómo calificaría el nivel de ayudar a los demás a desarrollarse en relación al proceso de cambio?			X		
15 ¿Cómo calificaría el nivel de orientación al servicio en relación al proceso de cambio?			X		
16 ¿Cómo calificaría el nivel de aprovechar la diversidad en relación al proceso de cambio?			X		
DIMENSIÓN 5: HABILIDADES SOCIALES					



Lugar: Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco

Fecha: 20/01/2022



Instrumentos de recolección de datos a.

Cuestionario N° 1.

“Inteligencia Emocional de los colaboradores del Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco, 2022”

INSTRUCCIONES: Por favor, usuario interno expresar su percepción en cada una de las preguntas siguientes, se guardará absoluta reserva de su identidad y contribuirá a fortalecer la investigación para efectos académicos.		MARQUE SUS RESPUESTAS CON LAS ALTERNATIVAS:				
		(1) Nunca	(2) Casi nunca	(3) Regular	(4) Casi siempre	(5) Siempre
DIMENSIÓN 1: AUTOCONSCIENCIA						
01	¿Cómo calificaria el nivel de conciencia emocional en relación al proceso de cambio?				X	
02	¿Cómo calificaria el nivel de autoevaluación en relación al proceso de cambio?					X
03	¿Cómo calificaria el nivel de autocontrol en relación al proceso de cambio?					X
DIMENSIÓN 2: AUTOCONTROL						
04	¿Cómo calificaria el nivel de autocontrol en relación al proceso de cambio?				X	
05	¿Cómo calificaria el nivel de confiabilidad en relación al proceso de cambio?				X	
06	¿Cómo calificaria el nivel de adaptación en relación al proceso de cambio?				X	
07	¿Cómo calificaria el nivel de innovación en relación al proceso de cambio?					X
08	¿Cómo calificaria el nivel de espontaneidad en relación al proceso de cambio?					X
DIMENSIÓN 3: AUTOMOTIVACIÓN						
09	¿Cómo calificaria el nivel de ofán de triunfo en relación al proceso de cambio?					X
10	¿Cómo calificaria el nivel de compromiso en relación al proceso de cambio?					X
11	¿Cómo calificaria el nivel de iniciativa en relación al proceso de cambio?					X
12	¿Cómo calificaria el nivel de optimismo en relación al proceso de cambio?					X
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA						
13	¿Cómo calificaria el nivel de comprender a los demás en relación al proceso de cambio?					X
14	¿Cómo calificaria el nivel de ayudar a los demás a desarrollarse en relación al proceso de cambio?					X
15	¿Cómo calificaria el nivel de empatía en relación al proceso de cambio?				X	
16	¿Cómo calificaria el nivel de aprovechar la diversidad en relación al proceso de cambio?					X
DIMENSIÓN 5: HABILIDADES SOCIALES						

Cuestionario 2.

“Proceso de Cambio, en el Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco, 2022 Municipalidad del Cusco Municipalidad del Cusco”.

INSTRUCCIONES: Por favor, usuario interno expresar su percepción en cada una de las preguntas siguientes, se guardará absoluta reserva de su identidad y contribuirá a fortalecer la investigación para efectos académicos		RESPONDA CON LAS ALTERNATIVAS:				
		(1) Muy inadecuado	(2) Inadecuado	(3) Regular	(4) Adecuado	(5) Muy adecuado
DIMENSIÓN 1: DESCONEXIÓN						
01	¿Cómo califica el proceso de cambio, según el nivel de identificación de viejas ideas y creencias en relación a la inteligencia emocional?					X
02	¿Cómo califica el proceso de cambio, según el nivel de identificación de viejas ideas y creencias en relación a la inteligencia emocional?					X
03	¿Cómo califica el proceso de cambio, según el nivel de identificación de viejas ideas y creencias en relación a la inteligencia emocional?					X
DIMENSIÓN 2: CAMBIO						
04	¿Cómo califica el proceso de cambio, según el nivel de incorporación de las nuevas ideas y prácticas en relación a la inteligencia emocional?					X
05	¿Cómo califica el proceso de cambio, según el nivel de aprendizaje de las nuevas ideas y prácticas en relación a la inteligencia emocional?					X
06	¿Cómo califica el proceso de cambio, según el nivel de interpretación de nuevas ideas y prácticas en relación a la inteligencia emocional?					X
DIMENSIÓN 3: RECONEXIÓN						
07	¿Cómo califica el proceso de cambio, según el nivel de incorporación de las nuevas ideas y prácticas en relación a la inteligencia emocional?					X
08	¿Cómo califica el proceso de cambio, según el nivel de apoyo para la mantención de las nuevas ideas y prácticas en relación a la inteligencia emocional?					X
09	¿Cómo califica el proceso de cambio, según el nivel de refuerzo positivo para la mantención de las nuevas ideas y prácticas en relación a la inteligencia emocional?					X

¡Muchas gracias por su participación, nos servirá para seguir fortaleciendo la investigación académica!

Lugar: Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco

Fecha: 20/01/2022

Instrumentos de recolección de datos.
Cuestionario N° 1.
 "Inteligencia Emocional de los colaboradores del Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco, 2022"

MEDICIÓN: INTELIGENCIA EMOCIONAL.
 Instrucciones: Por favor, usuario interno expresar su percepción en cada una de las preguntas siguientes, se guardará absoluta reserva de su identidad y contribuirá a fortalecer la investigación para efectos académicos.

Marque sus respuestas con las alternativas:

Preguntas	Respuesta con las alternativas:				
	(1) Nunca	(2) Casi nunca	(3) Regular	(4) Casi siempre	(5) Siempre
DIMENSIÓN 1: AUTOCONSCIENCIA					
01	¿Cómo calificaria el nivel de conciencia emocional en relación al proceso de cambio?				
02	¿Cómo calificaria el nivel de autoevaluación en relación al proceso de cambio?				
03	¿Cómo calificaria el nivel de confianza en uno mismo en relación al proceso de cambio?				
DIMENSIÓN 2: AUTOCONTROL					
04	¿Cómo calificaria el nivel de autocontrol en relación al proceso de cambio?				
05	¿Cómo calificaria el nivel de confiabilidad en relación al proceso de cambio?				
06	¿Cómo calificaria el nivel de adaptación en relación al proceso de cambio?				
07	¿Cómo calificaria el nivel de innovación en relación al proceso de cambio?				
08	¿Cómo calificaria el nivel de escrupulosidad en relación al proceso de cambio?				
DIMENSIÓN 3: AUTOMOTIVACIÓN					
09	¿Cómo calificaria el nivel de afán de triunfo en relación al proceso de cambio?				
10	¿Cómo calificaria el nivel de compromiso en relación al proceso de cambio?				
11	¿Cómo calificaria el nivel de iniciativa en relación al proceso de cambio?				
12	¿Cómo calificaria el nivel de optimismo en relación al proceso de cambio?				
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA					
13	¿Cómo calificaria el nivel de comprender a los demás en relación al proceso de cambio?				
14	¿Cómo calificaria el nivel de ayudar a los demás a desarrollarse en relación al proceso de cambio?				
15	¿Cómo calificaria el nivel de orientación al servicio en relación al proceso de cambio?				
16	¿Cómo calificaria el nivel de aprovechar la diversidad en relación al proceso de cambio?				

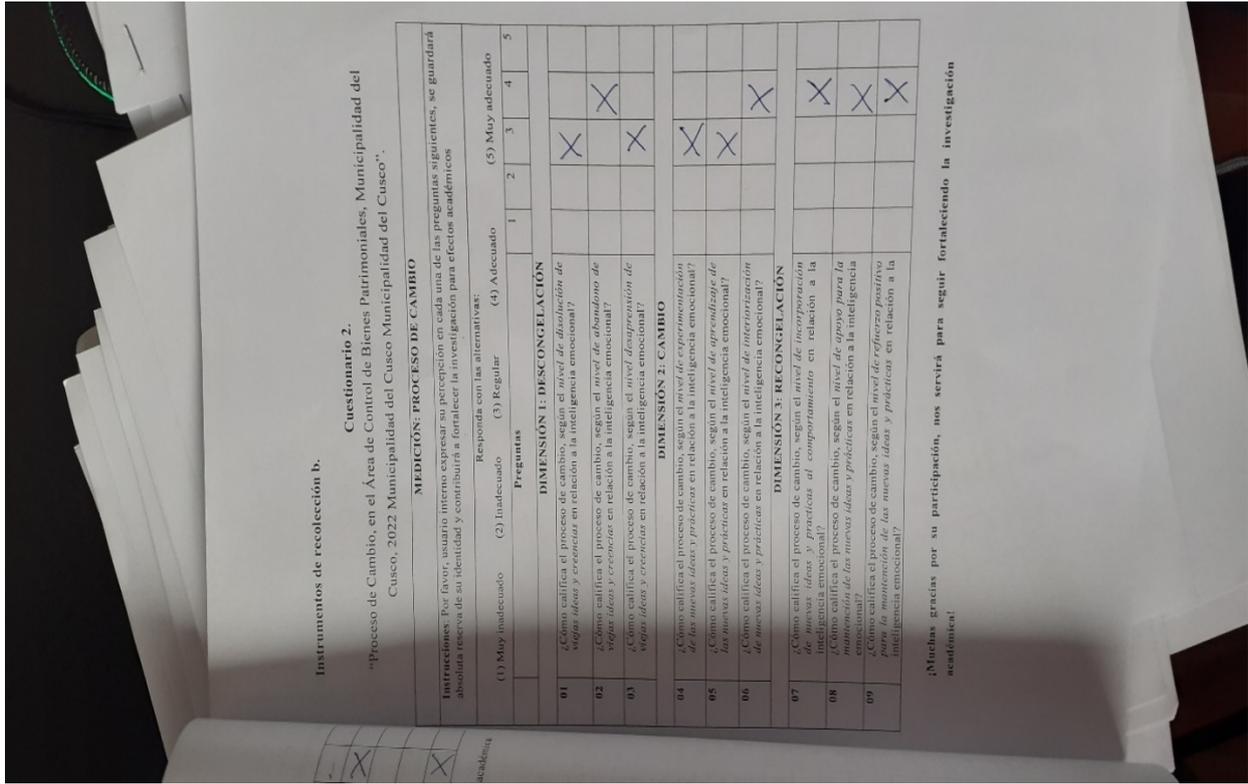
Instrumentos de recolección b.
Cuestionario 2.
 "Proceso de Cambio, en el Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco, 2022 Municipalidad del Cusco Municipalidad del Cusco".

MEDICIÓN: PROCESO DE CAMBIO
 Instrucciones: Por favor, usuario interno expresar su percepción en cada una de las preguntas siguientes, se guardará absoluta reserva de su identidad y contribuirá a fortalecer la investigación para efectos académicos.

Responda con las alternativas:

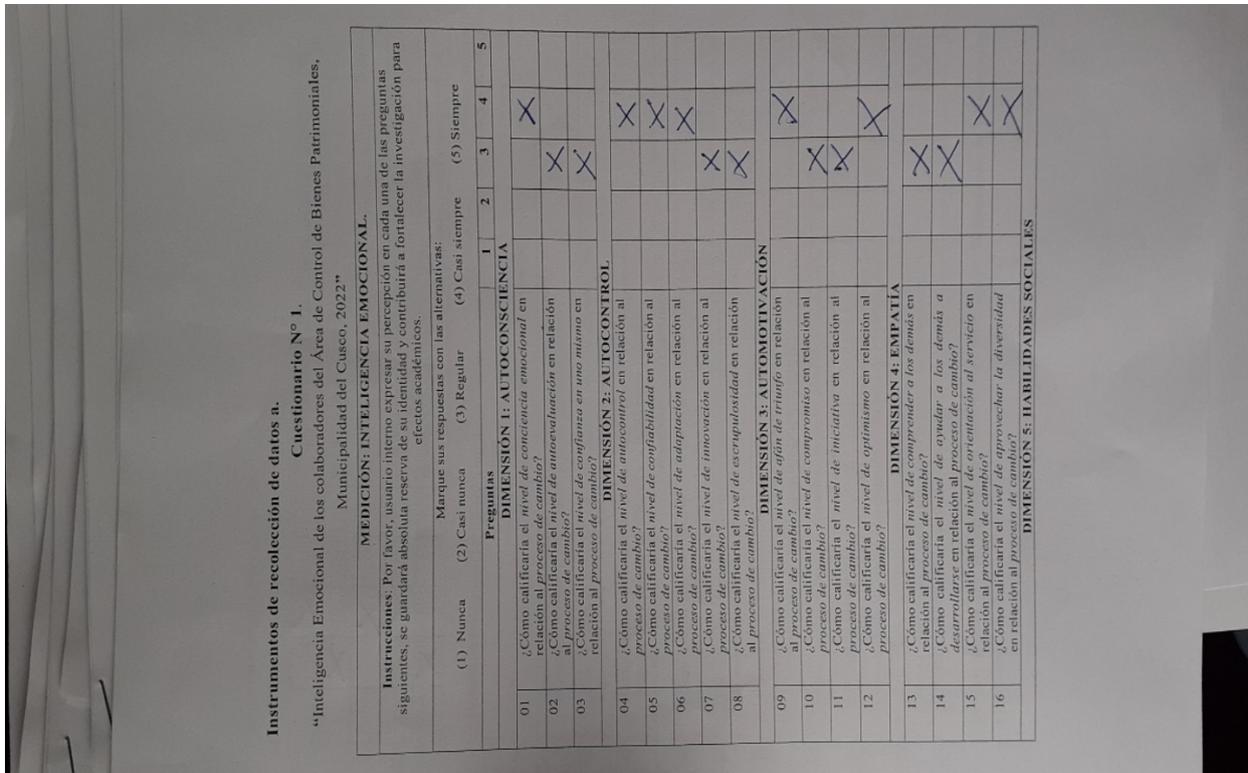
Preguntas	Respuesta con las alternativas:				
	(1) Muy inadecuado	(2) Inadecuado	(3) Regular	(4) Adecuado	(5) Muy adecuado
DIMENSIÓN 1: DESCONGELACIÓN					
01	¿Cómo calificaria el proceso de cambio, según el nivel de divulgación de las nuevas ideas y creencias en relación a la inteligencia emocional?				
02	¿Cómo calificaria el proceso de cambio, según el nivel de abandono de viejas ideas y creencias en relación a la inteligencia emocional?				
03	¿Cómo calificaria el proceso de cambio, según el nivel de apropiación de viejas ideas y creencias en relación a la inteligencia emocional?				
DIMENSIÓN 2: CAMBIO					
04	¿Cómo calificaria el proceso de cambio, según el nivel de experimentación de las nuevas ideas y prácticas en relación a la inteligencia emocional?				
05	¿Cómo calificaria el proceso de cambio, según el nivel de apropiación de las nuevas ideas y prácticas en relación a la inteligencia emocional?				
06	¿Cómo calificaria el proceso de cambio, según el nivel de interiorización de las nuevas ideas y prácticas en relación a la inteligencia emocional?				
DIMENSIÓN 3: RECONGELACIÓN					
07	¿Cómo calificaria el proceso de cambio, según el nivel de incorporación de las nuevas ideas y prácticas al comportamiento en relación a la inteligencia emocional?				
08	¿Cómo calificaria el proceso de cambio, según el nivel de apoyo para la mantención de las nuevas ideas y prácticas en relación a la inteligencia emocional?				
09	¿Cómo calificaria el proceso de cambio, según el nivel de retroalimentación para la mantención de las nuevas ideas y prácticas en relación a la inteligencia emocional?				

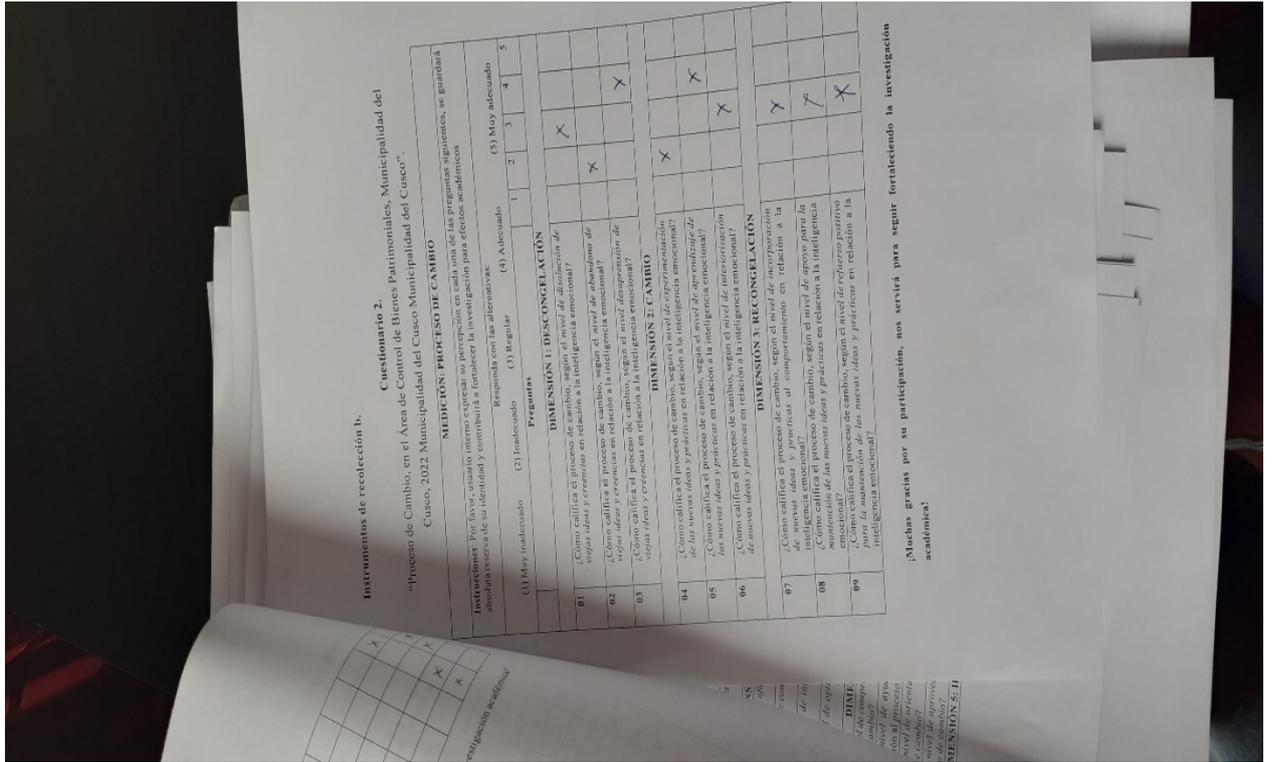
¡Muchas gracias por su participación, nos servirá para seguir fortaleciendo la investigación académica!



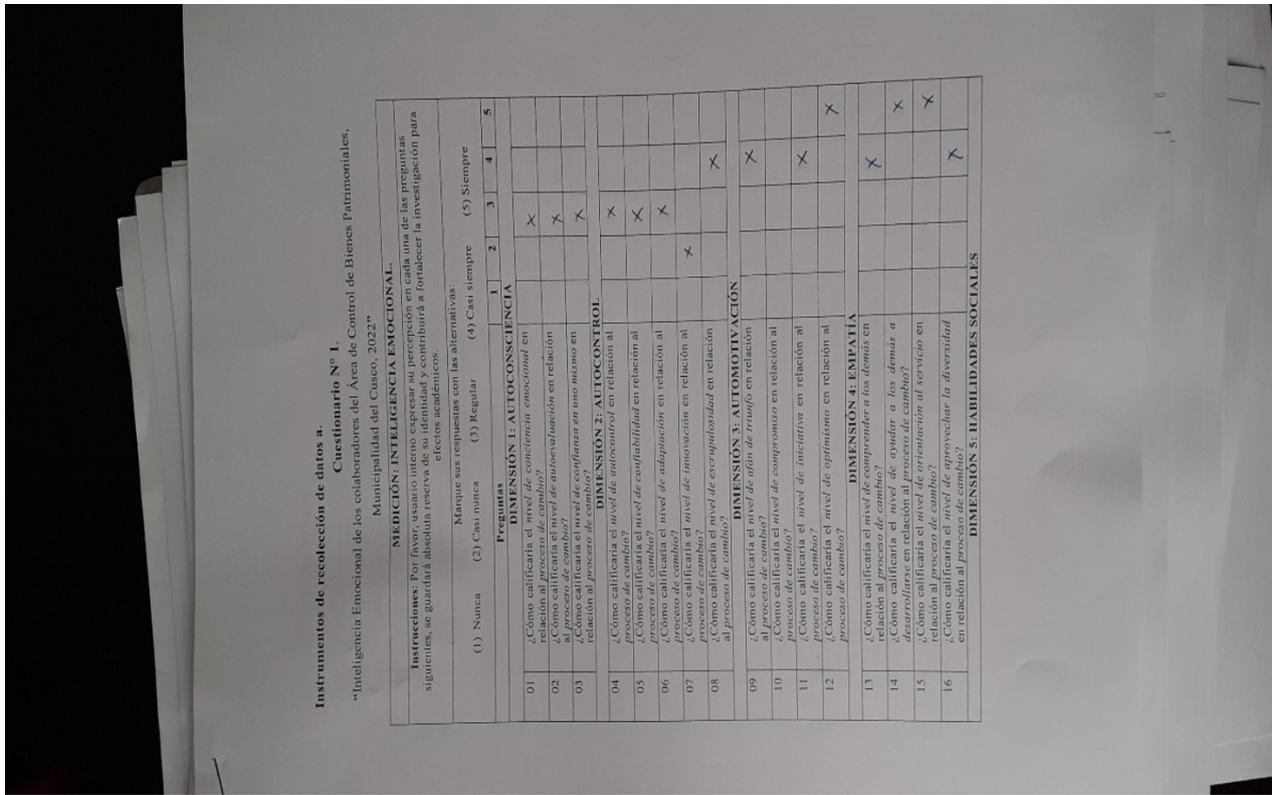
Lugar: Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco

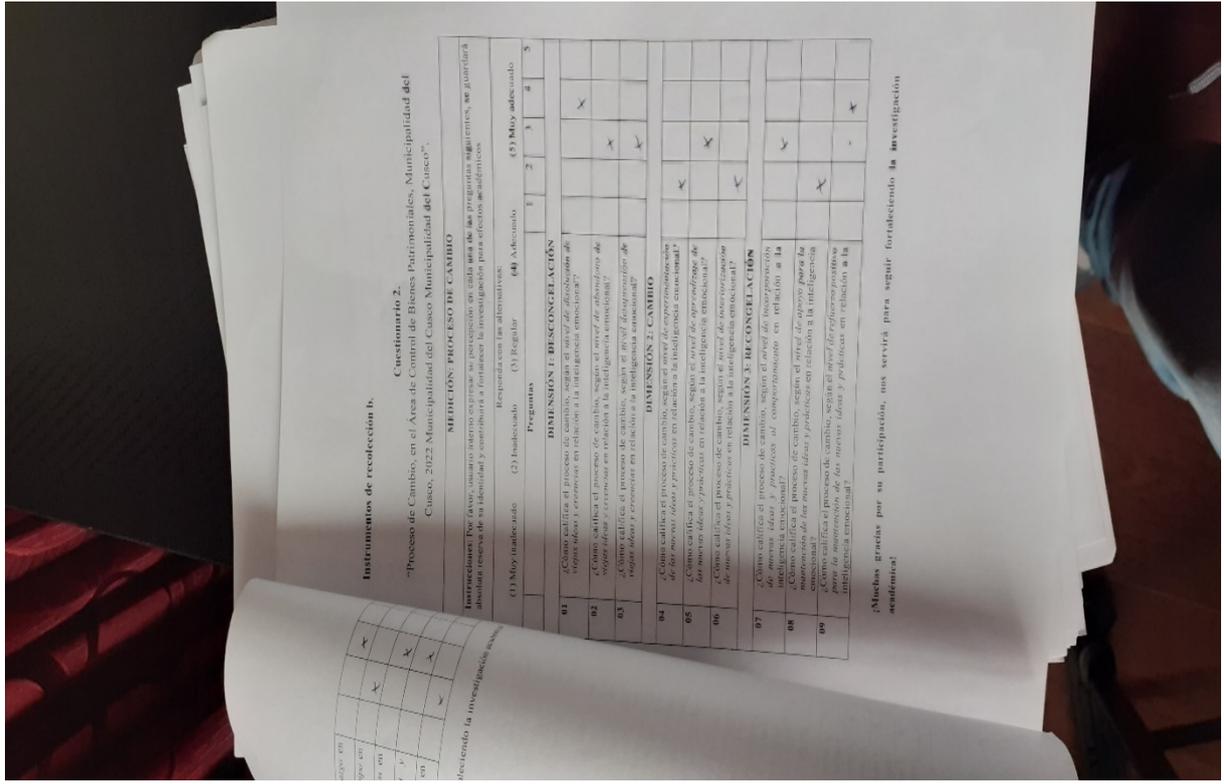
Fecha: 20/01/2022



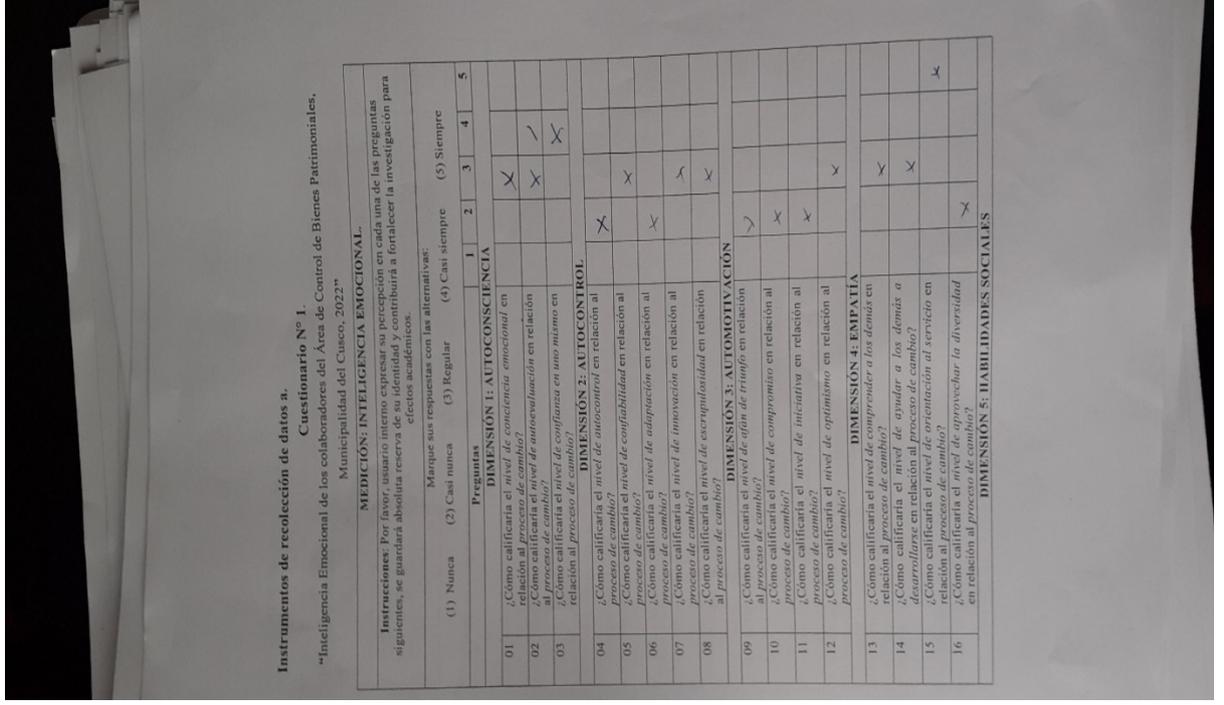


Lugar: Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco
Fecha: 21/01/2022

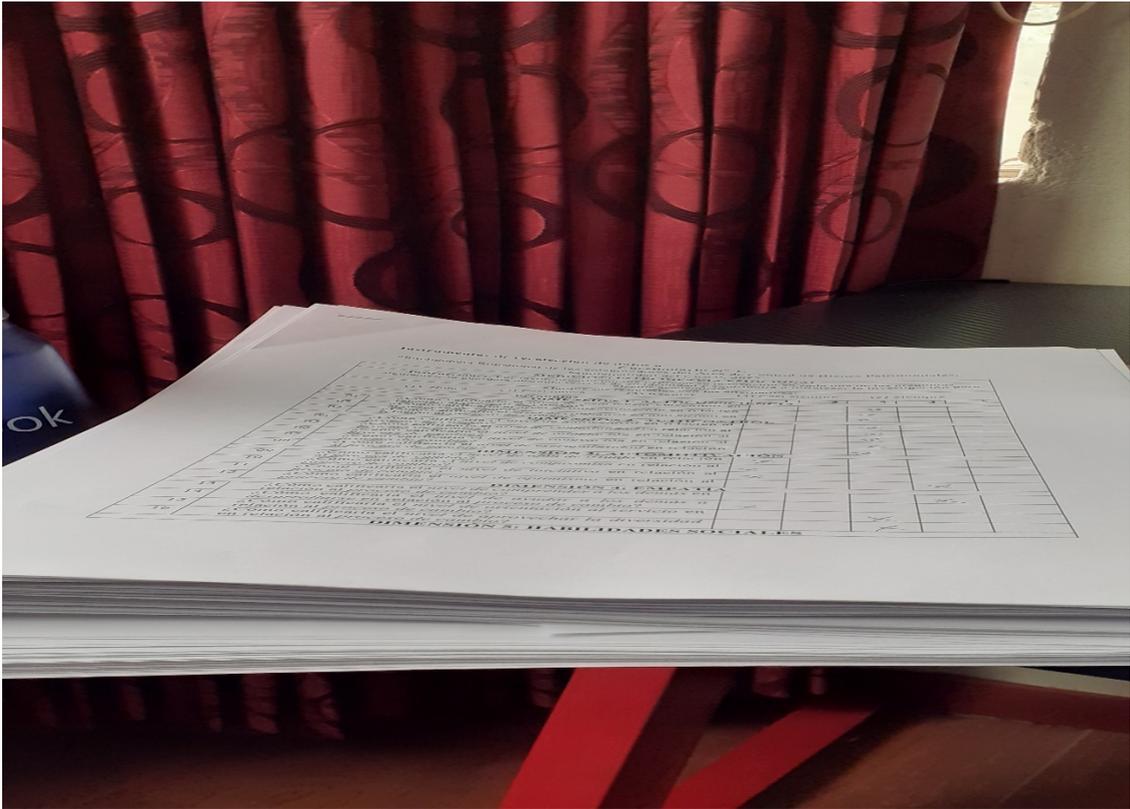




Lugar: Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco
 Fecha: 21/01/2022



Lugar: Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco
 Fecha: 21/01/2022



Lugar: Área de Control de Bienes Patrimoniales, Municipalidad del Cusco

Fecha: 21/01/2022

