



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“RESISTENCIA AL CAMBIO TECNOLÓGICO EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DEL SECTOR FINANCIERO EN LA CIUDAD DE LIMA, PERÚ, EN EL AÑO 2019”

Tesis para optar el título profesional de

Licenciado en Administración

Autores:

Isabel Rocío Miranda Hermoza

José Alberto Palma Benavides

Asesor:

Mg. Augusto Paz Campaña

Lima - Perú

2019

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Augusto Paz Campaña, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de NEGOCIOS, Carrera profesional de Administración, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- *Isabel Rocío Miranda Hermoza*
- *José Alberto Palma Benavides*

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: *Resistencia al cambio tecnológico en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019*, para aspirar al título profesional de: Licenciado en Administración por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al o a los interesados para su presentación.

Mg. Augusto Paz Campaña
Asesor

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: *Isabel Rocío Miranda Hermoza y José Alberto Palma Benavides*, para aspirar al título profesional con la tesis denominada: “*Resistencia al cambio tecnológico en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019*”

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos

Jurado
Presidente

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado

DEDICATORIA

Este trabajo de Investigación Teórica está dedicado a nuestros familiares que son nuestro soporte en el día a día. A nuestros padres, por su amor, sacrificio y trabajo en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos. A nuestros compañeros de vida por estar siempre presentes acompañándonos y brindándonos su apoyo incondicional.

Isabel Rocío Miranda Hermoza.

José Alberto Palma Benavides.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por brindarnos la oportunidad de trabajar, con esmero, para optar por el grado de bachiller en Administración, por guiarnos a lo largo de nuestra vida, por ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de debilidad y momentos difíciles. Gracias a nuestros padres: Jesús y Virginia; y, Juan y Ángela, por ser los principales motivadores para lograr cumplir nuestros sueños, por creer y confiar en ellos, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado. Agradecemos a cada uno de nuestros docentes de la Universidad Privada del Norte, que impactaron positivamente en nuestra formación profesional, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de esta carrera, y de manera especial, a la profesora Ana Zoila Nomberto Luperdi, asesora de nuestro proyecto de investigación y al profesor Mg. Augusto Paz Campaña asesor de nuestra tesis; quienes nos han guiado con su experiencia y su profesionalismo como docentes.

Isabel Rocío Miranda Hermoza.

José Alberto Palma Benavides.

TABLA DE CONTENIDOS

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDOS	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
RESUMEN	11
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	32
CAPÍTULO III. RESULTADOS	40
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	73
REFERENCIAS	78
ANEXOS	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Estadística de fiabilidad: Variable “Resistencia al cambio tecnológico”	37
Tabla 2. Rangos para medir el nivel de la variable y sus dimensiones	38
Tabla 3. Tabla de normalidad de las dimensiones de resistencia al cambio tecnológico en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.	39
Tabla 4. Tabla de datos descriptivos de la dimensión de búsqueda de rutinas en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.	40
Tabla 5. Tabla cruzada género y búsqueda de rutinas en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.	42
Tabla 6. Tabla cruzada edad y búsqueda de rutinas en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.	43
Tabla 7. Tabla cruzada grado de instrucción y búsqueda de rutinas en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.	45
Tabla 8. Tabla cruzada antigüedad en empresa y búsqueda de rutinas en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.	46

Tabla 9. Tabla de datos descriptivos de la dimensión de reacción emocional en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.	47
Tabla 10. Tabla cruzada género y reacción emocional en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.	49
Tabla 11. Tabla cruzada edad y reacción emocional en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.	50
Tabla 12. Tabla cruzada grado de instrucción y reacción emocional en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.	51
Tabla 13. Tabla cruzada antigüedad en empresa y reacción emocional en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.	52
Tabla 14. Tabla de datos descriptivos de la dimensión de pensamiento corto plazo en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.	53
Tabla 15. Tabla cruzada género y pensamiento a corto plazo en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.	55
Tabla 16. Tabla cruzada edad y pensamiento a corto plazo en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.	56

Tabla 17. Tabla cruzada grado de instrucción y pensamiento a corto plazo en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019	58
Tabla 18. Tabla cruzada antigüedad en empresa y pensamiento a corto plazo en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.	59
Tabla 19. Tabla de datos descriptivos de la dimensión rigidez cognitiva en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.	60
Tabla 20. Tabla cruzada género y rigidez cognitiva en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.	61
Tabla 21. Tabla cruzada edad y rigidez cognitiva en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.	62
Tabla 22. Tabla cruzada grado de instrucción y rigidez cognitiva en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.	64
Tabla 23. Tabla cruzada antigüedad en empresa y rigidez cognitiva en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.	65
Tabla 24. Tabla de datos descriptivos de la resistencia al cambio tecnológico en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.	67

Tabla 25. Tabla cruzada género y resistencia al cambio tecnológico en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019. 69

Tabla 26. Tabla cruzada edad y resistencia al cambio tecnológico en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019. 70

Tabla 27. Tabla cruzada grado de instrucción y resistencia al cambio tecnológico en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019. 70

Tabla 28. Tabla cruzada antigüedad en empresa y resistencia al cambio tecnológico en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019. 72

RESUMEN

En el actual entorno empresarial se experimenta un fenómeno constante que está relacionado a la necesidad continua de desafiar el status quo, siendo necesario prestar especial atención a la resistencia al cambio tecnológico de los colaboradores. Por ello, en esta investigación cuantitativa, descriptiva transversal, el objetivo principal es determinar el nivel de resistencia al cambio tecnológico en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, en el año 2019. La población estuvo constituida por 6655 trabajadores y la muestra fue de 245. La técnica de investigación utilizada fue la encuesta y el instrumento que se utilizó fue el cuestionario obtenido de la adaptación validada por el autor Shaul Oreg de la escala “Resistance To Change – RTC”.

Se utilizó el estadístico Alpha de Cronbach con un resultado de 0.705 de confiabilidad. Los resultados revelan que el 83,7% de los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, en el año 2019 presenta un nivel medio de resistencia, mientras que el 15,5% presenta un nivel bajo, y 0.8% un nivel alto de resistencia en el desarrollo de la presente investigación.

Palabras claves: Resistencia al cambio tecnológico, cambio, tecnología, Escala RTC.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

I.1. Realidad problemática

“En los próximos años, las nuevas tecnologías van a cambiar la forma en la que se mueve y se almacena el dinero a nivel mundial, lo cual va a contribuir a la transformación del día a día de las personas” (Diamandis, 2018). “La aparición de la Nueva Economía y de las FinTech ha supuesto un cambio de operativa en el sector bancario. Esto, junto al impacto de la crisis financiera internacional de 2008, justifica el interés por reflexionar sobre el reto tecnológico al que se enfrenta para lograr adaptarse a los cambios del entorno, generando nuevas ventajas competitivas basadas en innovación.” (Campos, Salmador y Morcillo, 2017).

Según Palomo (2018) la configuración de una nueva sociedad digital está cambiando los modelos de relación entre las empresas y sus usuarios o consumidores, centrándose en el modelo de relación entre las cooperativas de crédito y sus socios y clientes. El desarrollo de la economía digital incide tanto en los procesos tecnológicos como en la forma de relación con los usuarios de los servicios financieros. Así, la experiencia de cliente y la satisfacción con los procesos de las entidades ocupan actualmente el centro de atención de las estrategias de las entidades financieras.

Según Rojas (2016) las tendencias que están definiendo la banca del futuro. La industria financiera está cambiando debido a la competencia de las empresas FinTech y sus nuevos

modelos de negocio. Las innovaciones del sector FinTech tienen el potencial de mejorar la eficiencia de la industria financiera y promover la inclusión de grupos sociales tradicionalmente desatendidos por los bancos.

Según Junquera (2016) la industria financiera en general y la banca en particular afrontan en el futuro más inmediato una transformación profunda. La baja rentabilidad del sector en un entorno macroeconómico y de tipos de interés adverso, los cambios en los hábitos de la clientela y la emergencia de nuevos competidores (fintech) exigen mejorar de forma drástica la productividad del sector. Los avances de las llamadas tecnologías exponenciales y su ritmo de adopción, así como la regulación, se destacan como los factores principales que van a determinar la nueva estructura del sistema financiero y la velocidad con la que se configure.

Según Valverde y Fernández. (2018) “Los datos sugieren que se avanza (desigualmente) hacia un modelo más digital, con menos oficinas y con una mayor eficiencia y de mantenimiento de un nuevo componente relacional con el cliente.”

Según Fayos (2016) las entidades lograrán adaptarse a estos cambios con los reducidos márgenes actuales, si podrán llegar a digitalizar sus relaciones con los clientes (lo digital no es un cambio en lo tecnológico, sino un nuevo cambio de procesos de relación con el cliente: de realizar transacciones ellos mismos, utilizar el móvil en vez de ir a una oficina bancaria.

“Los cambios que afectan a las empresas siempre están presentes. Por ejemplo, la ciberseguridad y la transformación económica debido a la innovación tecnológica preocupan a más del 50 % de las compañías. Lo mismo sucede con la transición generacional, la contratación de extranjeros y los cambios en la cultura corporativa. Así lo indica una investigación del Instituto de Auditores Internos en el 2018, realizada en los principales países de Europa” Salazar (2018). Los colaboradores de las empresas del sistema financiero hoy en día experimentan una evolución continua, cambios que son necesarios para su crecimiento y desarrollo, son muchos los ámbitos en los que evolucionan este tipo de empresas y la sociedad, y una de las áreas en los que estos cambios se dan con mayor rapidez, es el área tecnológica, la cual supone una modificación constante en la forma de hacer las cosas, las herramientas y procesos que se utilizan, además del enfoque que le desee dar a sus diferentes negocios. La progresiva metamorfosis de la banca es fruto fundamentalmente de cuatro variantes de la tecnología: el big data, la inteligencia artificial, el llamado ‘cloud computing’ y blockchain (Kuchkovsky, 2018).

Según Massanell (2016) el sector está viviendo un proceso de transformación que no se puede evitar, afecta al empoderamiento que la tecnología concede a los ciudadanos de este mundo. Asimismo, parece que la banca no puede evitar verse afectada por la digitalización y como otros elementos y procesos, como los que afectan al capital y las fusiones únicamente retrasan y enmascaran la urgencia de afrontarlo, maquillando las cuentas de resultados. La principal conclusión es que hay que impulsar este cambio hasta el final en cada organización

con el fin de recuperar la eficiencia e invirtiendo en ella. En este punto resulta importante “llegar el primero” porque hay una banca digital viable, rentable y amable con los clientes al final del camino.

“Es cierto que estamos ante una gran transformación tecnológica de la actividad bancaria. La conectividad permanente y la multiplicidad de dispositivos móviles afectan al modo en el que se prestan y se utilizan los servicios financieros”. Alonso (2017).

“Existen organizaciones que se encuentran en zona de confort, tienen cargos perpetuados, existe resistencia al cambio, los resistentes al cambio son elementos fundamentales porque cuentan con la experiencia conocen el negocio y por otra parte son personas con cargos de poder significativo” Muñoz (2020). En el campo de la física, la resistencia se define comúnmente como "una fuerza que evita que un proceso comience, o una vez que comience, se intensifique más allá de cierto umbral”(Harré 5). Aunque puede ser extraño comenzar esta introducción con una excursión a las ciencias, podría valer la pena elegir esta definición, ya que ayuda a forjar la comprensión de la resistencia. (Butler, Mecheril y Brenningmeyer, 2017)

Lopez, Restrepo y Lopez (2013) indica que debemos centrar la atención en la mirada del ser humano como pilar de todos los cambios al interior de la organización; señala la necesidad de comprender los procesos que viven las personas sometidas al cambio constante, así como también se requiere contar con herramientas para establecer los criterios de

implantación y reducción de barreras. Las organizaciones se enfrentan a una competencia global en una escala sin precedentes. Cada vez más los principales participantes de la economía del mundo son empresas internacionales o multinacionales. El surgimiento de estas organizaciones globales crea presiones sobre las compañías nacionales a fin de rediseñar y, a su vez, internacionalizar las operaciones. Existen mercados globales para la mayor parte de los productos, pero para lograr competir con eficacia las empresas suelen transformar cultura, estructura y operaciones. Para hacer frente a la competencia internacional hace falta flexibilidad que con frecuencia no poseen las organizaciones tradicionales. La tecnología de la información permite a muchas organizaciones desarrollar la flexibilidad necesaria.

Böhrt (2001), señala que se deben prever las consecuencias de las reacciones ante el cambio, aun cuando parezcan inicialmente irracionales, para saber cómo evitar o reducirlas, ya que quienes trabajan promoviendo procesos de cambio han aprendido que, siempre que se alteran las condiciones de trabajo, los procedimientos, el entorno físico, o las costumbres laborales, las personas se comportan con suspicacia, esto significa que muestran un comportamiento resistente.

Si esta resistencia al cambio tecnológico se sigue presentando, será difícil de cambiar, ya que las personas entran en una zona de confort, la misma que otorga una sensación de mayor comodidad y de estar a salvo de problemas a la vista, incluso cuando se aproxima algún cambio nos hace sentir nerviosos ante lo inesperado. No es fácil cambiar, y mantenerse

en esa zona de confort no permite desarrollarse, ya sea porque es difícil, arriesgado y costoso, pero si no se logra un cambio pronto, a la larga no permitirá el desarrollo profesional. La estrategia que una organización debe tomar para manejar de manera óptima la resistencia al cambio es mediante una implementación adecuada del nuevo cambio, teniendo como eje principal el factor humano (Yupanqui, 2013).

En contraposición, aparece la resistencia al cambio, que resulta ser de mayor impacto social que tecnológico, teniendo que ser combatidos los paradigmas de las personas que conforman la organización, puesto que esto conlleva un cambio en su rutina laboral. (Nuñez De Sarmiento y Gomez 2005).

Existe una gran variedad de investigaciones a nivel mundial y en Latinoamérica sobre resistencia al cambio, sin embargo, relacionadas específicamente al cambio tecnológico no se han desarrollado aún investigaciones que nos brinden mayores alcances de este tema en particular, se pueden rescatar investigaciones que se relacionen a la resistencia al cambio tales como:

(Villegas, García y Díaz, 2011) En la ciudad de Veracruz, México, en un artículo de La Administración y la Responsabilidad Social Empresarial sustentó “Diagnóstico de la probable disposición a la resistencia al cambio en una empresa Tabacalera”. El objetivo general es Diagnosticar la disposición a la resistencia al cambio de los trabajadores del área de producción de la empresa ACATAB S.A. de C.V. El enfoque de la investigación es

cuantitativo, descriptivo y el tipo de estudio usado fue de tipo transversal o transeccional. Este documento presenta los resultados más relevantes del diagnóstico realizado a la empresa acerca de la probable disposición a la resistencia al cambio de los trabajadores del área de producción. Para el estudio, se utilizó la escala RTC (Resistance To Change) la cual ha sido operacionalizada en un instrumento de 17 ítems elaborado por Shaul Oreg (2003) y que ha sido probado y validado en varios países, incluyendo a México y España (Arciniega, 2009) Con respecto al comparativo entre los resultados de la escala RTC y el general de la muestra de trabajadores de la empresa, se encontró que, en todos los indicadores, la empresa muestra un mayor nivel de resistencia al cambio. Esto, señala que en general, los trabajadores prefieren centrarse en los resultados a corto plazo y se preocupan por los inconvenientes y molestias que el cambio trae consigo, en lugar de centrarse en los posibles beneficios y la comodidad que podría lograrse a largo plazo. En los resultados se encontraron que el promedio de cada uno de los indicadores de la variable resistencia al cambio para cada uno de los trabajadores del área que integraron la muestra en el caso de búsqueda de rutinas fue de 3.07 es representa un nivel medio, en la variable reacción emocional es de 3.29 que representa un nivel medio, en la siguiente variable enfoque a corto plazo es 3.40 que representa nivel medio y en la variable rigidez cognitiva es 4.04 que representa nivel medio.

(Juda, V. 2019) En la ciudad autónoma de Buenos Aires, en un trabajo de investigación que lleva como título “La inteligencia emocional y su relación con la disposición a la resistencia al cambio”. La inteligencia emocional es una variable ampliamente estudiada en los últimos años. Sin embargo, no son muchos los estudios empíricos que la correlacionan

con la disposición a la resistencia al cambio. El presente trabajo tiene como objetivo analizar la relación entre la inteligencia emocional y la disposición a la resistencia al cambio en adultos viviendo en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires o Gran Buenos Aires. La muestra estuvo integrada por 210 participantes (61% mujeres y 39% hombres) actualmente viviendo en Ciudad Autónoma de Buenos Aires o Gran Buenos Aires. Se empleó un cuestionario sociodemográfico, la escala TMMS-24 (Trait Meta-Mood Scale-24) y la escala RTC (resistance to change). Se encontraron relaciones significativas entre la inteligencia emocional y la disposición a la resistencia al cambio. Respecto a la disposición a la resistencia al cambio, los valores obtenidos en la población analizada arrojaron como la dimensión más relevante a la rigidez cognitiva seguido por la reacción emocional. En tercer lugar, se observó la búsqueda de la rutina. Por último, la focalización a corto plazo fue la dimensión menos prevalente. Finalmente, se establecieron limitaciones y recomendaciones sobre futuras líneas de investigación.

(Muñoz, M. 2020) En Costa Rica, la presente investigación “Propuesta para la implantación del cambio organizacional del modelo de operación remota asistida en las centrales de generación para la compañía nacional de fuerza y luz S.A, en el 2020.”, El objetivo es realizar una propuesta para la implantación del cambio organizacional del modelo de operación remota asistida en las centrales de generación para la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A, en el 2020. El diseño de la investigación mixta y se emplea la investigación-acción. El tipo de muestreo que se utilizó es el no probabilístico, el instrumento el cuestionario ya validado llamado escala de disposición a la resistencia al cambio o RTC

por sus siglas en inglés (Resistance To Change). Nuestra población comprende a todos aquellos trabajadores de la CNFL S.A. específicamente de la Dirección de Generación de la Energía durante el 2020 que se encuentren activos como funcionarios la cantidad específica son 275 colaboradores. Se evidencia los resultados arrojados por las encuestas, el análisis de cada enfoque y variable considerada esto desde las perspectivas de Cultura y Clima y Resistencia al cambio. En la variable búsqueda de rutina se logra percibir que la tendencia promedio de los encuestados ronda el valor numérico de 2,69. La generalidad lo que destaca según las calificaciones otorgadas es un desacuerdo ya que las respuestas de la población se logran ubicar en la mitad del rango hacia abajo. De la misma forma se evidencia que las afirmaciones con mayor puntuación fueron la número cuatro y la dos respectivamente, las cuales hacían alusión a precisamente a actividades que establecen rutina, lo cual era agradable para los colaboradores. La definición de la variable Actitud o como la denomina las autoras Reacción Emocional se logra percibir que la tendencia promedio de los encuestados ronda el valor numérico de 2,50, en relación con la escala RTC esta variable se encuentra por debajo del valor estipulado como mínimo 2,74. La generalidad lo que evidencia según las calificaciones otorgadas hacia un desacuerdo lo cual presenta que las respuestas de la población se inclinan hacia una menor resistencia en esta variable. De la misma forma se muestra que todas las afirmaciones se encontraban puntuadas de la mitad de la tabla hacia abajo, lo que indica una menor resistencia al cambio en este actor. En la variable Flexibilidad o como la denominan las autoras enfoque a corto plazo, la tendencia promedio de los encuestados ronda el valor numérico de 2,26; en relación con la escala RTC esta variable se encuentra por debajo del valor estipulado como mínimo 2,86. En la variable Resistencia o

como la denomina las autoras Rigidez cognitiva, se logra percibir que la tendencia promedio de los encuestados ronda el valor numérico de 3,11; en relación con la escala RTC esta variable se encuentra por debajo del valor estipulado como mínimo 3,76. Como parte del resumen final del análisis de resistencia al cambio, se puede evidenciar que la mayoría de las dependencias se encuentran por debajo de la Escala RTC lo que denota que la resistencia al cambio de las dependencias es baja

(Zuinaga, S. 2014) en la ciudad de Venezuela, la presente investigación “Resistencia al cambio organizacional en una pequeña y mediana empresa (PyME) del sector industrial”. El propósito de este artículo es presentar los aspectos más destacados de una investigación que tuvo por objetivo general identificar las variables que inciden en la resistencia al cambio organizacional en pequeña y mediana empresa (PyME), dedicada a la producción de materiales de seguridad e higiene industrial ubicada en el estado Miranda. Se parte de diferentes teorías para su sustentación, como las planteadas por Lewin (1951), Shein (1985), Prochaska y Di Clemente (1992) entre otros; el enfoque del estudio fue positivista con estudio de la realidad objetiva, de naturaleza no experimental descriptiva. La población estuvo integrada por 80 empleados de la empresa Seguntex C.A y la muestra fue de 40 empleados escogidos por género, edad, escolaridad y nivel jerárquico. La técnica de recolección de la información fue el cuestionario estructurado en Escala de Likert bajo 15 ítems y se utilizó la estadística descriptiva para analizar el resultado de los datos. Se concluye que la falta de canales de comunicación entre la gerencia y los empleados es lo que produce mayor resistencia al cambio frente a las transformaciones que Seguntex C.A comenzó a

experimentar desde el 2012 y que afectó de manera negativa el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa.

Así, en el Perú, no se encontraron investigaciones que aborden este tema tecnológico en específico, pero sí se ubicó relacionado al tema de resistencia al cambio.

(Huamán, Y. 2018) En la ciudad Huancavelica, la presente investigación “Factores incidentes en la resistencia al cambio del personal docente y administrativo de la institución educativa con jornada escolar completa “Ciro Alegría Bazán” del distrito de Anta, provincia de Acobamba, Región Huancavelica, 2016 - 2017”, el presente trabajo de investigación tiene como principal objetivo, describir los factores incidentes en la resistencia al cambio del personal docente y administrativo en la Institución Educativa con Jornada Escolar Completa “Ciro Alegría Bazán” del Distrito de Anta, Provincia de Acobamba, Región Huancavelica, 2016-2017. El estudio pertenece al enfoque cuantitativo, el tipo de investigación es descriptivo, el diseño de la investigación es no experimental y a su vez del diseño transaccional descriptivo. La población y muestra, se conformó por todo el personal docente y administrativo, que laboran en la Institución Educativa siendo 31 personas. La muestra es del tipo no probabilístico. En los resultados del procesamiento de datos, del análisis de confiabilidad se obtuvieron un alfa de Cronbach de .890. Que representa una excelente confiabilidad, por lo tanto, el instrumento es fiable y confiable. Los resultados de los datos generales del personal docente y administrativo encuestados fueron 74.2% del género masculino, el 25.8% son del género femenino, en relación a la edad del personal encuestado,

la mayoría de ellos tenían entre 26 a 35 años de edad, que representa el 51.6% del total.

Según el tipo de personal hubo más personal docente que administrativo que representa un

61.3% del total. Según el tiempo de servicio, el personal que laboró en la Institución

Educativa mayormente tuvo menos de un año de servicio, que representa el 51.6% del total.

Según condición de trabajo del personal docente y administrativo, hubo más contratados que

nombrados, que representa el 83.9% del total. De acuerdo a los resultados la conclusión

general es que los factores organizacionales son más incidentes en la resistencia al cambio

(900.00) que los factores individuales (891.00).

(Baltodano, B.2017) en la ciudad de Trujillo, en el presente trabajo de investigación “Los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 1 Trujillo tienen la resistencia a la adaptación al cambio del rol comercial”, esta investigación tiene como objetivo general el identificar la influencia de la resistencia al cambio en los colaboradores del Banco de la Nación dentro del rol comercial, debido a los continuos cambios que se están generando en el entorno laboral, por lo que es necesario tener entidades más competitivas. Por ello la presente investigación ha estudiado dicha realidad problemática con el fin de encontrar si hay influencia alguna de la resistencia al cambio en los trabajadores en cuanto al área del rol comercial; El método es descriptivo, la metodología utilizada está basada en una encuesta, la misma que fue aplicada a los colaboradores del Banco de la Nación – Agencia 1 Trujillo, cuya muestra fue de 40 colaboradores y la mayoría del personal que labora en la Agencia 1 del Banco de la Nación están de acuerdo con aceptar el cambio siempre y cuando este se realice con una oportuna comunicación y la capacitación apropiada. Finalmente, esta

investigación tiene como fin la intención de poder contribuir en investigaciones posteriores de estudios similares a esta.

(Grados y Vásquez, 2019) en la ciudad de Trujillo, en un trabajo de investigación que lleva como título “Evidencias de validez y confiabilidad de la Escala de resistencia al cambio en trabajadores de Municipalidades de Trujillo, 2019”. La presente investigación de diseño instrumental, tuvo como objetivo determinar las evidencias de validez y confiabilidad de la Escala de Resistencia al Cambio en colaboradores de las Municipalidades de la Ciudad de Trujillo, en una muestra de 305 colaboradores, con edades entre 20 y 50 años. Utilizó el instrumento (Resistance to change scale - RTC). Los resultados obtenidos para las evidencias de validez respecto al contenido se realizaron mediante el criterio de jueces haciendo uso de la V de Aiken, reportando índices entre .86 y 1. Asimismo para las evidencias de validez respecto a la estructura interna se generaron 9 modelos obteniendo el mejor ajuste absoluto en el modelo (M1C) GFI .93; RMSEA .07; CFI .94 y cargas factoriales (>49). La confiabilidad del modelo sugerido se identificó utilizando el coeficiente de Omega, reportó medidas generales ($\omega \geq 60$). se presenta el análisis descriptivo de los factores de la Escala de Resistencia al Cambio en función al modelo factorial M1c. Búsqueda de rutinas alcanzó una media aritmética de 7 (Me=6; DE=2.8), con puntuaciones mínimas de 3 y máximas de 17, con valores de asimetría (G1) y curtosis (G2) no mayores al 1.5, así mismo, el cuartil 25 apuntaló a 5 y el cuartil 75 a 9, siendo puntuaciones superiores a ellas niveles alto de la variable. Reacción emocional, logró una media de 14.9 (DE=4.8) y una mediana de 15, con valores mínimos y máximos de 4 a 24. Focalización a corto plazo evidenció un promedio de

puntuaciones de 14.3, con una desviación estándar de ± 5.4 , puntuaciones mínimas alcanzadas de 4 y máximas de 24, siendo el cuartil primero 10 y el tercero de 19 el cual marca el límite para las puntuaciones de niveles altos de la variable. La Rigidez cognitiva logró una media de 11.3 (DE=3.1), una puntuación mínima de 3 y máxima de 18.

(Quispe, 2018) en la ciudad de Lima, la presente investigación de título: “Resistencia al cambio y la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017”, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre resistencia al cambio y la calidad de servicio. El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo y fue de tipo básica, con un nivel correlacional, de diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo, se tomó una muestra del tipo probabilístico con 150 colaboradores que laboran en la UGEL 03. En cuanto a la recolección de los datos se empleó la técnica de la encuesta y para efectivizar se utilizaron dos cuestionarios, a razón de la existencia de dos variables para el presente estudio. Los datos fueron procesados mediante el programa estadístico SPSS V.23.0, para la obtención de información relevante y así interpretarlos y contrastarlo con las hipótesis. Se determinó como conclusión general que existe relación baja e inversa entre la resistencia al cambio y la calidad de servicio del personal de la UGEL 03, con un $p\text{-valor} < 0,05$ y Rho de Spearman = -0.368, considerada baja e inversa. Los resultados porcentuales de los niveles la resistencia al cambio en la UGEL N° 03, Lima 2017, de las cuales se tiene que el 26.6% de los encuestados perciben que la resistencia al cambio es baja y el 73.33% presentan moderada resistencia a los cambios presentados dentro de la UGEL N° 03. Las recomendaciones servirán para

determinar las acciones necesarias, así como de previsión en cuanto a la resistencia al cambio y las repercusiones de la calidad de servicio por parte del personal de la UGEL 03, 2017.

(Moreno, 2018) El objetivo general de la presente investigación es establecer la relación entre las variables de estudio: las actitudes y la resistencia al cambio organizacional, en los servidores civiles de un Ministerio, en el periodo de noviembre de 2017. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de actitudes ante el cambio organizacional (Rabelo, Ros y Torres, 2004) y la Escala de resistencia al cambio (Resistance To Change. Ore, 2003); adicionalmente se empleó una encuesta para recabar datos sociodemográficos. La presente investigación es aplicada, de tipo correlacional, descriptivo, con diseño de investigación no experimental. La muestra fue de 198 colaboradores, de una población de 404 servidores civiles. El análisis de los datos se realizó mediante el programa IBM SPSS Statistics, versión 22.0 para Windows. Los resultados indican que no existe relación entre las actitudes y la resistencia al cambio organizacional en los servidores civiles del ministerio, debido a que ambas variables adquieren una relación positiva y baja. A su vez, los resultados muestran que existe relación entre las actitudes de aceptación y temor al cambio organizacional y la búsqueda de rutina de la resistencia al cambio; asimismo, existe relación entre las actitudes de temor y cinismo al cambio organizacional y la rigidez cognitiva de la resistencia al cambio en los trabajadores del ministerio. Como conclusión de la investigación, se rechaza la hipótesis general planteada y se acepta la hipótesis nula: No existe relación entre las actitudes y la resistencia al cambio organizacional.

La investigación es importante que se desarrolle, ya que resulta clave conocer y afrontar como los cambios tecnológicos son tomados por los colaboradores de las organizaciones. Esta investigación busca beneficiar a tanto a empresas como a cada uno de los colaboradores que enfrente el reto de adaptarse de forma exitosa y eficiente a los cambios que plantea la tecnología hoy en día.

Según Hernandez, Fernandez y Baptista (2014), “Una investigación llega a ser conveniente por diversos motivos: tal vez ayude a resolver un problema social, a formular una teoría o a generar nuevas inquietudes de investigación”.

“La justificación de la investigación está orientada a demostrar la importancia de resolver el problema de investigación. La importancia puede deberse a un aporte, a la necesidad de solucionar o modificar la situación problemática y a la forma de utilizar los aportes teóricos, metodológicos o prácticos que puedan darse como resultado de la investigación” (Lerma, 2009).

La presente investigación se justifica por la relevancia social que presenta para las empresas y sus colaboradores, por el gran impacto que tiene este tema en las organizaciones que se enfrentan a esta casuística de implementación de cambios tecnológicos constantes, por conveniencia pues sirve para informar a los actores sobre este fenómeno con el fin de minimizar el impacto en el clima y operaciones de la empresa. También se justifica académicamente la realización de este trabajo para adquirir la licenciatura de la carrera de Administración.

En el modelo de Shaul Oreg (2003), llamado escala de disposición a la resistencia al cambio o RTC por sus siglas en inglés (Resistance To Change), se propone que las personas tienen una inherente tendencia a resistirse a los cambios. Los individuos con mayor disposición a la resistencia al cambio tienden a presentar actitudes negativas ante los cambios, normalmente no inician cambios voluntarios, incluso en su estilo de vida. Oreg (2008) La evidencia proporcionada en el estudio sirve para validar aún más la Escala RTC y respaldar su uso en estudios empíricos en una variedad de culturas.

Según Oreg (2003) La resistencia al cambio se conceptualiza como un rasgo de personalidad que refleja un enfoque general negativo hacia el cambio y una inclinación a evitarlo o resistirlo. De otra manera Newstrom (2011) indica la resistencia al cambio como conductas tomadas por los colaboradores para efectuar prórrogas en el desarrollo de cambios laborales, los trabajadores optan por mostrar resistencia al cambio debido a percibir inseguridad frente a factores que implican su seguridad, interrelaciones, estatus y autoestima. Así pues, Morales (2014) indica que la Resistencia al Cambio conlleva transformación, la cual es vista como advertencia de desequilibrio; de ahí que, se define como impulsos limitantes que dificultan los cambios.

Según Méndez (2015) indica que la resistencia al cambio puede desarrollarse por propuestas específicas, como la necesidad de salir de la zona de confort, miedo por nuevas estructuras y/o configuraciones que impliquen cambio de rutina.

Para generar una mejor comprensión las fuentes de resistencia al cambio han sido integradas en las siguientes dimensiones según Oreg (2003): búsqueda de la rutina; reacción emocional; enfoque a corto plazo y rigidez cognitiva.

Búsqueda de la rutina: Oreg (2003) Refleja el grado en que las personas se sienten cómodas y disfrutan al tener rutinas en sus vidas. Es probable que aquellos que ocupan un lugar destacado en esta dimensión formen rutinas estables en su vida cotidiana, mientras que los que tienen poca experiencia por lo general buscan formas de romper tales rutinas.

Reacción emocional: Oreg (2003) Involucra los sentimientos de las personas en el contexto del cambio impuesto. Mientras que algunas personas se sienten ansiosas y estresadas cuando se imponen cambios no planificados, otras son bastante tolerantes o incluso entusiastas.

Enfoque a corto plazo: Constituye la tercera dimensión que también involucra contenidos afectivos. La mayoría de los cambios implican un período de reorientación en el que se deben hacer ajustes. La gente a menudo ve estos ajustes como inconvenientes "inconvenientes". Aquellos que se enfocan en estos inconvenientes a corto plazo tienen más probabilidades de resistir los cambios en comparación con aquellos que se enfocan en los beneficios potenciales a largo plazo que conlleva muchos cambios (Oreg, 2003).

Rigidez cognitiva: Oreg (2003) Refleja una forma de testarudez y una dificultad para tener diversas opiniones. Las personas que ocupan un lugar destacado en esta dimensión

tienden a tener opiniones firmes y les resulta más difícil cambiar de opinión una vez que se han formado tales opiniones.

I.2. Formulación del problema

I.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de resistencia al cambio tecnológico en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019?

I.2.2. Problemas específicos

- a. ¿Cuál es el nivel de búsqueda de rutinas en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019?

- b. ¿Cuál es el nivel de reacción emocional en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019?

- c. ¿Cuál es el nivel de pensamiento a corto plazo en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019?

- d. ¿Cuál es el nivel de rigidez cognitiva en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019?

I.3. Objetivos

I.3.1. Objetivo general

Describir el nivel de resistencia al cambio tecnológico en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.

I.3.2. Objetivos específicos

- a. Describir el nivel de búsqueda de rutinas en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.
- b. Describir el nivel de reacción emocional en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.
- c. Describir el nivel de pensamiento a corto plazo en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.
- d. Describir el nivel de rigidez cognitiva en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

En cuanto a su finalidad, el tipo de investigación es aplicada pues tiene como objeto el estudio de un problema destinado a la acción. “La investigación aplicada puede aportar hechos nuevos, si proyectamos suficientemente bien nuestra investigación aplicada, de modo que podamos confiar en los hechos puestos al descubierto, la nueva información puede ser útil y estimable para la teoría.” (Rodríguez Araujo, 2014)

El enfoque empleado es el cuantitativo porque utiliza la recolección de datos con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento. En una investigación cuantitativa se intenta generalizar los resultados encontrados en un grupo o segmento (muestra) a una colectividad mayor (universo o población). También se busca que los estudios efectuados puedan replicarse. Para este enfoque, si se sigue rigurosamente el proceso y, de acuerdo con ciertas reglas lógicas, los datos generados poseen los estándares de validez y confiabilidad, las conclusiones derivadas contribuirán a la generación de conocimiento. (Sampieri, 2014)

El diseño de la investigación es no experimental, según Sampieri este diseño de investigación son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos; transversal descriptivo porque su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. “Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede, el procedimiento

consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, etc., y proporcionar su descripción. Son, por tanto, estudios puramente descriptivos. “(Sampieri, 2014).

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

La población de estudio fue conformada por 6655 colaboradores de una empresa del sector financiero de Lima, durante el periodo 2019, según la memoria anual tenemos acceso a los colaboradores de una de las empresas del sector financiero peruano con mayor cantidad de personal y que además está experimentando un vertiginoso cambio en sus procesos, gracias a la implementación de nuevas tecnologías y métodos de trabajo. “Es importante especificar la población de estudio porque al concluir la investigación a partir de una muestra de dicha población, será posible generalizar o extrapolar los resultados obtenidos del estudio hacia el resto de la población o universo.” (Arias, Villasis y Miranda, 2016)

Para la determinación del tamaño de la muestra, se consideró los siguientes criterios y fórmula:

- Nivel de confiabilidad del 94%. ($Z = 1,81$)
- Margen de error + 6,0%. (e)
- Probabilidad de ocurrencia del fenómeno 50%. (P)
- El tamaño de la población es 6655. (N)

$$n = \frac{6655 * 1,88 \wedge 2 * 0,50 * (1 - 0,50)}{(6655 - 1) * 0,06 \wedge 2 + 1,88 \wedge 2 * 0,50 * (1 - 0,50)} = 237$$

Reemplazando en la fórmula de tamaño de muestra para poblaciones, se tiene un valor de 237, se utilizó la muestra aleatoria probabilística, que según Morales (2011) “Una muestra aleatoria o probabilística es aquella en la que todos los sujetos de la población han tenido la misma probabilidad de ser escogidos. Son en principio los tipos de muestra más profesionales”.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Empleamos el análisis estadístico descriptivo y la técnica de investigación utilizada fue la encuesta, siendo el instrumento el cuestionario (Anexo 3), que fue realizado de manera online; para determinar el nivel de resistencia al cambio tecnológico que caracteriza a los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, en el año 2019.

La validación del instrumento se realizó en base al juicio de expertos, tres profesores de la UPN, quienes verificaron si el conjunto de los ítems mide lo que deben medir, cuyo visto bueno se encuentra adjunto en los anexos. (Anexo 4)

Al respecto Sánchez y Reyes (2015) afirmaron que: “todo instrumento debe medir lo que se ha propuesto medir, vale decir que demuestre efectiva al obtener los resultados de la capacidad o aspectos que asegura medir” (p. 167).

2.4. Procedimiento

Se identificó los estudios previos realizados con relación al tema que se abordaba, en esta búsqueda, se encontró un trabajo de Shaul Oreg (2003) denominado RTC (Resistance To Change), basado en un cuestionario estructurado con preguntas con escala tipo Likert planteados bajo indicadores que miden la resistencia al cambio y que fue probado y validado por el autor en varios países, incluyendo México y España (Arciniega, 2009). Se realizó la Matriz de Consistencia (Anexo 1) y la operacionalización de la variable (Anexo 2) para el desarrollo del trabajo y así determinar las dimensiones según la información que indicaba el autor.

Considerando que el instrumento ya había sido probado y que contaba con las características que se relacionan al trabajo de investigación, se adaptó y se validó mediante el Juicio de Expertos, cuya valoración se anexa. (Anexo 4)

Para evaluar la resistencia y disposición al cambio Oreg (2003) desarrolla la escala de Resistance to Change (RTC). Esta escala está compuesta por 17 ítems y operacionaliza las cuatro dimensiones del constructo. A diferencia de otras escalas que pueden evaluar indirectamente la resistencia al cambio, la escala RTC mide específicamente este rasgo de personalidad y permite predecir la reacción de un sujeto frente a un cambio, tanto voluntario como impuesto, en diversos contextos y tipos de organización (Oreg, 2006).

Para el análisis de los resultados se ha considerado la Escala de Likert (valores desde en fuerte desacuerdo = 1 hasta en fuerte acuerdo= 6). Se consideraron los siguientes ítems para cada dimensión de la variable “Resistencia al cambio tecnológico”: Búsqueda de rutinas (ítem 1, 2, 3, 4 y 5), Reacción emocional (ítem 6,7, 8 y 9), Pensamiento a corto plazo (ítem 10, 11, 12 y 13), Rigidez Cognitiva (ítem 14, 15, 16 y 17).

El cuestionario fue llevado a cabo de manera online, teniendo en consideración el desarrollo evolutivo de la tecnología, a través de los test computarizados. Considerando como una de las ventajas la eficacia, rapidez, optimización de tiempo de respuestas y precisión de los resultados. La aplicación del cuestionario online fue a través de Google Form, se anexó un formato de consentimiento a este cuestionario, informando a los participantes la importancia de su colaboración en el trabajo de investigación, la cual, es dada con fines académicos. Asimismo, los aspectos éticos de esta investigación aseguran que ninguna persona se verá afectada en el desarrollo de la misma, adicionalmente en el cuestionario se señala que la participación del estudio es estrictamente voluntaria y que la información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Se señaló que la información a recopilar sería tratada con absoluta discreción y reserva. En el presente trabajo se está salvaguardando la propiedad intelectual ya que se está citando correctamente a los autores, adicionalmente se ha ingresado el trabajo a un programa de plagio que permite validar su confiabilidad. No se cuenta con el permiso de la empresa por ello no es mencionada en el presente documento.

Por otro lado, es de suma relevancia acotar que se cuenta con la autorización del autor de la escala Shaul Oreg para la utilizar y adaptar el instrumento denominado RTC, así como también del profesor Luis Arciniega autorizado en la traducción del instrumento al español, la cual fue proporcionada sin ningún inconveniente para fines educativos, dentro de la conducta ética se está respetando la propiedad intelectual de todas las fuentes, se está considerando también el respeto a la propiedad intelectual de la información de los autores involucrados, citándolos y referenciándolos adecuadamente, en la tesis.

Para verificar la adaptación y confiabilidad del instrumento en el trabajo de investigación, se utilizó el estadístico Alpha de Cronbach, para ello se consideró una Prueba Piloto de 25 colaboradores, la misma fue aplicada de manera online, cuyos valores obtenidos fueron:

Tabla 1

Estadística de fiabilidad: Variable “Resistencia al cambio tecnológico”

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,750878132	17

Nota: Elaboración propia

En base a dicho piloto, se obtuvo valores sobre la fiabilidad del instrumento de 0,750878132; que según el criterio de George y Mallery (2003), se determina que el

instrumento de medición es de consistencia interna con tendencia buena. Por tanto, la adaptación del instrumento es aceptable para ser aplicado en el trabajo.

En lo que respecta al procesamiento de la información, se realizó en base a los resultados obtenidos en el cuestionario, los cuales tuvieron una puntuación del 1 al 6 considerando la escala de Likert ya trabajada por el autor y fueron divididos por rangos en base a cada nivel los cuales se detallan a continuación:

Tabla 2

Rangos para medir el nivel de la variable y sus dimensiones

Nivel	Definición
Alto	Nivel alto de resistencia
Medio	Nivel medio de resistencia
Bajo	Nivel bajo de resistencia

Nota: Elaboración propia

Por ello para determinar la normalidad de la muestra elegimos la prueba de Kolmogorov (K-S) porque es una de las pruebas más clásicas en la investigación de la normalidad, y se basa básicamente en el concepto de función de distribución empírica y sus propiedades aproximadas como función. Se conoce la distribución teórica cuando se trata de variables continuas y todos los parámetros muestrales (Pedrosa, Juarros, Robles, Basteiro y García, 2015). Esta prueba determina que si el nivel de significación es menor que 0.05 la distribución no es normal, si es mayor que 0.05 la distribución es normal.

Los resultados obtenidos determinan que la distribución no es normal, ya que en las 3 primeras dimensiones el nivel de significación dio como resultado 0.000 y en el caso de la dimensión de rigidez cognitiva 0.001, a continuación, los resultados en la siguiente tabla:

Tabla 3

Tabla de normalidad de las dimensiones de resistencia al cambio tecnológico en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.

Kolmogorov-Smirnova	Estadístico	gl	Sig.
Búsqueda de rutinas	.106	245	.000
Reacción emocional	.127	245	.000
Pensamiento a corto plazo	.214	245	.000
Rigidez Cognitiva	.078	245	.001

Fuente: Elaboración propia

Una vez obtenida la información por rangos se aplicó el software estadístico SPSS versión 25. Para el análisis de los datos se consideró las tablas de frecuencia.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Los resultados obtenidos se presentan en tablas cruzadas que nos brindan una visualización concisa de la información obtenida en nuestra investigación, esto nos permitirá describir las características particulares de la muestra, con enfoque en cada una de las variables consideradas y la resistencia al cambio tecnológico. En el instrumento se incluyeron algunas variables de control como son: género, edad, nivel de estudios y tiempo de servicio en la empresa

El nivel de resistencia al cambio tecnológico en este estudio fue medido en cuatro dimensiones, a continuación, se presentan los resultados de la dimensión búsqueda de rutinas.

Tabla 4

Tabla de datos descriptivos de la dimensión búsqueda de rutinas en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.

Resistencia al Cambio Tecnológico		Estadístico	Desv. Error
Media		10.37	.221
95% de intervalo de confianza	Límite inferior	9.94	
confianza para la media	Límite Superior	10.81	
Media Recortada al 5%		10.22	
Mediana		10.00	

Varianza	11.923	
Desviación	3.453	
Mínimo	5	
Máximo	24	
Rango	19	
Rango Intercuartil	5	
Asimetría	.601	.156
Curtosis	.406	.310

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 5, dimensión búsqueda de rutinas se encontró que el 56,3% (138) de la población encuestada, presenta un nivel bajo de resistencia en esta dimensión, el 42,9% (105) presenta un nivel medio y solo el 0,8% (2) presenta un nivel alto. Se observa que de la población de género femenino representada por el 61.6% (151) de los encuestados, el 33,1% (81) de los colaboradores presenta un nivel bajo de resistencia, el 28,6% (70) presenta un nivel medio y no se encontró resistencia alta, mientras que en el género masculino representado por el 38.4% (94) de los encuestados, se encontró que el 23,3% (57) de los colaboradores presenta un nivel bajo de resistencia, el 14,3% (35) presenta un nivel medio y solo el 0,8% (2) presenta un nivel alto.

Tabla 5

Tabla cruzada género y búsqueda de rutinas en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.

Género		Bajo	Medio	Alto	Total
masculino	recuento	57	35	2	94
	% del total	23.3%	14.3%	0.8%	38.4%
femenino	recuento	81	70	0	151
	% del total	33.1%	28.6%	0.0%	61.6%
Total	recuento	138	105	2	245
	% del total	56.3%	42.9%	0.8%	100%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 6, se encontró que en esta dimensión el rango de edad de mayor representación se encuentra entre los 18 y 25 años con el 35,5% (87), de los cuales el 19.2% (47) de los colaboradores presentan un nivel bajo de resistencia, el 15,9% (39) presenta un nivel medio y solo el 0,4% (1) presenta un nivel alto. En el rango de 26 a 30 años representado por el 33,5% (82), el 20.8% (51) de los colaboradores presentan un nivel bajo de resistencia, el 12,7% (31) presenta un nivel medio y no se encontró resistencia alta. En el rango de 31 a 40 años representado por el 23,7% (58), el 12.7% (31) de los colaboradores presentan un nivel bajo de resistencia, el 10,6% (26) presenta un nivel medio y solo el 0,4% (1) presenta un nivel alto y en el rango de 40 años a más representada por el 7.3% (18), en el

nivel bajo y medio se encontró la misma cantidad de encuestados, el 7,3% (9) y no se encontró resistencia alta.

Tabla 6

Tabla cruzada edad y búsqueda de rutinas en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.

Edad		Bajo	Medio	Alto	Total
18 a 25 años	recuento	47	39	1	87
	% del total	19.2%	15.9%	0.4%	35.5%
26 a 30 años	recuento	51	31	0	82
	% del total	20.8%	12.7%	0.0%	33.5%
31 a 40 años	recuento	31	26	1	58
	% del total	12.7%	10.6%	0.4%	23.7%
de 41 años a más	recuento	9	9	0	18
	% del total	3.7%	3.7%	0.0%	7.3%
Total	recuento	138	105	2	245
	% del total	56.3%	42.9%	0.8%	100%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 7, se muestra que el grado de instrucción de mayor representación en la población es el grado universitaria incompleta con el 36,7% (90), de los cuales el 21.6% (53)

de los colaboradores presentan un nivel bajo de resistencia, el 14,7% (36) presenta un nivel medio y solo el 0,4% (1) presenta un nivel alto. En el grado de instrucción universitaria completa representado por el 24,9% (61), el 13,9% (34) de los colaboradores presentan un nivel bajo de resistencia, el 11,0% (27) presenta un nivel medio y no se encontró resistencia alta. El grado de instrucción de superior técnica completa representado por el 17,6% (43), el 10,2% (25) de los colaboradores presentan un nivel bajo de resistencia, el 7,3% (18) presenta un nivel medio y no se encontró resistencia alta. El grado de instrucción de superior técnica incompleta representada por el 12,7% (31), el 6,5% (16) de los colaboradores presentan un nivel bajo de resistencia, el 6,1% (15) presenta un nivel medio y no se encontró resistencia alta. Encontramos también que en el grado de instrucción de posgrado representada por el 8,2% (20), el 4,1% (10) de los colaboradores presentan un nivel bajo de resistencia, el 3,7% (9) presenta un nivel medio y solo el 0,4% (1) presenta un nivel alto.

Tabla 7

Tabla cruzada grado de instrucción y búsqueda de rutinas en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.

Grado de instrucción		Bajo	Medio	Alto	Total
superior técnica completa	recuento	25	18	0	43
	% del total	10.2%	7.3%	0.0%	17.6%
superior técnica incompleta	recuento	16	15	0	31
	% del total	6.5%	6.1%	0.0%	12.7%

universitaria completa	recuento	34	27	0	61
	% del total	13.9%	11.0%	0.0%	24.9%
universitaria incompleta	recuento	53	36	1	90
	% del total	21.6%	14.7%	0.4%	36.7%
posgrado	recuento	10	9	1	20
	% del total	4.1%	3.7%	0.4%	8.2%
Total	recuento	138	105	2	245
	% del total	56.3%	42.9%	0.8%	100%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 8, se encontró que respecto a la antigüedad de la empresa la población con mayor representación se encuentra entre 1 y 5 años con el 44,9% (110), de los cuales el 23.3% (57) de los colaboradores presentan un nivel bajo de resistencia, el 21.2% (52) presenta un nivel medio y solo el 0,4% (1) presenta un nivel alto. Los colaboradores que tienen entre 5 y 10 años representado por el 26,9% (66), el 15.9% (39) de los colaboradores presentan un nivel bajo de resistencia, el 10,6% (26) presenta un nivel medio y solo el 0,4% (1) presenta un nivel alto. En el caso de los colaboradores que tienen más de 10 años en la empresa que está representado por el 17,6% (43), el 9.4% (23) de los colaboradores presentan un nivel bajo de resistencia, el 8,2% (20) presenta un nivel medio y no se encontró resistencia alta. Los colaboradores con menos de 1 año representada por el 10.6% (26) de la población, el

7.8% (19) de los colaboradores presentan un nivel bajo de resistencia, el 2,9% (7) presenta un nivel medio y no se encontró resistencia alta.

Tabla 8

Tabla cruzada antigüedad en empresa y búsqueda de rutinas en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.

Antigüedad en empresa		Bajo	Medio	Alto	Total
menos de 1 año	recuento	19	7	0	26
	% del total	7.8%	2.9%	0.0%	10.6%
entre 1 y 5 años	recuento	57	52	1	110
	% del total	23.3%	21.2%	0.4%	44.9%
entre 5 y 10 años	recuento	39	26	1	66
	% del total	15.9%	10.6%	0.4%	26.9%
más de 10 años	recuento	23	20	0	43
	% del total	9.4%	8.2%	0.0%	17.6%
Total	recuento	138	105	2	245
	% del total	56.3%	42.9%	0.8%	100%

Fuente: Elaboración propia

Así también, en la dimensión de reacción emocional, arrojan los siguientes resultados.

Tabla 9

Tabla de datos descriptivos de la dimensión de reacción emocional en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.

Resistencia al Cambio Tecnológico		Estadístico	Desv. Error
Media		8.60	.552
95% de intervalo de confianza	Límite inferior	8.13	
confianza para la media	Límite Superior	9.08	
Media Recortada al 5%		8.36	
Mediana		8.00	
Varianza		14.109	
Desviación		3.756	
Mínimo		4	
Máximo		21	
Rango		17	
Rango Intercuartil		5	
Asimetría		.774	.156
Curtosis		.103	.310

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 10, dimensión reacción emocional se encontró que el 56,3% (138) de la población encuestada, presenta un nivel bajo de resistencia en esta dimensión, el 40,0% (98) presenta un nivel medio y solo el 3,7% (9) presenta un nivel alto. Se observa que de la población de género femenino representada por el 61.6% (151) de los encuestados, el 35,5% (87) de los colaboradores presenta un nivel bajo de resistencia, el 24,9% (61) presenta un nivel medio y solo el 1,2% (3) presenta un nivel alto, mientras que en el género masculino representado por el 38.4% (94) de los encuestados, el 20,8% (51) de los colaboradores presenta un nivel bajo de resistencia, el 15,1% (37) presenta un nivel medio y solo el 2,4% (6) presenta un nivel alto.

Tabla 10

Tabla cruzada género y reacción emocional en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.

Género		Bajo	Medio	Alto	Total
masculino	recuento	51	37	6	94
	% del total	20.8%	15.1%	2.4%	38.4%
femenino	recuento	87	61	3	151
	% del total	35.5%	24.9%	1.2%	61.6%
Total	recuento	138	98	9	245
	% del total	56.3%	40.0%	3.7%	100%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 11, se encontró que en esta dimensión el rango de edad de mayor representación se encuentra entre los 18 y 25 años con el 35,5% (87), de los cuales el 20.0% (49) de los colaboradores presentan un nivel bajo de resistencia, el 13,1% (32) presenta un nivel medio y solo el 2,4% (6) presenta un nivel alto. En el rango de 26 a 30 años representado por el 33,5% (82), el 17.6% (43) de los colaboradores presentan un nivel bajo de resistencia, el 15,5% (38) presenta un nivel medio y solo el 0,4% (1) presenta un nivel alto. En el rango de 31 a 40 años representado por el 23,7% (58), el 14.7% (36) de los colaboradores presentan un nivel bajo de resistencia, el 8,2% (20) presenta un nivel medio y solo el 0,8% (2) presenta un nivel alto y en el rango de 40 años a más representada por el 7.3% (18), el 4.1% (10) de los colaboradores presentan un nivel bajo de resistencia, el 3,3% (8) presenta un nivel medio y no se encontró resistencia alta.

Tabla 11

Tabla cruzada edad y reacción emocional en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.

Edad		Bajo	Medio	Alto	Total
18 a 25 años	recuento	49	32	6	87
	% del total	20.0%	13.1%	2.4%	35.5%
26 a 30 años	recuento	43	38	1	82
	% del total	17.6%	15.5%	0.4%	33.5%
31 a 40 años	recuento	36	20	2	58

	% del total	14.7%	8.2%	0.8%	23.7%
de 41 años a más	recuento	10	8	0	18
	% del total	4.1%	3.3%	0.0%	7.3%
Total	recuento	138	98	9	245
	% del total	56.3%	40.0%	3.7%	100%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 12, se muestra que en el grado de instrucción de mayor representación en la población que es el grado universitaria incompleta representada por el 36,7% (90), el 20,0% (49) de los colaboradores presentan un nivel bajo de resistencia, el 15,1% (37) presenta un nivel medio y solo el 1,6% (4) presenta un nivel alto. En el grado de instrucción universitaria completa representado por el 24,9% (61), el 15,5% (38) de los colaboradores presentan un nivel bajo de resistencia, el 8,6% (21) presenta un nivel medio y solo el 0,8% (2) presenta un nivel alto. En el grado de instrucción de superior técnica completa representado por el 17,6% (43), el 9,0% (22) de los colaboradores presentan un nivel bajo de resistencia, el 8,2% (20) presenta un nivel medio y solo el 0,4% (1) presenta un nivel alto. El grado de instrucción de superior técnica incompleta representada por el 12,7% (31), el 6,5% (16) de los colaboradores presentan un nivel bajo de resistencia, el 5,3% (13) presenta un nivel medio y solo el 0,8% (2) presenta un nivel alto. Encontramos también que en el grado de instrucción de posgrado representada por el 8,2% (20), el 5,3% (13) de los colaboradores presentan un nivel bajo de resistencia, el 2,9% (7) presenta un nivel medio y no se encontró resistencia alta.

Tabla 12

Tabla cruzada grado de instrucción y reacción emocional en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.

Grado de instrucción		Bajo	Medio	Alto	Total
superior técnica completa	recuento	22	20	1	43
	% del total	9.0%	8.2%	0.4%	17.6%
superior técnica incompleta	recuento	16	13	2	31
	% del total	6.5%	5.3%	0.8%	12.7%
universitaria completa	recuento	38	21	2	61
	% del total	15.5%	8.6%	0.8%	24.9%
universitaria incompleta	recuento	49	37	4	90
	% del total	20.0%	15.1%	1.6%	36.7%
posgrado	recuento	13	7	0	20
	% del total	5.3%	2.9%	0.0%	8.2%
Total	recuento	138	98	9	245
	% del total	56.3%	40.0%	3.7%	100%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 13, se encontró que respecto a la antigüedad de la empresa que tiene la mayor población que se encuentra entre 1 y 5 años con el 44,9% (110), el 24,5% (60) de los colaboradores presentan un nivel bajo de resistencia, el 18,8% (46) presenta un nivel medio y solo el 1,6% (4) presenta un nivel alto. Los colaboradores que tienen entre 5 y 10 años representado por el 26,9% (66), el 15,9% (39) de los colaboradores presentan un nivel bajo de resistencia, el 10,6% (26) presenta un nivel medio y solo el 0,4% (1) presenta un nivel alto. En el caso de los colaboradores que tienen más de 10 años en la empresa representado por el 17,6% (43), el 10,6% (26) de los colaboradores presentan un nivel bajo de resistencia, el 6,5% (16) presenta un nivel medio y solo el 0,4% (1) presenta un nivel alto. Los colaboradores con menos de 1 año representada por el 10,6% (26) de la población, el 5,3% (13) de los colaboradores presentan un nivel bajo de resistencia, el 4,1% (10) presenta un nivel medio y el 1,3% (3) presenta un nivel alto.

Tabla 13

Tabla cruzada antigüedad en empresa y reacción emocional en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.

Antigüedad en empresa		Bajo	Medio	Alto	Total
menos de 1 año	recuento	13	10	3	26
	% del total	5.3%	4.1%	1.2%	10.6%
entre 1 y 5 años	recuento	60	46	4	110
	% del total	24.5%	18.8%	1.6%	44.9%

entre 5 y 10 años	recuento	39	26	1	66
	% del total	15.9%	10.6%	0.4%	26.9%
más de 10 años	recuento	26	16	1	43
	% del total	10.6%	6.5%	0.4%	17.6%
Total	recuento	138	98	9	245
	% del total	56.3%	40.0%	3.7%	100%

Fuente: Elaboración propia

De igual manera, la dimensión de pensamiento corto plazo, arrojan los siguientes resultados a través de las siguientes tablas cruzadas.

Tabla 14

Tabla de datos descriptivos de la dimensión de pensamiento corto plazo en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.

Resistencia al Cambio Tecnológico		Estadístico	Desv. Error
Media		6.64	.552
95% de intervalo de confianza	Límite inferior	6.22	
confianza para la media	Límite Superior	7.06	
Media Recortada al 5%		6.20	

Mediana	5.00	
Varianza	11.093	
Desviación	3.331	
Mínimo	4	
Máximo	22	
Rango	18	
Rango Intercuartil	4	
Asimetría	1.944	.156
Curtosis	4.273	.310

Fuente: Base de datos

En la tabla 15, dimensión pensamiento a corto plazo se encontró que el 81.2% (199) de la población encuestada, presenta un nivel bajo de resistencia en esta dimensión, el 15.5% (38) presenta un nivel medio y solo el 3.3% (8) presenta un nivel alto. Se observa que la población de género femenino está representada por el 61.6% (151) de los encuestados, de las cuales el 50.6% (124) de los colaboradores presenta un nivel bajo de resistencia, el 10.6% (26) presenta un nivel medio y el 0.4% (1) presenta resistencia alta, mientras que en el género masculino representado por el 38.4% (94) de los encuestados, se encontró que el 30.6% (75) de los colaboradores presenta un nivel bajo de resistencia, el 4.9% (12) presenta un nivel medio y solo el 2.9% (7) presenta un nivel alto.

Tabla 15

Tabla cruzada género y pensamiento a corto plazo en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.

Género		Bajo	Medio	Alto	Total
masculino	recuento	75	12	7	94
	% del total	30.6%	4.9%	2.9%	38.4%
femenino	recuento	124	26	1	151
	% del total	50.6%	10.6%	0.4%	61.6%
Total	recuento	199	38	8	245
	% del total	81.2%	15.5%	3.3%	100%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 16, se encontró que en esta dimensión el rango de edad de mayor representación se encuentra entre los 18 y 25 años con el 35,5% (87), de los cuales el 27.8% (68) de los colaboradores presentan un nivel bajo de resistencia, el 4.9% (12) presenta un nivel medio y solo el 2.9% (7) presenta un nivel alto. En el rango de 26 a 30 años representado por el 33,5% (82), el 29.8% (73) de los colaboradores presentan un nivel bajo de resistencia, el 3.3% (8) presenta un nivel medio y el 0.4% (1) presenta un nivel alto. En el rango de 31 a 40 años representado por el 23,7% (58), el 18.0% (44) de los colaboradores presentan un nivel bajo de resistencia, el 5.7% (14) presenta un nivel medio y no se encontró resistencia alta y en el rango de 40 años a más representada por el 7.3% (18), de los cuales el

5.7% (14) de los colaboradores presentan un nivel bajo de resistencia, el 1.6% (4) presenta un nivel medio y no se encontró resistencia alta.

Tabla 16

Tabla cruzada edad y pensamiento a corto plazo en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.

Edad		Bajo	Medio	Alto	Total
18 a 25 años	recuento	68	12	7	87
	% del total	27.8%	4.9%	2.9%	35.5%
26 a 30 años	recuento	73	8	1	82
	% del total	29.8%	3.3%	0.4%	33.5%
31 a 40 años	recuento	44	14	0	58
	% del total	18.0%	5.7%	0.0%	23.7%
de 41 años a más	recuento	14	4	0	18
	% del total	5.7%	1.6%	0.0%	7.3%
Total	recuento	199	38	8	245
	% del total	81.2%	15.5%	3.3%	100%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 17, se muestra que el grado de instrucción de mayor representación en la población es el grado universitaria incompleta con el 36,7% (90), de los cuales el 31.0% (76)

de los colaboradores presentan un nivel bajo de resistencia, el 4.1% (10) presenta un nivel medio y solo el 1.6% (4) presenta un nivel alto. En el grado de instrucción universitaria completa representado por el 24,9% (61), el 21.2% (52) de los colaboradores presentan un nivel bajo de resistencia, el 3.3% (8) presenta un nivel medio y solo el 0.4% (1) presenta un nivel alto. El grado de instrucción de superior técnica completa representado por el 17,6% (43), el 12.7% (31) de los colaboradores presentan un nivel bajo de resistencia, el 3.7% (9) presenta un nivel medio y solo el 1.2% (3) presenta resistencia alta. El grado de instrucción de superior técnica incompleta representada por el 12.7% (31), el 9.4% (23) de los colaboradores presentan un nivel bajo de resistencia, el 3.3% (8) presenta un nivel medio y no se encontró resistencia alta. Encontramos también que en el grado de instrucción de posgrado representada por el 8.2% (20), el 6.9% (17) de los colaboradores presentan un nivel bajo de resistencia, el 1.2% (3) presenta un nivel medio y no se registra un nivel alto de resistencia.

Tabla 17

Tabla cruzada grado de instrucción y pensamiento a corto plazo en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019

Grado de instrucción		Bajo	Medio	Alto	Total
superior técnica completa	recuento	31	9	3	43
	% del total	12.7%	3.7%	1.2%	17.6%
superior técnica incompleta	recuento	23	8	0	31
	% del total	9.4%	3.3%	0.0%	12.7%

universitaria completa	recuento	52	8	1	61
	% del total	21.2%	3.3%	0.4%	24.9%
universitaria incompleta	recuento	76	10	4	90
	% del total	31.0%	4.1%	1.6%	36.7%
posgrado	recuento	17	3	0	20
	% del total	6.9%	1.2%	0.0%	8.2%
Total	recuento	199	38	8	245
	% del total	81.2%	15.5%	3.3%	100%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 18, se encontró que respecto a la antigüedad de la empresa que tiene la mayor población que se encuentra entre 1 y 5 años con el 44,9% (110), el 36,3% (89) de los colaboradores presentan un nivel bajo de resistencia, el 5,3% (13) presenta un nivel medio y solo el 3,3% (8) presenta un nivel alto. Los colaboradores que tienen entre 5 y 10 años representado por el 26,9% (66), el 22,0% (54) de los colaboradores presentan un nivel bajo de resistencia, el 4,9% (12) presenta un nivel medio y no se registra un nivel alto. En el caso de los colaboradores que tienen más de 10 años en la empresa representado por el 17,6% (43), el 14,3% (35) de los colaboradores presentan un nivel bajo de resistencia, el 3,3% (8) presenta un nivel medio y no se registra un nivel alto. Los colaboradores con menos de 1 año representada por el 10,6% (26) de la población, el 8,6% (21) de los colaboradores presentan un nivel bajo de resistencia, el 2,0% (5) presenta un nivel medio y no se registra un nivel alto.

Tabla 18

Tabla cruzada antigüedad en empresa y pensamiento a corto plazo en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.

Antigüedad en empresa		Bajo	Medio	Alto	Total
menos de 1 año	recuento	21	5	0	26
	% del total	8.6%	2.0%	0.0%	10.6%
entre 1 y 5 años	recuento	89	13	8	110
	% del total	36.3%	5.3%	3.3%	44.9%
entre 5 y 10 años	recuento	54	12	0	66
	% del total	22.0%	4.9%	0.0%	17.6%
más de 10 años	recuento	35	8	0	43
	% del total	14.3%	3.3%	0.0%	17.6%
Total	recuento	199	38	8	245
	% del total	81.2%	15.5%	3.3%	100%

Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, la siguiente dimensión a estudiar fue la rigidez cognitiva, donde se muestran los resultados.

Tabla 19

Tabla de datos descriptivos de la dimensión rigidez cognitiva en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.

Resistencia al Cambio Tecnológico		Estadístico	Desv. Error
Media		16.42	.552
95% de intervalo de confianza	Límite inferior	15.96	
confianza para la media	Límite Superior	16.88	
Media Recortada al 5%		16.42	
Mediana		17.00	
Varianza		13.351	
Desviación		3.654	
Mínimo		5	
Máximo		24	
Rango		19	
Rango Intercuartil		5	
Asimetría		-.056	.156
Curtosis		-.342	.310

Fuente: Base de datos

En la tabla 20, dimensión rigidez cognitiva se encontró que el 51.4% (126) de la población encuestada, presenta un nivel alto de resistencia en esta dimensión, el 47.8% (117) presenta un nivel medio y solo el 0.4% (1) presenta un nivel bajo. Se observa que la población de género femenino está representada por el 61.6% (151) de los encuestados, de las cuales el 33.5% (82) de los colaboradores presenta un nivel alto de resistencia, el 27.8% (68) presenta un nivel medio y el 0.4% (1) presenta resistencia baja, mientras que en el género masculino representado por el 38.4% (94) de los encuestados, se encontró que el 20.0% (49) de los colaboradores presenta un nivel medio de resistencia, el 18.0% (44) presenta un nivel alto y solo el 0.4% (1) presenta un nivel bajo.

Tabla 20

Tabla cruzada género y rigidez cognitiva en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.

Género		Bajo	Medio	Alto	Total
masculino	recuento	1	49	44	94
	% del total	0.4%	20.0%	18.0%	38.4%
femenino	recuento	1	68	82	151
	% del total	0.4%	27.8%	33.5%	61.6%
Total	recuento	2	117	126	245
	% del total	0.8%	47.8%	51.4%	100%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 21, se encontró que en esta dimensión el rango de edad de mayor representación se encuentra entre los 18 y 25 años con el 35,5% (87), de los cuales el 19.2% (47) de los colaboradores presentan un nivel alto de resistencia, el 15.9% (39) presenta un nivel medio y solo el 0.4% (1) presenta un nivel bajo. En el rango de 26 a 30 años representado por el 33,5% (82), el 18.0% (44) de los colaboradores presentan un nivel alto de resistencia, el 15.5% (38) presenta un nivel medio y no se encontró resistencia baja. En el rango de 31 a 40 años representado por el 23,7% (58), el 13.1% (32) de los colaboradores presentan un nivel medio de resistencia, el 10.2% (25) presenta un nivel alto y el 0.4% (1) de los colaboradores presentan un nivel de resistencia bajo y en el rango de 40 años a más representada por el 7.3% (18), de los cuales el 4.1% (10) de los colaboradores presentan un nivel alto de resistencia, el 3.3% (8) presenta un nivel medio y no se encontró resistencia baja.

Tabla 21

Tabla cruzada edad y rigidez cognitiva en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.

Edad		Bajo	Medio	Alto	Total
18 a 25 años	recuento	1	39	47	87
	% del total	0.4%	15.95	19.2%	35.5%
26 a 30 años	recuento	0	38	44	82
	% del total	0.0%	15.5%	18.0%	33.5%

31 a 40 años	recuento	1	32	25	58
	% del total	0.4%	13.1%	10.2%	23.7%
de 41 años a más	recuento	0	8	10	18
	% del total	0.0%	3.3%	4.1%	7.3%
Total	recuento	2	117	126	245
	% del total	0.8%	47.8%	51.4%	100%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 22, se muestra que el grado de instrucción de mayor representación en la población es el grado universitaria incompleta con el 36,7% (90), de los cuales el 20.0% (49) de los colaboradores presentan un nivel alto de resistencia, el 16.3% (40) presenta un nivel medio y solo el 0.4% (1) presenta un nivel alto. En el grado de instrucción universitaria completa representado por el 24,9% (61), el 13.5% (33) de los colaboradores presentan un nivel medio de resistencia, el 11.4% (28) presenta un nivel alto y no se registra nivel bajo. El grado de instrucción de superior técnica completa está representado por el 17,6% (43), el 9.0% (22) de los colaboradores presentan un nivel medio de resistencia, el 8.6% (21) presenta un nivel alto y no se registra nivel bajo. El grado de instrucción de superior técnica incompleta está representado por el 12.7% (31), el 6.9% (17) de los colaboradores presentan un nivel alto de resistencia, el 5.3% (13) presenta un nivel medio y solo el 0.4% (1) presenta resistencia baja. Encontramos también que en el grado de instrucción de posgrado

representada por el 8.2% (20), el 4.5% (11) de los colaboradores presentan un nivel alto de resistencia, el 3.7% (9) presenta un nivel medio y no se registra un nivel bajo de resistencia.

Tabla 22

Tabla cruzada grado de instrucción y rigidez cognitiva en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.

Grado de instrucción		Bajo	Medio	Alto	Total
superior técnica completa	recuento	0	22	21	43
	% del total	0.0%	9.0%	8.6%	17.6%
superior técnica incompleta	recuento	1	13	17	31
	% del total	0.4%	5.3%	6.9%	12.7%
universitaria completa	recuento	0	33	28	61
	% del total	0.0%	13.5%	11.4%	24.9%
universitaria incompleta	recuento	1	40	49	90
	% del total	0.4%	16.3%	20.0%	36.7%
posgrado	recuento	0	9	11	20
	% del total	0.0%	3.7%	4.5%	8.2%
Total	recuento	2	117	126	245
	% del total	0.8%	47.8%	51.4%	100%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 23, se encontró que respecto a la antigüedad de la empresa que tiene la mayor población que se encuentra entre 1 y 5 años con el 44,9% (110), el 23,3% (57) de los colaboradores presentan un nivel alto de resistencia, el 20,8% (51) presenta un nivel medio y solo el 0,8% (2) presenta un nivel bajo. Los colaboradores que tienen entre 5 y 10 años representado por el 26,9% (66), el 13,9% (34) de los colaboradores presentan un nivel medio de resistencia, el 13,1% (32) presenta un nivel alto y no se registra un nivel bajo. En el caso de los colaboradores que tienen más de 10 años en la empresa representado por el 17,6% (43), el 9,4% (23) de los colaboradores presentan un nivel medio de resistencia, el 8,2% (20) presenta un nivel alto y no se registra un nivel bajo. Los colaboradores con menos de 1 año representada por el 10,6% (26) de la población, el 6,9% (17) de los colaboradores presentan un nivel alto de resistencia, el 3,7% (9) presenta un nivel medio y no se registra un nivel alto.

Tabla 23

Tabla cruzada antigüedad en empresa y rigidez cognitiva en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.

Antigüedad en empresa		Bajo	Medio	Alto	Total
menos de 1 año	recuento	0	9	17	26
	% del total	0.0%	3.7%	6.9%	10.6%
entre 1 y 5 años	recuento	2	51	57	110
	% del total	0.8%	20.8%	23.3%	4.9%
entre 5 y 10 años	recuento	0	34	32	66

	% del total	0.0%	13.9%	13.1%	26.9%
más de 10 años	recuento	0	23	20	43
	% del total	0.0%	9.4%	8.2%	17.6%
Total	recuento	2	117	126	245
	% del total	0.8%	47.8%	51.4%	100%

Fuente: Elaboración propia

Presentamos los resultados guiados por los objetivos del estudio. A continuación, se muestra la resistencia al cambio tecnológico de manera global.

Tabla 24

Tabla de datos descriptivos de la resistencia al cambio tecnológico en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.

Resistencia al Cambio Tecnológico		Estadístico	Desv. Error
Media		42.03	.552
95% de intervalo de confianza	Límite inferior	40.94	
confianza para la media	Límite Superior	43.12	
Media Recortada al 5%		41.55	
Mediana		40.00	
Varianza		74.536	

Desviación	8.633	
Mínimo	24	
Máximo	81	
Rango	57	
Rango Intercuartil	12	
Asimetría	.983	.156
Curtosis	1.640	.310

Fuente: Base de datos

En la tabla 25, respecto a la resistencia al cambio tecnológico se encontró que el 83,7% (205) de la población encuestada, presenta un nivel medio de resistencia, el 15,5% (38) presenta un nivel bajo y solo el 0,8% (2) presenta un nivel alto. Se observa que de la población de género femenino representada por el 61.6% (151) de los encuestados, el 51,4% (126) de los colaboradores presenta un nivel medio de resistencia, el 10,2% (25) presenta un nivel bajo y no se encontró resistencia alta, mientras que en el género masculino representado por el 38.4% (94) de los encuestados, se encontró que el 32,2% (79) de los colaboradores presenta un nivel medio de resistencia, el 5,3% (13) presenta un nivel bajo y solo el 0,8% (2) presenta un nivel alto.

Tabla 25

Tabla cruzada género y resistencia al cambio tecnológico en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.

Género		Bajo	Medio	Alto	Total
masculino	recuento	13	79	2	94
	% del total	5.3%	32.2%	0.8%	38.4%
femenino	recuento	25	126	0	151
	% del total	10.2%	51.4%	0.0%	61.6%
Total	recuento	38	205	2	245
	% del total	15.5%	83.7%	0.8%	100%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 26, se encontró que el rango de edad de mayor representación se encuentra entre los 18 y 25 años con el 35,5% (87), de los cuales el 30.6% (75) de los colaboradores presentan un nivel medio de resistencia, el 4,5% (11) presenta un nivel bajo y solo el 0,4% (1) presenta un nivel alto. En el rango de 26 a 30 años representado por el 33,5% (82), el 29.4% (72) de los colaboradores presentan un nivel medio de resistencia, el 3,7% (9) presenta un nivel bajo y solo el 0.4% (1) resistencia alta. En el rango de 31 a 40 años representado por el 23,7% (58), el 17.6% (43) de los colaboradores presentan un nivel medio de resistencia, el 6,1% (15) presenta un nivel bajo y no se encontró resistencia alta. En el rango de 40 años a más representada por el 7.3% (18), el 6.1% (15) de los colaboradores presentan un nivel medio de resistencia, el 1,2% (3) presenta un nivel bajo y no se encontró resistencia alta.

Tabla 26

Tabla cruzada edad y resistencia al cambio tecnológico en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.

Edad		Bajo	Medio	Alto	Total
18 a 25 años	recuento	11	75	1	87
	% del total	4.5%	30.6%	0.4%	35.5%
26 a 30 años	recuento	9	72	1	82
	% del total	3.7%	29.4%	0.4%	33.5%
31 a 40 años	recuento	15	43	0	58
	% del total	6.1%	17.6%	0.0%	23.7%
de 41 años a más	recuento	3	15	0	18
	% del total	1.2%	6.1%	0.0%	7.3%
Total	recuento	38	205	2	245
	% del total	15.5%	83.7%	0.8%	100%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 27, se muestra que el grado de instrucción de mayor representación en la población es el grado universitaria incompleta con el 36,7% (90), de los cuales el 30,2% (74) de los colaboradores presentan un nivel medio de resistencia al cambio tecnológico, el 6,1% (15) presenta un nivel bajo y solo el 0.4% (1) presenta un nivel alto. En el grado de

instrucción universitaria completa representado por el 24,9% (61), el 18,0% (44) de los colaboradores presentan un nivel medio de resistencia al cambio tecnológico, el 6,5% (16) presenta un nivel bajo y solo el 0.4% (1) presenta un nivel alto. El grado de instrucción de superior técnica completa está representado por el 17,6% (43), el 16,3% (40) de los colaboradores presentan un nivel medio de resistencia, el 1,2% (3) presenta un nivel bajo y no se registra nivel alto. El grado de instrucción de superior técnica incompleta está representado por el 12.7% (31), el 11.8% (29) de los colaboradores presentan un nivel medio de resistencia al cambio tecnológico, el 0.8% (2) presenta un nivel bajo y no se registra nivel alto. Encontramos también que en el grado de instrucción de posgrado representada por el 8.2% (20), el 7.3% (18) de los colaboradores presentan un nivel medio de resistencia al cambio tecnológico, el 0.8% (2) presenta un nivel bajo y no se registra un nivel alto de resistencia.

Tabla 27

Tabla cruzada grado de instrucción y resistencia al cambio tecnológico en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.

Grado de instrucción		Bajo	Medio	Alto	Total
superior técnica completa	recuento	3	40	0	43
	% del total	1.2%	16.3%	0.0%	17.6%
superior técnica incompleta	recuento	2	29	0	31
	% del total	0.8%	11.8%	0.0%	12.7%
universitaria completa	recuento	16	44	1	61

	% del total	6.5%	18.0%	0.4%	24.9%
universitaria incompleta	recuento	15	74	1	90
	% del total	6.1%	30.2%	0.4%	36.7%
posgrado	recuento	2	18	0	20
	% del total	0.8%	7.3%	0.0%	8.2%
Total	recuento	38	205	2	245
	% del total	15.5%	83.7%	0.8%	100%

Fuente: Elaboración propia

En esta última tabla 28, se encontró que respecto a la antigüedad de la empresa que tiene la mayor población que se encuentra entre 1 y 5 años con el 44,9% (110), el 36,7% (90) de los colaboradores presentan un nivel medio de resistencia al cambio tecnológico, el 7,3% (18) presenta un nivel bajo y solo el 0,8% (2) presenta un nivel alto. Los colaboradores que tienen entre 5 y 10 años representado por el 26,9% (66), el 22,4% (55) de los colaboradores presentan un nivel medio de resistencia al cambio tecnológico, el 4,5% (11) presenta un nivel bajo y no se registra un nivel alto. En el caso de los colaboradores que tienen más de 10 años en la empresa representado por el 17,6% (43), el 13,9% (34) de los colaboradores presentan un nivel medio de resistencia al cambio tecnológico, el 3,7% (9) presenta un nivel bajo y no se registra un nivel alto. Los colaboradores con menos de 1 año representada por el 10,6% (26) de la población, el 10,6% (26) de los colaboradores presentan un nivel medio de

resistencia al cambio tecnológico y no se registra un nivel bajo y alto para este grupo de colaboradores.

Tabla 28

Tabla cruzada antigüedad en empresa y resistencia al cambio tecnológico en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.

Antigüedad en empresa		Bajo	Medio	Alto	Total
menos de 1 año	recuento	0	26	0	26
	% del total	0.0%	10.6%	0.0%	10.6%
entre 1 y 5 años	recuento	18	90	2	110
	% del total	7.3%	36.7%	0.8%	44.9%
entre 5 y 10 años	recuento	11	55	0	66
	% del total	4.5%	22.4%	0.0%	26.9%
más de 10 años	recuento	9	34	0	43
	% del total	3.7%	13.9%	0.0%	17.6%
Total	recuento	38	205	2	245
	% del total	15.5%	83.7%	0.8%	100%

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

A partir de los resultados descritos se encontró que el nivel más representativo es el nivel medio representado por un 83.7%. Estos resultados se asemejan a los que sostiene Quispe (2018) quien indica que la resistencia al cambio es media representado por un 73.33%, sin embargo, el trabajo de Muñoz indica que el nivel de la resistencia al cambio encontrada es baja.

En lo que respecta a la dimensión nivel de búsqueda de rutinas en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019, se encontró que el 56,3% de la población encuestada, presenta un nivel bajo con una media de 10.77. Estos resultados guardan relación con Grados y Vasquez (2019) que alcanzó una media de 7 que representa un nivel bajo en esta dimensión. Pero con la investigación de Villegas, García y Díaz (2011) y Muñoz (2020) no concuerda ya que ellos encontraron en esta dimensión resultados que representan un nivel medio.

En lo que respecta a la dimensión nivel de reacción emocional en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019, se encontró que el 56,3% de la población encuestada, presenta un nivel bajo con una media de 8.6. Estos resultados guardan relación con Muñoz (2020) pues se puede evidenciar en esta dimensión un nivel bajo para los colaboradores que formaron parte de la muestra del estudio realizado en la Compañía Nacional de Fuerza y Luz SA en Costa Rica. Por otro lado, el estudio de Grados y Vasquez (2019) no concuerda con nuestra investigación, ya que ellos encontraron en esta dimensión resultados que representan un nivel medio con una media de 14.9.

Para la dimensión nivel pensamiento a corto plazo en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019, se encontró que el 81.2% de la población encuestada presenta un nivel bajo con una media de 6.64. Estos resultados guardan relación con Muñoz (2020) cuya tendencia promedio tiene un nivel bajo en esta dimensión. Por otro lado, para Grados y Vasquez (2019) obtuvieron como resultado un nivel medio en esta dimensión con una media de 14.3 al igual que Villegas, García y Díaz (2011) cuyo resultado se encontró en el mismo nivel medio.

En lo que respecta a la dimensión nivel rigidez cognitiva en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019, se encontró que el 51.4% de la población encuestada presenta un nivel alto con una media de 16.42. Estos resultados no guardan relación con la investigación de Grados y Vasquez (2019) que encontró una media de 11.3, así como también con las investigaciones de Villegas, García y Díaz (2011) y Muñoz (2020) que muestran como resultado un nivel medio en esta dimensión.

4.2 Conclusiones

Se cumplió con el objetivo general de describir el nivel de resistencia al cambio tecnológico en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019, esta medida es resultante de la suma de todas las dimensiones. Se encontró que el 83,7%, la mayoría de la población encuestada presenta un nivel medio de resistencia. Al profundizar en las variables intervinientes del nivel hallado se encontró que el 51,4% está representado por género femenino, el rango de edad de mayor representación se

encuentra entre los 18 y 25 años con un 30.6%, el grado de instrucción de mayor representación en la población es el grado universitaria incompleta con un 30,2%, y con respecto a la antigüedad de la empresa destaca entre 1 y 5 años con el 36,7%

Con respecto al cumplimiento de los objetivos específicos podemos indicar que se cumplió con describir el nivel hallado en la muestra para cada una de las siguientes dimensiones y se presentan los datos más relevantes:

En la dimensión búsqueda de rutinas se encontró que el 56.3% de la población encuestada, presenta un nivel bajo en esta dimensión. Al profundizar en las variables intervinientes del nivel hallado se encontró que el 33.1% está representado por el género femenino, el rango de edad de mayor representación en este nivel se encuentra entre los 26 a 30 años con un 20.8%, el grado de instrucción de mayor representación en la población para esta dimensión es el grado universitaria incompleta con un 21.6% , y con respecto a la antigüedad de la empresa destaca entre 1 y 5 años con el 23.3% del nivel indicado.

En la dimensión reacción emocional se encontró que el 56.3% de la población encuestada, presenta un nivel bajo en esta dimensión, se hallaron datos descriptivos donde se muestra que la media es 8.6. Al profundizar en las variables intervinientes del nivel hallado se encontró que el 35.5% está representado por el género femenino, el rango de edad de mayor representación en este nivel se encuentra entre los 18 a 25 años con un 20%, el grado de instrucción de mayor representación en la población para esta dimensión es el grado

universitaria incompleta con un 20% , y con respecto a la antigüedad de la empresa destaca entre 1 y 5 años con el 24.5% del nivel indicado.

En la dimensión pensamiento a corto plazo se encontró que el 81.2% de la población encuestada, presenta un nivel bajo en esta dimensión, se hallaron datos descriptivos donde se muestra que la media es 6.64. Al profundizar en las variables intervinientes del nivel hallado se encontró que el 50.6% está representado por el género femenino, el rango de edad de mayor representación en este nivel se encuentra entre los 26 a 30 años con un 29.8%, el grado de instrucción de mayor representación en la población para esta dimensión es el grado universitaria incompleta con un 31% , y con respecto a la antigüedad de la empresa destaca entre 1 y 5 años con el 36.3% del nivel indicado.

En la dimensión rigidez cognitiva se encontró que el 51.4% de la población encuestada, presenta un nivel alto en esta dimensión, se hallaron datos descriptivos donde se muestra que la media es 16.42. Al profundizar en las variables intervinientes del nivel hallado se encontró que el 33.5% está representado por el género femenino, el rango de edad de mayor representación en este nivel se encuentra entre los 18 a 25 años con un 19.2%, el grado de instrucción de mayor representación en la población para esta dimensión es el grado universitaria incompleta con un 20% , y con respecto a la antigüedad de la empresa destaca entre 1 y 5 años con el 23.3% del nivel indicado.

La limitación que se enfrenta es acerca de la falta de investigaciones dirigidas específicamente a este tema, por ello nos hemos apoyado en el tema general de resistencia al cambio. Adicional a ello, una limitación que se encontró fue el uso de las encuestas online, las cuales, si bien es cierto en la actualidad son mayormente empleadas, en algunas ocasiones existen inconvenientes en la interpretación de las preguntas para el posterior del llenado de las encuestas, al resolver dudas y/o consultas. Por otro lado, no se han tenido otras limitaciones significativas para llevar a cabo esta investigación, sin embargo, se sugiere continuar profundizando en el tema.

REFERENCIAS

Alonso, J. (2017). Retos y oportunidades del sector bancario español. Discurso de apertura, 2ª

Jornada del XXIV Encuentro del Sector Bancario, “Un sector en transformación”,

ABC, Deloitte y Sociedad de Tasación. Obtenido de.

<https://www.bde.es/f/webbde/GAP/Secciones/SalaPrensa/IntervencionesPublicas/Subgovernador/Arc/Fic/alonso200417.pdf>

Arciniega, L. y González, L. (2009). Validation of the Spanish-Language Version of the

Resistance to Change Scale. *Personality and Individual Differences*. Volume 46 ISSUE

2, January 2009.

Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. y Miranda-Novales, M. (2016). El protocolo de

investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.

Recuperado de página web:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4867/486755023011>

Baena, G (2014). Metodología de la investigación serie integral por competencias. Grupo

Editorial Patricia. México. [Versión electrónica]. Obtenido de

[https://books.google.com.pe/books?id=6aCEBgAAQBAJ&lpg=PP1&ots=NU53xJGiV](https://books.google.com.pe/books?id=6aCEBgAAQBAJ&lpg=PP1&ots=NU53xJGiVB&dq=investigaci%C3%B3n%20pura&lr&hl=es&pg=PR4#v=onepage&q&f=false)

[B&dq=investigaci%C3%B3n%20pura&lr&hl=es&pg=PR4#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=6aCEBgAAQBAJ&lpg=PP1&ots=NU53xJGiVB&dq=investigaci%C3%B3n%20pura&lr&hl=es&pg=PR4#v=onepage&q&f=false)

Baltodano, B. (2017). Los colaboradores del banco de la nación agencia 1 Trujillo tienen la resistencia a la adaptación al cambio del rol comercial. [Versión electrónica]. Obtenido de <https://www.google.com/url?q=http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12208/Baltodano%2520V%25c3%25a1squez%2520Betsy%2520Paola.pdf?sequence%3D1%26isAllowed%3Dy&sa=D&ust=1604287406736000&usg=AOvVaw06U9NrwdOFOLEZ4IYhtEiU>

Böhrt, R. (2001). Resistencia al Cambio y Transición de las Organizaciones. [Versión electrónica]. Obtenido de <http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v2n2/v2n2a2.pdf>

Butler, M., Mecheril, P. y Brenningmeyer, L. (2017). Resistance Subjects, Representations, Contexts, pág.7, PDF-ISBN 978-3-8394-3149-8. [versión del libro electrónico como Adobe Digital Edition]. doi: <https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/31366/630211.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Campos, E., Salmador, M. y Morcillo, P. (2017). La innovación del modelo de negocio bancario: el reto de la banca digital. *AECA: Revista de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas*, 120, 3-6. Recuperado de página web: <http://www.aeca1.org/xixcongresoaecca/cd/61w1.pdf>

Diamandis, P. (2018). Los mayores cambios tecnológicos que están ocurriendo en banca y finanzas. [Versión electrónica]. Obtenido de: <https://www.aecoc.es/innovation-hub-noticias/los-mayores-cambios-tecnologicos-que-estan-ocurriendo-en-banca-y-finanzas/>

Fayos Galán, J. V. (2016). Nuevas tecnologías en banca y fintech. [Versión electrónica]. Obtenido de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/76245/FAYOS%20-%20Nuevas%20tecnolog%c3%adas%20en%20banca%20y%20Fintech.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Grados, C., y Vásquez, J. (2019). Evidencias de validez y confiabilidad de la Escala de resistencia al cambio en trabajadores de Municipalidades de Trujillo, 2019. [Versión electrónica]. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37665/grados_mc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

George, D., & Mallery, P. (2003). SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update (4th ed). Boston: Allyn & Bacon

Hernández, R., Fernandez, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. 6ª. ed. México, DF, México. [Versión electrónica]. Obtenido de <http://64.227.15.180:8080/bitstream/handle/123456789/7/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Huamán, Y. (2018). Factores incidentes en la resistencia al cambio del personal docente y administrativo de la institución educativa con jornada escolar completa “Ciro Alegría Bazán” del distrito de Anta, provincia de Acobamba, Región Huancavelica, 2016 - 2017. [Versión electrónica]. Obtenido de <https://1library.co/document/y6jv5q-factores-incidentes-resistencia-administrativo-institucion-alegría-acobamba-huancavelica.html#fulltext-content>

Judá, V. (2019). La inteligencia emocional y su relación con la disposición a la resistencia al cambio. [Versión electrónica]. Obtenido de <https://www.repositorio.uade.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/8494/Juda-TIF.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Junquera, F. (2016). La transformación digital de la banca ¿Hacia la banca sin bancos? *Boletín de Estudios Económicos*, 71(219), 429. Recuperado de página web: <https://search.proquest.com/openview/937dd70ffd9891526f89daf670060df2/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1536340>

Kuchkovsky, C. (2018). Los cuatro cambios tecnológicos que están transformando la banca. [publicación de blog]. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/los-cuatro-cambios-tecnologicos-estan-transformando-la-banca/>

Lerma, H. (2009). Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto. 4^a.

ed. Bogotá, Colombia. [Versión electrónica]. Obtenido de

<http://roa.ult.edu.co/jspui/bitstream/123456789/3244/1/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION%20PROPUESTA%20ANTEPROYECTO%20Y%20PROYECTO.pdf>

Lopez, M., Restrepo, L. y López, G. (2013). Resistencia al cambio en organizaciones

modernas. [Versión electrónica]. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/pdf/849/84927487022.pdf>

Massanell, A. (2016). La transformación de la banca: reorientación de los canales y servicios

digitales. *Papeles de economía española*, (149), 93. Recuperado de página web:

<https://search.proquest.com/openview/dd0d8f1e8c44e763f657b6a0e13bd089/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2032638>

Méndez, M. (2015). Paradoja de cambio organizacional. México: trillas.

Morales, P. (2011). Tamaño necesario de la muestra: ¿Cuántos sujetos necesitamos? [Versión

electrónica]. Obtenido de

<https://web.upcomillas.es/personal/peter/investigacion/Tama%20necesario%20de%20la%20muestra.pdf>

Morales, P. (2014). Sociología de las organizaciones una introducción al comportamiento organizacional. Brasil: Prentice Hall.

Moreno, A. (2018). Relación entre las Actitudes y la Resistencia al Cambio Organizacional en Servidores Civiles de un Ministerio. [Versión electrónica]. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2722>

Muñoz, M. (2020). Propuesta para la implantación del cambio organizacional del modelo de operación remota asistida en las centrales de generación para la Compañía Nacional de Fuerza y Luz SA, en el 2020.[Versión electrónica]. Obtenido de <http://repositorio.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/81253/MIGUEL%20MU%C3%91OZ%20KERWA.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Muñoz, O. (2020). Retos a los que se enfrentan los líderes de cambio.[Versión electrónica]. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/35280>

Newstrom, J. (2011). Comportamiento Humano en el Trabajo. (13a ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.

Núñez de Sarmiento, M., Gómez, O. (2005). El factor humano: Resistencia a la innovación tecnológica. Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas, 1(1), 23-34.

Oreg, S. (2003). Resistance to change: Developing an individual differences measure. *Journal of Applied Psychology*, 88(4), 680–693. [Versión electrónica]. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.88.4.680>

Oreg, S. (2006). Personality, context, and resistance to organizational change. *European Journal of work and Organizational Psychology*, 15(1), 73–101. [Versión electrónica]. Obtenido de <http://pluto.huji.ac.il/~oreg/uploads/files/EJWOP2006.pdf>

Oreg, et al (2008). Dispositional Resistance to Change: Measurement Equivalence and the Link to Personal Values Across 17 Nations. [Versión electrónica]. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/51417024_Dispositional_Resistance_to_Change_Measurement_Equivalence_and_the_Link_to_Personal_Values_Across_17_Nations

Palomo, R., Fernández, Y. y Gutiérrez, M. (2018). Banca cooperativa y transformación digital: hacia un nuevo modelo de relación con sus socios y clientes. *Revista de Estudios Cooperativos ISSN: 1885-8031*, 161-182. doi: http://dehesa.unex.es/bitstream/handle/10662/10481/REVE_62490.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Pedrosa, I., Juarros-Basterretxea, J., Robles-Fernández, A., Basteiro, J., & García-Cueto, E. (2014). Pruebas de bondad de ajuste en distribuciones simétricas, ¿qué estadístico utilizar?. *Universitas Psychologica*, 14(1), 245-254. [Versión electrónica]. Obtenido de file:///C:/Users/hermo/Desktop/8046-Texto%20del%20art%C3%ADculo-48381-1-10-20150907.pdf
- Quispe, O. (2018). Resistencia al cambio y la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017.
- Rojas, L. (2016). N° 24. La revolución de las empresas FinTech y el futuro de la Banca. Disrupción tecnológica en el sector financiero. Caracas: CAF. Recuperado de página web. <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/976>
- Quispe, O. (2018). Resistencia al cambio y la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017.
- Salazar, J. (2018, 17 de Julio). ¿Cuáles son los factores de cambio en las empresas?. [publicación de blog]. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/07/cuales-son-los-factores-de-cambio-en-las-empresas/>
- Valverde, S. y Fernández, F. (2018). El futuro de la rentabilidad bancaria, ¿tecnología o una nueva demanda?. *Papeles de economía española*, (155), 62-73. Recuperado de página

web.

<https://search.proquest.com/openview/ac45e6845038b9b6c55055d9f0075413/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2032638>

Villegas, L., García, T., y Díaz, A. (2017). Diagnóstico de la probable disposición a la resistencia al cambio en una Empresa Tabacalera. [Versión electrónica]. Obtenido de http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/16_12_Resistencia_al_cambio.pdf

Yupanqui, D. (2013). Propuesta de estrategia para lograr un óptimo manejo de la resistencia al cambio en las organizaciones. [Versión electrónica]. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/9371/Yupanqui_Id%20-%20Resumen.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zuinaga, S. (2014). Resistencia al cambio organizacional en una pequeña y mediana empresa (PyME) del sector industrial. [Versión electrónica]. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99331125002>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
Título	Problemas	Objetivos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Resistencia al cambio tecnológico en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019	General: ¿Cuál es el nivel de resistencia al cambio tecnológico en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019?	General: Determinar el nivel de resistencia al cambio tecnológico en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.	Resistencia al cambio tecnológico	Búsqueda de rutinas	Estimulación	Tipo de investigación: Descriptiva cuantitativa Población: 6662 Muestra: 363 Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
	Específicos: a. ¿Cuál es el nivel de búsqueda de rutinas en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019? b. ¿Cuál es el nivel de reacción emocional en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019?	Específicos: a. Describir el nivel de búsqueda de rutinas en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019. b. Describir el nivel de reacción emocional en los colaboradores de una empresa del sector financiero en			Autodirección	
				Reacción emocional	Tradición	
					Conformidad	
					Seguridad	
	Pensamiento a Corto Plazo	Poder				

	<p>c. ¿Cuál es el nivel de pensamiento a corto plazo en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019?</p> <p>d. ¿Cuál es el nivel de rigidez cognitiva en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019?</p>	<p>la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.</p> <p>c. Describir el nivel de pensamiento a corto plazo en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.</p> <p>d. Describir el nivel de rigidez cognitiva en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019.</p>			<p>Logro</p> <p>Universalismo</p> <p>Benevolencia</p>	
				Rigidez cognitiva		

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2. Operacionalización de Variables

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES					
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	RANGO
Resistencia al cambio tecnológico	Renuencia a las propuestas de realizar el trabajo de una manera diferente a la establecida, hasta el momento, en la organización.	La presente variable está organizada por 4 dimensiones y 17 indicadores los cuales serán medidos con una encuesta	Búsqueda de rutinas	Estimulación	1. En fuerte desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Me inclino al desacuerdo 4. Me inclino al acuerdo 5. De acuerdo 6. En fuerte acuerdo
				Autodirección	
			Reacción emocional	Tradición	
				Conformidad	
				Seguridad	
			Pensamiento a Corto Plazo	Poder	
				Logro	
			Rigidez cognitiva	Universalismo	
				Benevolencia	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 3. Cuestionario

1. Nombres y apellidos *

2. DNI *

3. Edad *

Marca solo un óvalo.

- de 18 a 25 años
 de 26 a 30 años
 31 a 40 años
 41 años a más

4. Sexo *

Marca solo un óvalo.

- Femenino
 Masculino

5. Antigüedad en la empresa *

Marca solo un óvalo.

- menos de 1 año
 Entre 1 y 5 años
 Entre 5 y 10 años
 Más de 10 años

6. Grado de instrucción *

Marca solo un óvalo.

- Secundaria completa
 Superior técnica completa
 Superior técnica incompleta
 Universitario completo
 Universitario incompleta
 Posgrado

Cuestionario

Deben responder indicando en qué medida cada afirmación refleja su grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de las afirmaciones sobre una escala de tipo Likert con un rango 1-6 en la que todos los puntos de la escala están anclados (1=En fuerte desacuerdo, 2=En desacuerdo, 3=Me inclino al desacuerdo, 4=Me inclino al acuerdo, 5=De acuerdo y 6=En fuerte acuerdo).

7. 1. En general, considero que los cambios tecnológicos son algo negativo *

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	
En fuerte desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	En fuerte acuerdo

8. 2. Prefiero un día rutinario, sobre uno lleno de acontecimientos inesperados en todo momento. *

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	
En fuerte desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	En fuerte acuerdo

9. 3. Me gusta mantener los mismos procedimientos en el trabajo en lugar de probar nuevas y diferentes tecnologías. *

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	
En fuerte desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	En fuerte acuerdo

10. 4. Cada vez que establezco una rutina estable en mi vida busco formas de cambiarla. *

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	
En fuerte desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	En fuerte acuerdo

11. 5. Prefiero estar aburrido que sorprendido. *

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	
En fuerte desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	En fuerte acuerdo

12. 6. Si me informaran que habrá un cambio tecnológico significativo en la forma en que las cosas se hacen en el trabajo, seguramente me estresaría. *

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	
En fuerte desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	En fuerte acuerdo

13. 7. Cuando me informan de un cambio tecnológico en el trabajo, me pongo nervioso y me estreso. *

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	
En fuerte desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	En fuerte acuerdo

14. **8. Cuando los cambios y/o actualizaciones tecnológicas del sistema no van según los planes, me estreso. ***

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	
En fuerte desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	En fuerte acuerdo

15. **9. Si mi empresa cambiara los sistemas actualmente utilizados, esto seguramente me haría sentir incómodo aún si yo pensara que el cambio no conlleva hacer trabajo extra. ***

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	
En fuerte desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	En fuerte acuerdo

16. **10. Cambiar a nuevos sistemas tecnológicos en el trabajo es una verdadera molestia para mí. ***

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	
En fuerte desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	En fuerte acuerdo

17. **11. A menudo, me siento un poco incómodo incluso con los cambios tecnológicos que pueden mejorar mi vida o trabajo. ***

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	
En fuerte desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	En fuerte acuerdo

18. **12. Cuando alguien me presiona para que cambie algo, tiendo a resistirme incluso si pienso que el cambio puede finalmente beneficiarme. ***

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	
En fuerte desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	En fuerte acuerdo

22. **16. Una vez que he llegado a una conclusión, es poco probable que cambie de opinión. ***

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	
En fuerte desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	En fuerte acuerdo

23. **17. Mis opiniones son muy consistentes a lo largo del tiempo. ***

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	
En fuerte desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	En fuerte acuerdo

24. **Su participación es estrictamente voluntaria, se le informa sobre la importante colaboración para nuestro trabajo de tesis, sus respuestas serán usadas para fines de nuestra investigación. La información recopilada será tratada con absoluta discreción y reserva. ¿Está de acuerdo? ***

Selecciona todos los que correspondan.

Estoy de acuerdo

19. **13. A veces me encuentro evitando adaptarme a los cambios tecnológicos que implementa mi empresa aunque sé que serán buenos para mí. ***

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	
En fuerte desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	En fuerte acuerdo

20. **14. Con frecuencia cambio de opinión. ***

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	
En fuerte desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	En fuerte acuerdo

21. **15. Yo no cambio de opinión fácilmente. ***

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	
En fuerte desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	En fuerte acuerdo

Anexo 4. Validación por juicio de expertos



SOLICITO: Validación de instrumento de investigación.

(Magíster o Doctor(a)): Alberto Flores Curatto

Yo, Miranda Hermoza, Isabel y Palma Benavides, José; integrante del Curso/Taller de asesoría de Tesis de la carrera de Administración de la Universidad Privada del Norte, me dirijo respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para recolectar datos que me permitan contrastar las hipótesis propuestas en mi trabajo de investigación para la tesis titulada: "Resistencia al cambio tecnológico en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019".

Solicito a Ud. tenga a bien validar como juez experto en el tema, para ello acompaño los documentos siguientes:

1. Informe de validación del instrumento.
2. Matriz de consistencia.
3. Operacionalización de las variables.
4. Cuestionarios/Guía de entrevista/ Documentos de la empresa a validar.

Le agradezco anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,

Lima, 12 de Jun del 2019

Alberto Flores Curatto

nombre



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: Alberto Flores Curoto
- 1.2. Grado Académico: PhD
- 1.3. Institución donde labora: Universidad Privada del Norte
 - 1.3.1. Especialidad del validador: Psicología Clínica
 - 1.3.2. Título de la investigación: "Resistencia al cambio tecnológico en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019"
 - 1.3.3. Autor del instrumento:
 - 1.3.4. Instrumento I (Variable I): Cuestionario

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMES - VARIABLE:

(MANTENER SECCIÓN DEMONSTRATIVA)

Ítems	Escala	PERTINENCIA DE LOS ÍTEMES - VARIABLE:				Observaciones
		0-25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente sí pertenece	76-100 Sí pertenece	
Búsqueda de rutinas						
1. En general, considero que los cambios tecnológicos son algo negativo					X	
2. Prefiero un día de rutinario a un día lleno de acontecimientos inesperados.					X	
3. Me gusta mantener los mismos procedimientos en el trabajo en lugar de probar nuevas y diferentes tecnologías.					X	
4. Cada vez que mi vida forma una rutina estable, busco formas de cambiarla.					X	Cada vez que establezco una rutina estable en mi vida, busco formas de cambiarla.
5. Prefiero ser aburrido que animado.					X	
Reacción emocional						
1. Si me informaran que habrá un cambio tecnológico significativo en la forma en que las cosas se hacen en el trabajo, probablemente me sentiría estresado.					X	
2. Cuando me informan de un cambio tecnológico en el trabajo, me pongo nervioso y me estreso.					X	

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE					
3. Cuando los cambios y/o actualizaciones tecnológicas del sistema no van según los planes, me estreso y no hago nada.				X	Quitar "y no hago nada"
4. Si mi empresa cambiara los sistemas actualmente utilizados, es probable que me sienta incómodo incluso aunque sepa que lo haré igual de bien sin tener que hacer ningún trabajo adicional.				X	
Pensamiento a Corto Plazo					
1. Cambiar a nuevos sistemas tecnológicos en el trabajo es una verdadera molestia para mí.				X	
2. A menudo, me siento un poco incómodo incluso con los cambios tecnológicos que pueden mejorar mi vida o trabajo.				X	
3. Cuando alguien me presiona para que cambie algo, tiendo a resistirme incluso si pienso que el cambio puede finalmente beneficiarme.				X	
4. A veces me encuentro evitando adaptarme a los cambios tecnológicos que implementa mi empresa aunque sé que serán buenos para mí.				X	
Rigidez cognitiva					
1. A menudo cambio de opinión.				X	
2. Yo no cambio mi percepción de las cosas con facilidad.				X	
3. Una vez que he llegado a una decisión, no cambio de opinión fácilmente.				X	
4. Mis opiniones son muy consistentes en el tiempo.				X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95...%

1.3.5. ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	May Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90 % OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima, 12 de Junio de 2019



Firma del Experto Informante.
 DNI. N°. 43263332
 Teléfono N°. 95464476



SOLICITO: Validación de instrumento de investigación.

(Magister o Doctor(a)): Carlos Hernan Salazar Vargas

Yo, Miranda Hermoza, Isabel y Palma Benavides, José; Integrante del Curso/Taller de asesoría de Tesis de la carrera de Administración de la Universidad Privada del Norte, me dirijo respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para recolectar datos que me permitan contrastar las hipótesis propuestas en mi trabajo de Investigación para la tesis titulada: "Resistencia al cambio tecnológico en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019".

Solicito a Ud. tenga a bien validar como juez experto en el tema, para ello acompaño los documentos siguientes:

1. Informe de validación del instrumento.
2. Matriz de consistencia.
3. Operacionalización de las variables.
4. Cuestionarios/Guía de entrevista/ Documentos de la empresa a validar.


Le agradezco anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,

Lima, 17 de 06 del 2019

Carlos Hernan Salazar Vargas

nombre

 UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE					
significativo en la forma en que las cosas se hacen en el trabajo, probablemente me sentiría estresado.					
2. Cuando me informan de un cambio tecnológico en el trabajo, me pongo nervioso y me estreso.				✓	
3. Cuando los cambios y/o actualizaciones tecnológicas del sistema no van según los planes, me estreso y no hago nada.				✓	
4. Si mi empresa cambiara los sistemas actualmente utilizados, es probable que me sienta incómodo incluso aunque sepa que lo haré igual de bien sin tener que hacer ningún trabajo adicional.				✓	
Pensamiento a Corto Plazo					
1. Cambiar a nuevos sistemas tecnológicos en el trabajo es una verdadera molestia para mí.				✓	
2. A menudo, me siento un poco incómodo incluso con los cambios tecnológicos que pueden mejorar mi vida o trabajo.				✓	
3. Cuando alguien me presiona para que cambie algo, tiendo a resistirme incluso si pienso que el cambio puede finalmente beneficiarme.				✓	
4. A veces me encuentro evitando adaptarme a los cambios tecnológicos que implementa mi empresa aunque sé que serán buenos para mí.				✓	
Rigidez cognitiva					
1. Con frecuencia cambio de opinión				✓	
2. Yo no cambio fácilmente de opinión				✓	
3. Una vez que he llegado a una conclusión, es poco probable que cambie de opinión.				✓	
4. Mis opiniones son muy consistentes a lo largo del tiempo.				✓	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90.56



1.3.5. ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					✓
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					✓

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95 % OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: 17/06/19



Firma del Experto Informante.
DNI N° 41215909
Teléfono N° 997002026



SOLICITO: Validación de instrumento de investigación.

(Magister o Doctor(a)): Diego A. Jorgera Calderón

Yo, Miranda Hermoza, Isabel y Palma Benavides, José; Integrante del Curso/Taller de asesoría de Tesis de la carrera de Administración de la Universidad Privada del Norte, me dirijo respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para recolectar datos que me permitan contrastar las hipótesis propuestas en mi trabajo de investigación para la tesis titulada: "Resistencia al cambio tecnológico en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019".

Solicito a Ud. tenga a bien validar como juez experto en el tema, para ello acompaño los documentos siguientes:

1. Informe de validación del instrumento.
2. Matriz de consistencia.
3. Operacionalización de las variables.
4. Cuestionarios/Guía de entrevista/ Documentos de la empresa a validar.

Le agradezco anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,

Lima, 13 de 06 del 2019

Diego Jorgera Calderón

nombre

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador:
- 1.2. Grado Académico:
- 1.3. Institución donde labora: Universidad Privada del Norte
 - 1.3.1. Especialidad del validador: *En Tecnología Organizacional*
 - 1.3.2. Título de la investigación: "Resistencia al cambio tecnológico en los colaboradores de una empresa del sector financiero en la ciudad de Lima, Perú, en el año 2019"
 - 1.3.3. Autor del Instrumento:
 - 1.3.4. Instrumento 1 (Variable 1): Cuestionario

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS - VARIABLE:

(MANEJAR SEGÚN DIMENSIONES)

Ítems	Escala	0-25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
Búsqueda de rutinas						
1- En general, considero que los cambios tecnológicos son algo negativo.						
2. Prefiero un día de rutinario a un día lleno de acontecimientos inesperados.						
3. Me gusta mantener los mismos procedimientos en el trabajo en lugar de probar nuevos y diferentes tecnologías.						
4. Cada vez que mi vida forma una rutina estable, busco formas de cambiarla.						
5. Prefiero ser aburrido que animado.						
Reacción emocional						
1. Si se informaran que habrá un cambio tecnológico significativo en la forma en que las cosas se hacen en el trabajo, probablemente me sentiría estresado.						
2. Cuando sé informen de un cambio tecnológico en el trabajo, me pongo nervioso y me estreso.						

Del escrito
de lo escrito
de lo escrito

3. Cuando los cambios y/o actualizaciones tecnológicas del sistema no van según los planes, me estreso y no hago nada.						
4. Si mi empresa cambiara los sistemas actualmente utilizados, es probable que me sienta incómodo incluso aunque sepa que lo hará para no tener que hacer ningún trabajo adicional.						
Pensamiento a Corto Plazo						
1. Cambiar a nuevos sistemas tecnológicos en el trabajo es una verdadera molestia para mí.						
2. A menudo, me siento un poco incómodo incluso con los cambios tecnológicos que pueden mejorar mi vida o trabajo.						
3. Cuando alguien me presiona para que cambie algo, tiendo a resistirme incluso si pienso que el cambio puede finalmente beneficiarme.						
4. A veces me encuentro evitando adaptarme a los cambios tecnológicos que implementa mi empresa aunque sé que serán buenos para mí.						
Rigidez cognitiva						
1. A menudo cambio de opinión. <i>A menudo no cambio de opinión</i>						
2. Yo no cambio mi percepción de las cosas con facilidad.						
3. Una vez que he llegado a una decisión, no cambio de opinión fácilmente.						
4. Mis opiniones son muy consistentes en el tiempo.						

de lo escrito

PRONEDIO DE VALORACIÓN: *75* %



1.3.5. ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				✓	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓	
5. SUFICIENCIA	Cubre los aspectos en cantidad y calidad				✓	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				✓	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				✓	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				✓	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				✓	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 75 % OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha.....

13-6-19

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 93715922

Teléfono N° 9894180072

Anexo 5. Cronograma

CRONOGRAMA DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

	SEM A N A S																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
Diseño del Proyecto																					
Recolección de la Información																					
OBSERVACIÓN																					
CODIFICACIÓN																					
Tratamiento estadístico de la información																					
Análisis de los datos																					
Interpretación																					
Redacción preliminar																					
Crítica																					
Revisión																					
Presentación																					