



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“RESISTENCIA AL CAMBIO DE LOS SOCIOS DEL MERCADO  
NUEVO UNIVERSO DEL DISTRITO DE SANTA ANITA, 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

**MIRANDA NIETO, JAHIR**

**ASESOR:**

**PACA PANTIGOSO, FLABIO ROMERO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**LIMA - PERÚ**

**2016**

## PÁGINA DEL JURADO

---

Presidente

---

Secretario

---

Vocal

## **DEDICATORIA**

Dedico la elaboración de esta tesis a mis padres, por ser el soporte fundamental y por demostrarme siempre su cariño, consejos y apoyo incondicional en mi vida personal y profesional.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco en primer lugar a Dios, por permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. Agradezco también la confianza y el apoyo brindado por mi madre, que sin duda alguna en el trayecto de mi vida me han demostrado su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

## **DECLARACION DE AUTENTICIDAD**

Yo Miranda Nieto, Jahir con DNI N° 46417383, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de ciencias empresariales, Escuela de administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, 15 de diciembre del 2016.

Miranda Nieto, Jahir.

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “RESISTENCIA AL CAMBIO DE LOS SOCIOS DEL MERCADO NUEVO UNIVERSO DEL DISTRITO DE SANTA ANITA, 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Miranda Nieto, Jahir.

## ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTOS .....	iv
DECLARACION DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	12
1.1. Realidad Problemática .....	13
1.2. Trabajos Previos .....	14
1.3. Teorías Relacionadas al Tema .....	19
1.4. Formulación del Problema .....	24
1.5. Justificación del estudio .....	25
1.6. Hipótesis .....	26
1.7. Objetivos .....	26
II. MÉTODO.....	28
2.1. Diseño de investigación .....	28
2.1. Variables, Operacionalización.....	29
2.3. Población y muestra.....	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	31
2.5. Método de análisis de datos.....	34
2.6. Aspectos éticos .....	34
III. RESULTADOS .....	35
IV. DISCUSIÓN .....	39
V. CONCLUSIONES .....	44
VI. RECOMENDACIONES .....	45
VII. REFERENCIAS .....	46

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Operacionalización de variable .....	30
Tabla N° 02: Ficha técnica .....	32
Tabla N° 03: Validación del instrumento de recolección de datos.....	32
Tabla N° 04: Resumen de procesamiento de casos – Fiabilidad .....	33
Tabla N° 05: Confiabilidad del cuestionario de resistencia al cambio .....	33
Tabla N° 06: Análisis de la Resistencia al cambio.....	35
Tabla N° 07: Análisis De Preguntas Sobre La Dimensión 1 Resistencia Individual Al Cambio.....	36
Tabla N° 08: Análisis De Preguntas Sobre La Dimensión 2 Resistencia Organizacional Al Cambio .....	38



## ÍNDICE DE TABLAS

Gráfica 01: Indicador 1 Percepciones .....	65
Gráfica 02: Indicador 2 Personalidad .....	65
Gráfica 03: Indicador 3 Hábitos .....	66
Gráfica 04: Indicador 4 Poder e influencia .....	66
Gráfica 05: Indicador 5 Temor a lo desconocido .....	67
Gráfica 06: Indicador 6 Razones económicas .....	67
Gráfica 07: Indicador 7 Diseño organizacional .....	68
Gráfica 08: Indicador 8 Cultura organizacional.....	68
Gráfica 09: Indicador 9 Recursos .....	69
Gráfica 10: Indicador 10 Inversiones .....	69
Gráfica 11: Indicador 11 Convenios .....	70
Gráfica 12: Indicador 12 Superación .....	70

## RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo general Identificar las características de la resistencia al cambio de los socios del Mercado Nuevo Universo del distrito de Santa Anita, 2016. Para alcanzar este fin nos apoyamos en el Modelo para determinar la resistencia al cambio propuesto por Amorós (2007); la metodología siguió una investigación de diseño no experimental, de corte transversal y de nivel descriptivo. Se efectuó un censo a 51 socios, los cuales conforman el total de la población. Los datos obtenidos por el instrumento de investigación fueron debidamente procesados en el programa estadístico “SPSS Statistics Versión 22”, mediante el cual se concluyó que la resistencia al cambio de los socios del Mercado Nuevo Universo del distrito de Santa Anita, 2016 es muy alta de acuerdo al 51,0% de los encuestados; de la misma manera las dimensiones resistencia individual al cambio y resistencia organizacional al cambio son muy altas al 51,0% y 68,6%, respectivamente.

### **Palabras claves:**

Resistencia al cambio, resistencia individual al cambio y resistencia organizacional.

## **ABSTRACT**

The present thesis had as general objective To identify the characteristics of the resistance to change of the partners of the New Universe Market of the Santa Anita district, 2016. To reach this end we rely on the Model to determine the resistance to change proposed by Amorós (2007); The methodology followed an investigation of non-experimental design, cross-section and descriptive level. A census was carried out on 51 partners, who make up the total population. The data obtained by the research instrument were duly processed in the statistical program "SPSS Statistics Version 22", which concluded that the resistance to change of the members of the Market New Universe of the district of Santa Anita, 2016 is very high Agreement to 51.0% of the respondents; In the same way the dimensions individual resistance to change and organizational resistance to change are very high at 51.0% and 68.6%, respectively.

### **Keywords:**

Resistance to change, individual resistance to change and organizational resistance.