



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Resistencia al cambio y actitud de los colaboradores de una
notaría de La Libertad, 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Mengolé Rodríguez, Keli Yudith (ORCID: 0000-0002-7652-0550)

ASESORA:

Dra. Luna Gamarra, Magaly Ericka (ORCID: 0000-0002-7543-9275)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

TRUJILLO - PERÚ

2021

Dedicatoria

A ti mi Dios porque desde el inicio puse este objetivo en tus manos y hoy lo veo realizado, fuiste mi fortaleza mi soporte en todo este proceso de formación profesional y personal.

A mis padres y hermanos por su apoyo incondicional, ustedes hicieron posible culminar mi carrera profesional.

A ti mi amor por tu respaldo firme y ánimo constante y a mi pequeña Valeria mi mayor motivación.

Agradecimiento

A Dios por ser mi guía inseparable en toda mi etapa universitaria, solo tu señor sabes lo difícil que ha sido lograrlo.

A mis padres por confiar en mí y tenerlos a mi lado en toda circunstancia de mi vida, a ti hermano Richard por tu gran apoyo y por darme ánimos en mis momentos de fragilidad.

A la Universidad Cesar Vallejo por la oportunidad, y al Dr. León que me brindó las facilidades necesarias a poder continuar y culminar mi formación universitaria.

¡MUCHAS GRACIAS!

Índice de contenidos

Carátula	1
Dedicatoria.....	2
Agradecimiento	3
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
I INTRODUCCIÓN.....	9
II. MARCO TEÓRICO.....	12
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Población, muestra y muestreo	21
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.4. Procedimientos.....	23
3.5. Método de análisis de datos.....	23
3.6. Aspectos éticos	24
IV RESULTADOS	25
V DISCUSIÓN.....	38
VI CONCLUSIONES.....	42
VII RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS	50

Índice de tablas

Tabla 1	Distribución de frecuencia en la resistencia al cambio.....	25
Tabla 2	Distribución de frecuencias de la búsqueda de la rutina.....	26
Tabla 3	Distribución de frecuencias de la reacción emocional.....	27
Tabla 4	Distribución de frecuencias de enfoque a corto plazo.....	28
Tabla 5	Distribución de frecuencias de la rigidez cognitiva.....	29
Tabla 6	Distribución de frecuencia en actitud	30
Tabla 7	Distribución de frecuencias de la actitud de aceptación.....	31
Tabla 8	Distribución de frecuencias de la actitud de rechazo	32
Tabla 9	Distribución de frecuencias de la actitud de indiferencia.....	33
Tabla 10	Correlacion Rho Spearman.....	34
Tabla 11	Correlación entre resistencia al cambio y la actitud	35
Tabla 12	Correlación entre resistencia al cambio y la actitud de aceptación ...	35
Tabla 13	Correlación entre resistencia al cambio y la actitud de rechazo	36
Tabla 14	Correlación entre la resistencia al cambio y la actitud de indiferencia	37
Tabla 15	Matriz de Operacionalización de la variable resistencia al cambio ...	50
Tabla 16	Matriz de Operacionalización de la variable actitud	51
Tabla 17	Coefficiente de Alpha de Cronbach para los instrumentos	55
Tabla 18	Listado de especialistas	55

Índice de figuras

Figura 1	Diagrama de barra de la variable resistencia al cambio	25
Figura 2	Diagrama de barra de la dimensión búsqueda de la rutina	26
Figura 3	Diagrama de barra de la dimensión reacción emocional.....	27
Figura 4	Diagrama de barra de la dimensión enfoque a corto plazo	28
Figura 5	Diagrama de barra de la dimensión rigidez cognitiva	29
Figura 6	<i>Diagrama de barra de la variable actitud</i>	30
Figura 7	Diagrama de barra de la dimensión actitud de aceptación.....	31
Figura 8	Diagrama de barra de la dimensión actitud de rechazo	32
Figura 9	Diagrama de barra de la dimensión actitud de indiferencia.....	33

RESUMEN

La presente investigación busco determinar la relación que existe entre resistencia al cambio y la actitud de los colaboradores de una notaría de La Libertad, el estudio fue de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, transversal con alcance correlacional, debido a que no se manipulo las variables planteadas, sino que se busca explicar el comportamiento de los colaboradores dentro la organización. Para la recolección de datos se hizo uso de un cuestionario para medir la variable resistencia al cambio y otro cuestionario para la variable la actitud, aplicados de manera presencial se consideró una población de 30 colaboradores considerando criterios de inclusión y exclusión. Los resultados obtenidos fueron procesados mediante un software estadístico IBM SPSS Statistics 26 y hojas de cálculo de Excel para obtener las tablas y correlaciones correspondientes. Hallando el Alfa de Cronbach de la resistencia al cambio de 0.898 y de 0.928 para la variable actitud. Se concluye que existe relación directa entre la resistencia al cambio y la actitud obteniendo un Rho Spearman de 0.990 existiendo una relación positiva perfecta y que todas las acciones, comportamientos y actitudes que adopten los colaboradores guardan relación con la resistencia a los cambios en esta organización.

Palabras clave: resistencia al cambio, actitud, servicio, colaborador

Abstract

The present research sought to determine the relationship between resistance to change and the attitude of the collaborators of a notary's office in La Libertad, the study was of a quantitative approach, with a non-experimental, cross-sectional design with correlational scope, because the variables raised, but seeks to explain the behavior of collaborators within the organization. For data collection, a questionnaire was used to measure the resistance to change variable and another questionnaire for the attitude variable, applied in person, a population of 30 collaborators was considered, considering inclusion and exclusion criteria. The results obtained were processed using IBM SPSS Statistics 26 statistical software and Excel spreadsheets to obtain the corresponding tables and correlations. Finding the Cronbach's Alpha of the resistance to change of 0.898 and 0.928 for the attitude variable. It is concluded that there is a direct relationship between resistance to change and attitude, obtaining a Rho Spearman of 0.990, with a perfect positive relationship and that all actions, behaviors and attitudes adopted by employees are related to resistance to changes in this organization.

Keywords: resistance to change, attitude, service, collaborator

I INTRODUCCIÓN

Cifras muestran que 60% de las empresas que conforman las Naciones Unidas actúan sin tener una política guiada a la gestión del cambio, en su mayoría estas organizaciones no han desarrollado estrategias que fundamenten sus acciones en relación a un criterio enfocado en el cambio organizacional, no existen guías, técnicas ni las normas adecuadas para formalizar con eficiencia un adecuado control del cambio (Sukai et al., 2019).

Según la consultora EY Perú (2017) el 80% de empresas a lo largo de los años han desaparecido, esto porque no pusieron énfasis en desarrollar políticas de gestión del cambio, a su vez el 50% de los gerentes de empresas nacionales tienen la predisposición a cambiar prácticas internas, y el 20% ostentan que no comprenden la agilidad del entorno y tampoco han desarrollado planes de sostenibilidad a un futuro. Por otro lado, El 34% del sector notarial muestran oposición al uso de plataformas digitales, esto debido a que no le garantizan seguridad en el control de sus legajos (Lévano et al., 2020). Aun reconociendo que los avances tecnológicos son herramientas primordiales para brindar un servicio actualizado y con rapidez, garantizando confiabilidad y la eficiencia en los servicios notariales (Colegio de Notarios de Lima, 2019).

En el ámbito local en la Notaría de estudio, se sigue empleando el registro físico como fuente principal para realizar trámites, emitir certificados y cualquier otro tipo de transacción, aun cuando los sistemas tecnológicos facilitan el manejo de la información, muestran oposición al uso de estos medios. Asimismo, estos establecimientos por su naturaleza desarrollan procesos cotidianos, que se vuelven habituales en su personal, por ende, genera comodidad en el equipo de trabajo, y resistencia al momento de ejecutar un cambio (Lévano et al., 2020). Asimismo, en esta notaría gran parte de su personal son adultos y tienden temor a enfrentar los nuevos desafíos, de no tener la suficiente preparación, de perder la estabilidad, así como el poco compromiso y adiestramiento por parte de los directivos (Sánchez et al., 2019).

Estos aspectos se ven reflejados continuamente en el sector notarial que si no son abordados puede afectar la productividad de la organización, la desmotivación aumenta, los vínculos laborales se deterioran, errores y demoras en los procesos, renunciaciones, incrementa la rotación de puestos, y se manifiesta una mayor alteración emocional (Salgado et al.,2018).

A partir de ello se busca determinar si existe relación entre la actitud resistencia al cambio de los colaboradores de una notaría de La Libertad, para ello esta investigación se respaldó en la contribución de Morales et al. (2020) quien indicó que los factores de la Resistencia al Cambio y la actitud ante el cambio guardan una estrecha correlación.

En relación se han prescrito las siguientes preguntas de investigación: ¿Qué relación existe entre la resistencia al cambio y la actitud de los colaboradores en una notaría de La Libertad, 2021? y de manera específica: ¿Qué relación existe entre la resistencia al cambio y la actitud de aceptación en una notaría de La Libertad, 2021?, ¿Qué relación existe entre la resistencia al cambio y la actitud de rechazo en una notaría de La Libertad, 2021?, ¿Qué relación existe entre la resistencia al cambio y la actitud de indiferencia en una notaría de La Libertad, 2021?

El presente estudio tiene implicancia *práctica*, ya que el análisis permitirá crear estrategias de adaptabilidad en base a una adecuada gestión del cambio, lo que repercutirá en la mejora del servicio a los usuarios y bienestar de los colaboradores. *Teóricamente* se justifica ya que se definió las teorías más importantes en relación a la resistencia al cambio y el comportamiento organizacional relacionado con las actitudes aplicado dentro de un contexto empresarial privado, de manera *metodológica* porque el análisis de ambas variables está comprendida por diversas técnicas e instrumentos validados por expertos el cual podrá ser materia para futuros estudios que aborden temas similares, y en su *relevancia social*, porque brindará a la organización los mecanismos necesarios para hacer frente al adecuado manejo del cambio en los colaboradores, usuarios y público en general

Por consiguiente, esta investigación tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre resistencia al cambio y la actitud de los colaboradores de una notaría de La Libertad, 2021 y de manera específica: determinar la relación que existe entre la resistencia al cambio y la actitud de aceptación de los colaboradores de una notaría de La Libertad, 2021, determinar la relación que existe entre la resistencia al cambio y la actitud de rechazo de los colaboradores de una notaría de La Libertad, 2021 y determinar la relación que existe entre la resistencia al cambio y la actitud de indiferencia de los colaboradores de una notaría de La Libertad, 2021.

Teniendo en cuenta el análisis realizado se planteó como hipótesis general que existe relación directa entre la resistencia al cambio y la actitud de los colaboradores de una notaría de La Libertad, 2021, y de forma específica, existe relación directa entre la resistencia al cambio y la actitud de aceptación de los colaboradores de una notaría de La Libertad, 2021, existe relación directa la resistencia al cambio y la actitud de rechazo de los colaboradores de una notaría de La Libertad, 2021 y existe relación directa entre la resistencia al cambio y la actitud de indiferencia de los colaboradores de una notaría de La Libertad, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Existen algunas investigaciones en artículos y demás publicaciones que han abordado sobre la actitud que adopta un trabajador y cómo reacciona ante un cambio en la organizaciones desarrolladas en distintos contextos Grados y Vásquez (2019), sin embargo, con frecuencia no se presenta investigaciones aplicadas en este contexto debido a la constante variación del entorno empresarial por lo que se revisó y se encontraron los siguientes estudios.

En las investigaciones a nivel internacional se encontró a Parra et al. (2019), con su investigación realizada en Alemania desarrollada en una Universidad, buscó encontrar como se relaciona la calidad de la comunicación y la actitud hacia el cambio de los colaboradores, la investigación es de tipo descriptivo, diseño experimental para ello trabajó con una muestra aleatoria de 174 personas. Se aplicó un cuestionario teniendo en cuenta tres dimensiones: afectiva, cognitiva y conductual. Este autor obtuvo como resultado una relación significativa entre ambas variables, dando por conclusión que la calidad de comunicación se relaciona con las actitudes que suscitan la resistencia al cambio, indica que la intervención de los colaboradores en procesos de cambios origina un comportamiento más adaptable hacia el cambio.

La investigación efectuada en Colombia en una organización de servicios se halló a Morales et al. (2020) quien buscó identificar y evaluar los factores asociados a la resistencia y actitud al cambio, su investigación es de tipo cuantitativo con diseño no experimental de alcance correlacional utilizando una muestra de 136 trabajadores. Se hizo uso de un instrumento de resistencia al cambio y mediante una escala para determinar el grado de Actitud, considerando como factores, búsqueda de la rutina, las reacciones emocionales, pensamiento a corto plazo, rigidez cognitiva, aceptación, cinismo y el temor. Se encontró que el pensamiento a corto plazo y el factor de aceptación guardan relación con una significancia de 0,007, lo cual se traduce que los trabajadores no presentan inconvenientes que los efectos de implementar un cambio sean en la brevedad posible, sino que están de acuerdo en los beneficios que traerá en un futuro, concluyendo que existe relación entre los componentes de Resistencia al Cambio y la actitud ante el cambio.

El estudio desarrollado en Chile por Salgado et al. (2018) En una empresa minera tuvo como fin encontrar si la variable actitud se encuentra relacionada con la resistencia al cambio organizacional en trabajadores, el estudio concierne a una investigación empírica de tipo transversal y un diseño de grupos naturales, para esto se tuvo una muestra probabilística de 251 trabajadores, para medir la variable se utilizó cuestionarios de actitud y resistencia al cambio, se hizo uso de una encuesta. Los resultados muestran una actitud optimista al cambio con un nivel medio de resistencia, hallando una correlación fuerte entre la actitud de cinismo frente al proceso del cambio, concluyendo que existe correlación negativa entre la actitud y resistencia a los cambios.

El análisis realizado por Catalán (2016) en Guatemala, desarrollado en una empresa azucarera, buscó identificar cuáles son los factores que predominan en la resistencia a los cambios en los colaboradores del área de talento humano, para ello se utilizó una muestra de tipo censal conformada de 39 empleados y se hizo uso de un cuestionario, el estudio fue de descriptivo, fundamentado en un diseño no experimental y con enfoque cuantitativo. Los resultados muestran que los factores con mayor alto índice de resistencia son los propios o individuales con un 70% seguido de políticas innovadoras y los nuevos procesos o funciones. Obteniendo por conclusión que la poca difusión de sus políticas internas y el inadecuado manejo de relaciones interpersonales produce mayor resistencia al cambio.

La investigación desarrollada por Silvia (2016) a los trabajadores del ejército de Colombia, tuvo como objetivo identificar los factores de la motivación del cambio organizacional y la resistencia al cambio. Esta investigación fue cuantitativa con un diseño descriptivo y de corte transversal no experimental, su muestra correspondió a 40 colaboradores. El resultado de esta investigación mostró que el 70% de su muestra se encuentran motivados y manifiestan disponibilidad en aceptar y adaptarse rápidamente a los cambios. Concluyo que los factores de la motivación como la confianza, aceptación, adaptación son claves para lograr un eficaz proceso de cambio.

El trabajo de investigación desarrollado por Moreno (2018) en la ciudad de Lima a trabajadores civiles de un Ministerio, tuvo como objetivo encontrar la relación entre las actitudes y resistencia al cambio organizacional, para ello se tomó una muestra de 198 colaboradores, el estudio fue de tipo descriptivo y correlacional, con diseño no experimental. Los resultados muestran relación entre las dimensiones búsqueda de la rutina y aceptación, con un valor de 0,193 lo que se expresa que existe una relación positiva baja, así también la dimensión rigidez cognitiva con temor y cinismo con un valor de 0,282 y 0,182 respectivamente. Concluyendo que existe relación entre las dimensiones búsqueda de rutina, actitudes de aceptación, cinismo y temor al cambio organizacional.

El trabajo desarrollado en Lima por Quispe (2017) en una empresa de servicios en el sector público, se planteó como principal objetivo comprobar si la variable resistencia al cambio guarda la relación con la empatía en la calidad de servicio dentro de un UGEL, el estudio fue de tipo básica con diseño no experimental, transversal y correlacional, el método usado fue hipotético–deductivo de enfoque cuantitativo, para ello se utilizó una muestra de 150 colaboradores, para desarrollar el estudio se aplicó una encuesta, considerando como dimensiones de la calidad de servicio la empatía, capacidad de respuesta y seguridad, determinando una relación significativa por parte de la resistencia al cambio y la dimensión empatía obteniendo una significancia de 0,021 que se traduce en relación baja e inversa, y obtuvo por conclusión que existe una relación indirecta, pues a mas alto el nivel de empatía en menor grado se presencia resistencia al cambio.

El estudio realizado por Peña y Prado (2018) en una filial del gobierno regional en Ayacucho, tuvo como objetivo conocer la relación entre resistencia a los cambios y el trabajo en equipo que se genera en los colaboradores de esta entidad, la metodología fue tipo aplicada, diseño no experimental de nivel correlacional, se utilizó una muestra de 71 trabajadores y se empleó una encuesta. Los resultados muestran que la correlación Spearman obtuvo un valor de -0.420 interpretada en una correlación moderada e inversa de resistencia a los cambios. Además, concluyó que los factores que causan mayor resistencia y afectan a las

buenas normas de trabajo en equipo guardan una correlación de -0,478 siendo moderada e inversa en este contexto.

El trabajo desarrollado por Bueno (2018) en una distribuidora tuvo como objetivo determinar la relación entre el cambio organizacional y la actitud al cambio en colaboradores, esta investigación fue de diseño no experimental de corte transversal y de tipo descriptiva correlacional la muestra estuvo compuesta por 390 colaboradores. Los resultados demuestran que las variables estudiadas guardan una relación con una sig.= 0,026 concluyendo que la actitud hacia el cambio genera incomodidad en el puesto de trabajo y tienden a resistirse a su implementación.

La investigación realizada por Jálabe et al. (2018) en el sector educación tuvo como fin conocer si existe relación entre la actitud y la resistencia al cambio en el uso de las TIC's, esta investigación es tipo descriptivo, con un diseño de campo y con un fin básico, para ello se basó en una muestra compuesta por 179 docentes, para realizar este estudio se utilizó un cuestionario. Los resultados obtenidos muestran que las variables actitud y resistencia al cambio influyen de forma directa en el uso de nuevos procesos ya que los docentes muestran una actitud cerrada y se resisten a seguir replicando formas de trabajo habituales, concluyendo que el 56% de la población tiene una actitud desfavorable a un proceso de cambio.

Por otro lado, es necesaria la contribución de expertos quienes definen las variables del presente estudio y las teorías en general, tal como es **el cambio organizacional**. Según Vilariño y Ronda (2016) lo definen como una transformación de los factores que permiten conservar las acciones de un proceso estable, por ende, estas actitudes es resultado de dos fuentes principales, las primeras son aquellas que contribuyen a que se genere el cambio y la segunda son las que se oponen a su implementación, pues desean conservar su estatus. (p. 288).

La teoría del cambio organizacional nos muestra que el proceso del cambio en las organizaciones se manifiesta cuando las empresas intentan transformar su situación actual pasando a otros procesos con el fin de incrementar

su rentabilidad.

Por su parte, Chiavenato (2017), lo define como la evolución de un periodo a otro lo cual genera rotura, evolución e interrupción, aparte que el cambio actualmente es imprescindible en nuestro contexto por lo que resulta vital que las empresas se encuentren dispuestas a enfrentarlo y poder lograr la adaptabilidad de manera inmediata. (p. 411).

Asimismo, considera que la **resistencia al cambio** son todos los estímulos innatos a los individuos el cual se refleja en sus acciones y estas dependen de cómo lo perciben, pueden tomar una respuesta de aceptación y asumirlo de manera interactiva o expresarlo en manera de protesta asumiendo una actitud de rechazo. Baez (2016), lo detalla como el menor grado de intervención y compromiso que adoptan los trabajadores, el cual se refleja en manifestaciones de descontento y desanimo.

De la misma forma, Oreg (citado por Salgado et al.,2018). lo refiere como una disposición innata que expresan los sujetos a anteponer y evitar cambios dependiendo del contexto, este autor plantea las siguientes dimensiones: búsqueda de la rutina, se refiere a las actitudes que adoptan los individuos ligados a renunciar los procesos cotidianos, es decir se desenvuelven en su zona de confort y les cuesta desprenderse de ello, esto puede generar, apaciguamiento en el entorno; reacción emocional, son las emociones y estímulos que expresan desconformidad e incertidumbre por los nuevos cambios al que se enfrentan; enfoque a corto plazo, se entiende por aquellas reacciones que presentan los individuos en relación a los resultados que propicia el cambio, es decir se centran en las dificultades que genera mas no en los beneficios a largo plazo que resultaría al gestionarlo correctamente; y rigidez cognitiva, determinada por lo severidad en las ideas y la poca disposición en aceptar nuevos conceptos.

Asimismo, se analiza la segunda variable actitud, considerando el aporte de Chiavenato (2017), sobre la **teoría del comportamiento organizacional**, el cual lo define como la continua interrelación entre los colaboradores y la organización, es decir como estos se comportan, reflejando conductas, apreciaciones, aprendizajes y estimulación. (p. 411).

Por su parte Robbins y Judge (2013), lo refieren como los enunciados que expresan características de manera asertiva o negativa a las personas, y a los

acontecimientos. Además, Chávez (2019), agrega que son expresiones derivadas de las ideas, el sentir y la disposición que presentan los individuos ante un nuevo contexto.

De igual manera Mendoza et al. (2014) define a las **actitudes** como una predisposición a aprender de modo permanente, estable o de manera desfavorable en relación a un determinado ser.

Por su parte Rojas (2017) menciona que son apreciaciones de los atributos y se forman producto de las afirmaciones propias y de la conducta de un individuo que pueden ser duraderas o momentáneas

Oreg (2006) (citado por Barghorn (2010) plantea las siguientes dimensiones: indiferencia, referido al desinterés hacia el cambio, el cual es considerado como el desánimo que muestran y tienden a atribuir el posible fracaso a los directivos; rechazo, relacionado con el temor a perder un nivel jerárquico que se tiene dentro de la organización, la inseguridad por nuevos mecanismos a no tener el dominio de los competidores y finalmente la imposición de adaptarse a los cambios; aceptación, vinculado a las ventajas que presenta el cambio reflejado en la mejora del entorno empresarial, fortalece el desarrollo personal, y propicia mayor compromiso por parte de los individuos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La presente investigación fue de tipo básica pues está basado en la recopilación de información, Grajales (2015) se refiere a la investigación básica como aquella que se orienta en la búsqueda de información para agrandar los conceptos teóricos sin poner interés en que éstos sean demostrados se basa en principios fijos y normas.

Diseño de investigación

La investigación fue de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental de corte transversal puesto que no se manipulo las variables. (Hernández et al., 2014) lo define como un proceso secuencial basado en la observación de los sucesos en donde no existe intervención ni manipulación de las

variables de estudio enfocado en el análisis de realidad en su estado natural. Por otro lado, Grajales (2015) define a la investigación de corte transversal como aquel desarrollado en un momento o tiempo determinado, una sola vez. De nivel descriptivo correlacional ya que se buscó esclarecer las causas de las variables en estudio y encontrar el grado de relación de las mismas. (Hernández et al., 2014) define a la investigación descriptiva como aquella basada en detallar circunstancias, contextos y hechos. Y correlacional se refiere a la que intenta predecir el vínculo entre dos o mas variables.

Variables y Operacionalización

Resistencia al cambio

Son todos los estímulos inherentes a los individuos el cual se refleja en sus acciones y estas dependen de cómo lo perciben, pueden tomar una respuesta de aceptación y asumirlo de manera interactiva o expresarlo en manera de protesta expresando una actitud de rechazo. Chiavenato (2017).

Dimensiones de la resistencia al cambio

Oreg (citado por Salgado et al.,2018) plantea cuatro dimensiones el cual se encuentran basadas en conductas individuales y actitudes que adoptan las personas frente a un nuevo acontecimiento, las cuales se indican, búsqueda de la rutina, reacción emocional, enfoque a corto plazo y rigidez cognitiva.

Búsqueda de la rutina

Señalado como el estado en el cual las personas optan o muestran preferencia por los procesos cotidianos. Son las prácticas cotidianas o habituales que realizan los individuos diariamente que termina generando apaciguamiento, normalidad creando su zona de confort volviéndose difícil de cambiar.

Indicadores

resistencia a renunciar a procesos cotidianos

Se refiere a la estabilidad que se genera dentro del contexto y que provoca costumbre creando patrones difíciles de desapegarse.

apaciguamiento en el entorno

Referido como el proceso de calma, estabilidad tranquilidad que genera un circunstancia o actividad.

Reacción Emocional

Son las conductas que causan incomodidad perdida del entusiasmo, la incertidumbre que las personas enfrentan ante un nuevo cambio. Estas reacciones van a depender respecto a sus propios estímulos y persuasiones, que realice frente a un determinado hecho.

Indicadores

emociones y estímulos

Son reacciones afectivas de aceptación o rechazo que las personas experimentamos cuando se percibe un acontecimiento.

incertidumbre

Es un sentir que expresa la falta de conocimiento frente a una situación futura.

Enfoque A Corto Plazo

Se refiere al estado en que las personas muestran preocupación por los percances y malestares que implica someterse a un nuevo proceso es decir reflejan actitudes negativas e intolerantes ante la realización de un cambio.

Indicadores

reacciones centradas en las dificultades

Son manifestaciones de descontento y de negatividad ante un nuevo proceso

intolerancia al cambio

Son las actitudes poco empáticas por parte del individuo, hace referencia a la poca predisposición a la adaptación.

Rigidez cognitiva

Es la poca flexibilidad en las ideas, el comportamiento y actitud para poder aceptar nuevas opiniones aun cuando se tenga certeza que el cambio será benéfico.

Indicadores

severidad en las ideas

Hace referencia a la exactitud, el rigor al cumplimiento de una medida impuesta

poca disposición en aceptar nuevos conceptos

Es la firmeza de pensamiento y la rigidez de opiniones con respecto a un determinado hecho.

Actitud:

Conjunto de ideas que están ordenadas en base a la experticia influenciada en la respuesta del individuo hacia las cosas y las circunstancias Chiavenato (2017).

Dimensiones de Actitud

Oreg (2006) (citado por Barghorn (2010) ha establecido tres dimensiones derivadas del comportamiento de las personas frente a nuevos cambios las cuales son las siguientes.

Aceptación

Son las ventajas que presenta el cambio reflejado en la mejora del entorno empresarial, fortalece el desarrollo personal, y propicia mayor compromiso por parte de los individuos.

Indicadores

compromiso

Es el grado o fuerza de identificación de un sujeto con su organización es decir la participación que ejerce en un determinado contexto.

Involucramiento

Es un estado mental positivo en relación al entorno laboral el cual se caracteriza por la firmeza y dedicación a una actividad.

Rechazo

Se refiere al temor a perder un nivel jerárquico que se tiene dentro de la organización, la inseguridad por nuevos mecanismos a no tener el dominio.

Indicadores

imposición a la adaptación

Son las acciones que fuerzan al cumplimiento de una obligación.

inseguridad

Es una emoción desprendida del temor en base a las propias percepciones del ser humano.

Indiferencia

Es el grado de desinterés o la falta de inclinación a algo, el cual es considerado como el desánimo que muestran y tienden a atribuir el posible fracaso de un nuevo procedimiento.

indicadores**desinterés hacia el cambio**

Se refiere a las actitudes apáticas frente a una circunstancia

desánimo

Son las actitudes de abatimiento, cansancio físico o psicológico de una persona ante un suceso.

Definición operacional de Resistencia al cambio

La resistencia al cambio es una disposición innata que expresan los sujetos a anteponer y evitar cambios dependiendo del contexto Oreg (citado por Salgado et al.,2018). Esta variable será medida mediante un cuestionario de 16 ítems tomando en cuenta cuatro dimensiones, búsqueda de la rutina (ítem,1,2,3,4,5); reacción emocional (ítem,6,7,8,9), enfoque a corto plazo (ítem, 10,11,12,13) y rigidez cognitiva (ítem, 14,15,16) cada uno con 2 indicadores.

Definición operacional de la Actitud

La actitud son expresiones derivadas de las ideas, el sentir y la disposición que presentan los individuos ante un nuevo contexto Chávez (2019). Para medir esta variable se hizo uso de un cuestionario compuesto de 15 ítems, en el cual se consideró tres dimensiones, aceptación (ítem,1,2,3,4,5); rechazo (ítem,6,7,8,9), e indiferencia (ítem, 10,11,12,13,14,15).

3.2. Población, muestra y muestreo**Población**

Según Hernández et al. (2014) indicaron que población es el grupo o

conjunto de todos aquellos elementos en los cuales coinciden y cumplen con características comunes (p. 174).

La población está conformada por 30 Colaboradores de una notaría de La Libertad.

Criterios de inclusión

Colaboradores que desarrollen sus funciones dentro de la notaría.

Criterios de exclusión

Se restringe la participación del Notario y de personal que brinda servicios externos.

Muestra

Para esta investigación la muestra es de tipo censal, para lo cual se consideró estudiar la totalidad de la población.

Unidad de análisis.

Colaboradores de una notaría de La Libertad 2021.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Se consideró la técnica de la encuesta para recopilar la información deseada el cual se aplicó a los colaboradores que realizan funciones dentro de las notarías.

Instrumentos

Para medir la variable resistencia al cambio se hizo uso de la Escala de Resistencia al Cambio planteada por Oreg (2003), adaptada de acuerdo al contexto, esta escala está elaborada por cuatro dimensiones: búsqueda de la rutina, reacción emocional, enfoque a corto plazo y rigidez cognitiva. Este instrumento está compuesto por 16 ítems, para medir la variable actitud se utilizó un cuestionario de 15 ítems, propuesto por Rabelo et al. (2004), las preguntas del cuestionario serán medidas a través de una escala de Likert de 5 opciones de respuesta.

Validez

La validez de los instrumentos estuvo a cargo del juicio de expertos quienes observaron y evaluaron el contenido de los mismos dando conformidad a su

aplicación.

Lirios (2018), menciona que la validez de un instrumento está orientada a poder medir lo que la variable proyecta medir.

Confiabilidad

La confiabilidad de dichos instrumentos se analizó haciendo uso de Alpha de Cronbach aplicado a cada variable. Asimismo, se aplicó una prueba piloto de 20 individuos el cual se obtuvo la confiabilidad necesaria de cada instrumento

La confiabilidad mide la solidez interna del instrumento lo cual establece que su aplicación no depende de un intervalo de tiempo, sino que en el momento que se aplique el resultado será el mismo (Hernández et al. 2014).

El *Alpha* de Cronbach de la resistencia al cambio resulta estar por encima de 0.75, siendo su valor 0.898, lo cual muestra su coeficiente a bueno, por lo que el presente instrumento es aceptable para el análisis de los datos. Por consiguiente, el resultado de la variable actitud nos arroja un 0.928, ubicándolo a excelente el coeficiente alfa, mediante el cual comprueba la eficacia del instrumento, por lo tanto, los dos instrumentos son admitidos.

3.4. Procedimientos

Se solicitó la autorización necesaria a una notaría para poder aplicar el cuestionario a los colaboradores y luego del consentimiento se recolectó la información a toda la población en estudio, es decir a 30 colaboradores también de manera presencial en turnos distintos, de las cuales se obtuvo la información que posteriormente se procesó y fue mostrado a través de tablas estadísticas clasificando los niveles según la escala de Likert usando hojas de cálculo ayudado por métodos estadísticos.

3.5. Método de análisis de datos

El método de análisis de datos fue la estadística descriptiva e inferencial. Con respecto al análisis inferencial se aplicó la prueba de normalidad y en base a los resultados se precisó el uso de la prueba Spearman para encontrar la correlación de las variables de estudio.

3.6. Aspectos éticos

En esta investigación se ha considerado regirse bajo los lineamientos de investigación, del reglamento de propiedad intelectual y del código de ética determinados por la Universidad Cesar Vallejo. Los datos recopilados fueron procesados sin manipulación y respetando la integridad de los participantes sin exponer su información propia.

IV RESULTADOS

4.1. Análisis cuantitativo-descriptivo

Variable resistencia al Cambio

Tabla 1

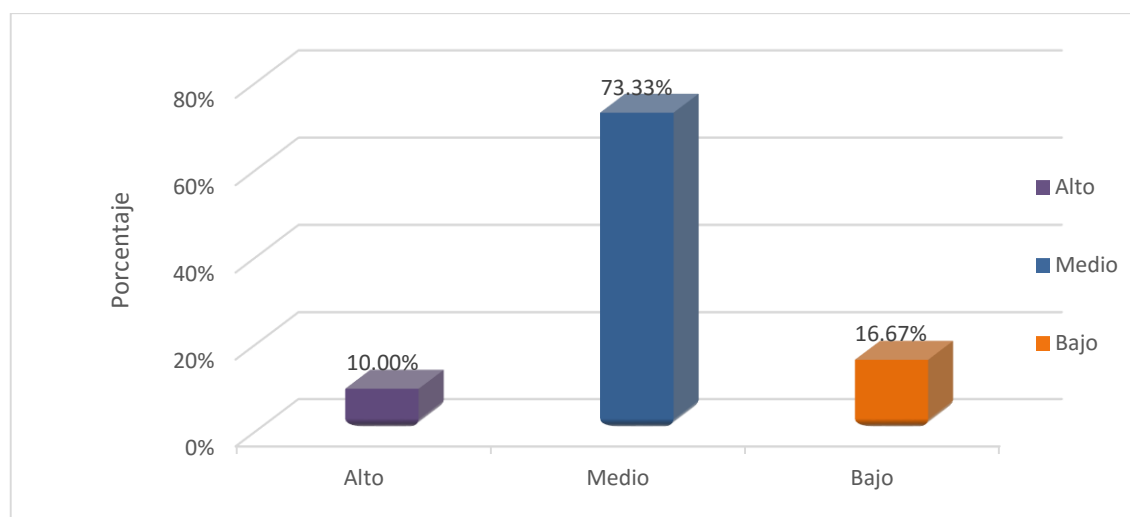
Distribución de frecuencia en la resistencia al cambio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	5	16.67	16.67	16.67
Medio	22	73.33	73.33	90.00
Alto	3	10.00	10.00	100.00
Total	30	100.00	100.00	

Nota: SPSS versión 26

Figura 1

Diagrama de barra de la variable resistencia al cambio



En la tabla 1 y figura 1, se puede apreciar que la variable resistencia al cambio evidencia un nivel medio de resistencia con 73,33% de los encuestados. Por otro lado, el 16,67% considero un nivel bajo y el 10,00% señalaron que es alto.

Dimensión búsqueda de la rutina

Tabla 2

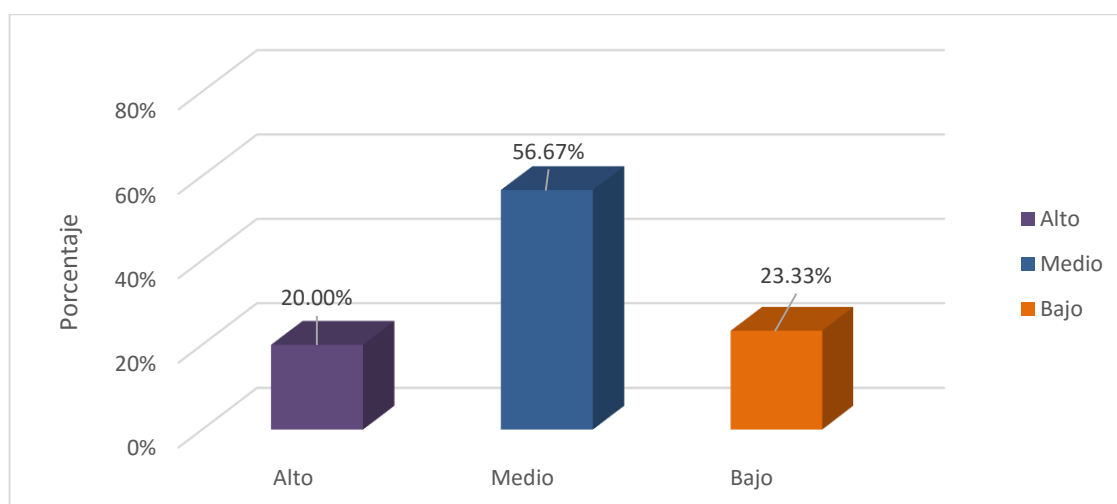
Distribución de frecuencias de la búsqueda de la rutina

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	23.33	23.33	23.33
	Medio	17	56.67	56.67	80.00
	Alto	6	20.00	20.00	100.00
	Total	30	100.00	100.00	

Nota: SPSS versión 26

Figura 2

Diagrama de barra de la dimensión búsqueda de la rutina



En la tabla 2 y figura 2, se observa que la dimensión búsqueda de la rutina evidencia un nivel medio de 56,67% de los encuestados. Por otro lado, el 23,33% considero que es bajo y el 20,00% señalaron que es alto.

Dimensión reacción emocional

Tabla 3

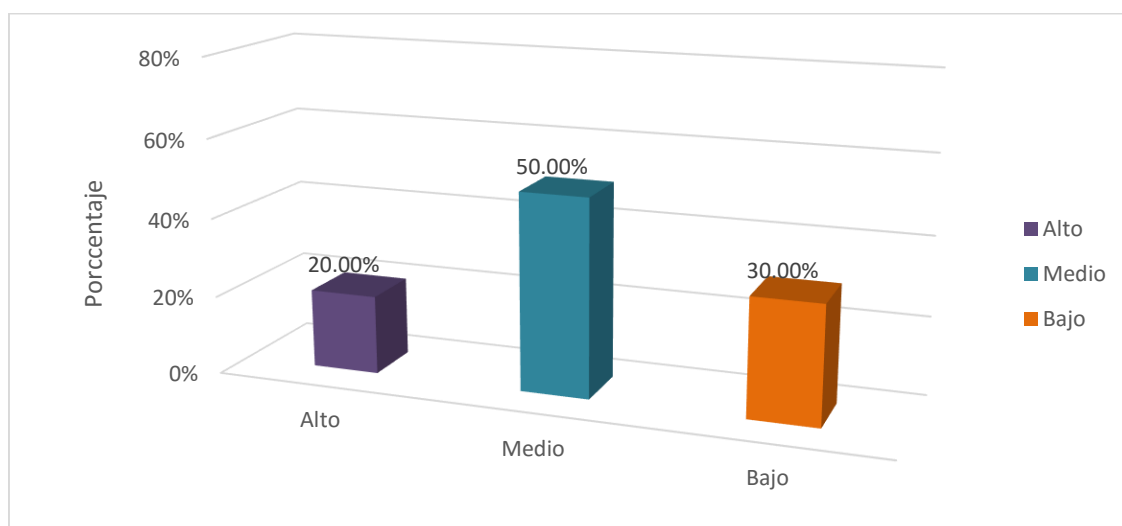
Distribución de frecuencias de la reacción emocional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	30.00	30.00	30.00
	Medio	15	50.00	50.00	80.00
	Alto	6	20.00	20.00	100.00
	Total	30	100.00	100.00	

Nota: SPSS versión 26

Figura 3

Diagrama de barra de la dimensión reacción emocional



En la tabla 3 y figura 3, se visualiza que la dimensión reacción emocional evidencia un nivel medio de 50,00% de los encuestados. Por otro lado, el 30,00% considero que es bajo y el 20,00% señalaron que es alto.

Dimensión enfoque a corto plazo

Tabla 4

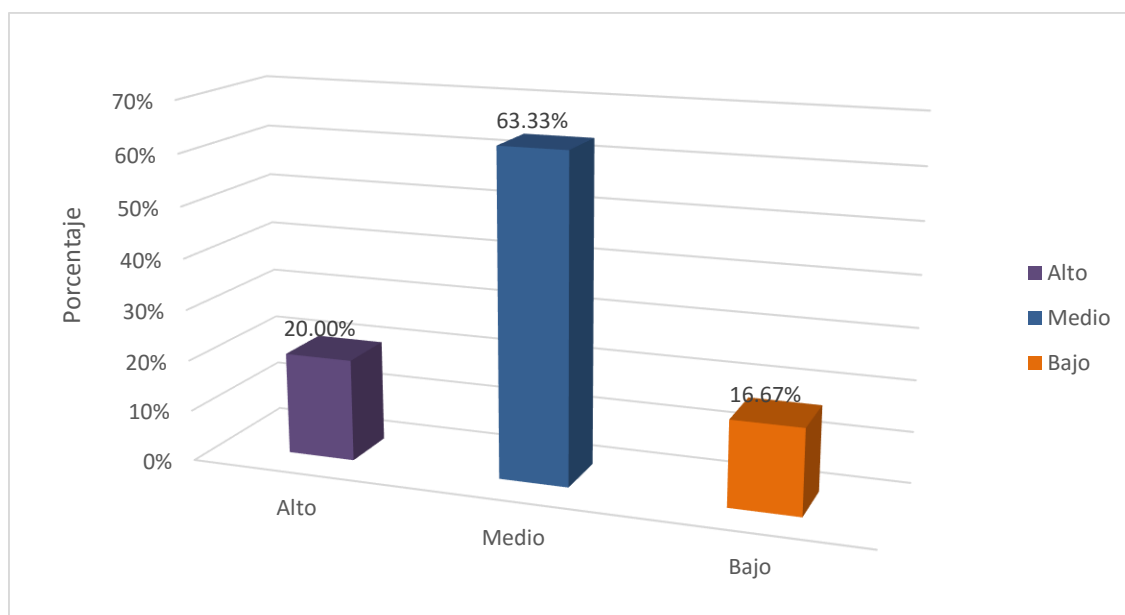
Distribución de frecuencias de enfoque a corto plazo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	16.67	16.67	16.67
	Medio	19	63.33	63.33	80.00
	Alto	6	20.00	20.00	100.00
	Total	30	100.00	100.00	

Nota: SPSS versión 26

Figura 4

Diagrama de barra de la dimensión enfoque a corto plazo



En la tabla 4 y figura 4, se analiza que la dimensión enfoque a corto plazo evidencia un nivel medio de 63,33% de los encuestados. Por otro lado, el 20,00% considero que es alto y el 16,67% señalaron que es bajo.

Dimensión rigidez cognitiva

Tabla 5

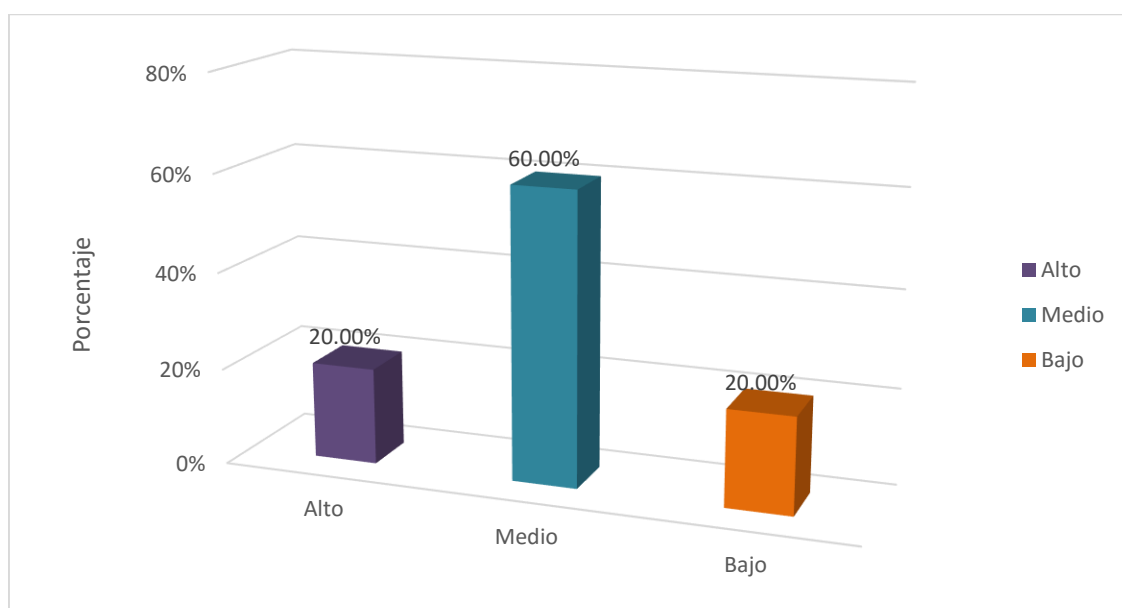
Distribución de frecuencias de la rigidez cognitiva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	20.00	20.00	20.00
	Medio	18	60.00	60.00	80.00
	Alto	6	20.00	20.00	100.00
	Total	30	100.00	100.00	

Nota: SPSS versión 26

Figura 5

Diagrama de barra de la dimensión rigidez cognitiva



En la tabla 5 y figura 5, se señala que la dimensión rigidez cognitiva evidencia un nivel medio de 60,00% de los encuestados. Por otro lado, el 20,00% considero que es bajo y el 20,00% señalaron que es alto.

Variable Actitud

Tabla 6

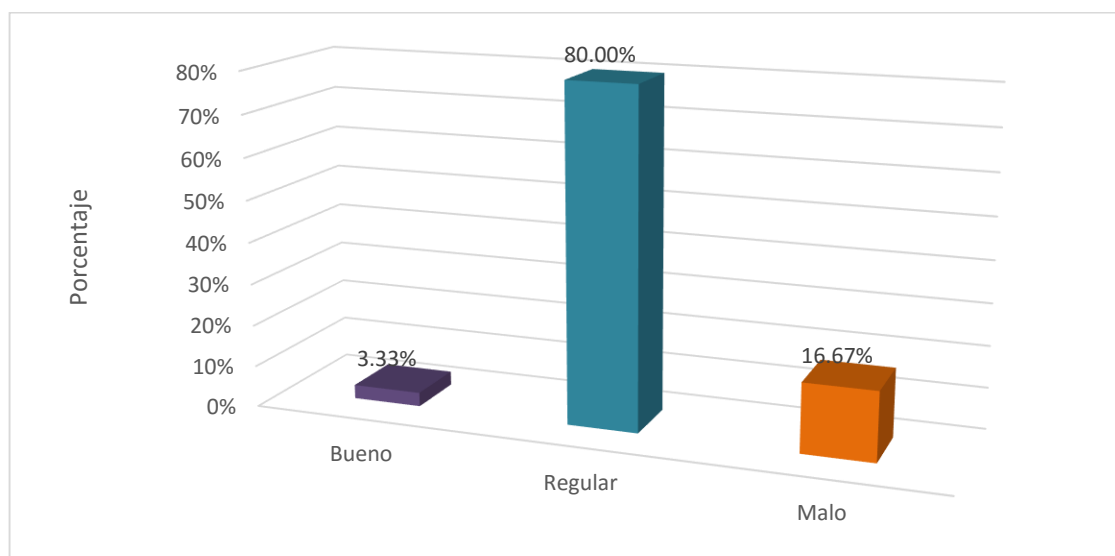
Distribución de frecuencia en actitud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	5	16.67	16.67	16.67
	Regular	24	80.00	80.00	96.67
	Bueno	1	3.33	3.33	100.00
	Total	30	100.00	100.00	

Nota: SPSS versión 26

Figura 6

Diagrama de barra de la variable actitud



En la tabla 6 y figura 6, se aprecia que la variable actitud evidencia un nivel regular de 80,00% de los encuestados. Por otro lado, el 16,67% considero que es malo y el 3,33% lo manifestó como bueno.

Dimensión actitud de aceptación

Tabla 7

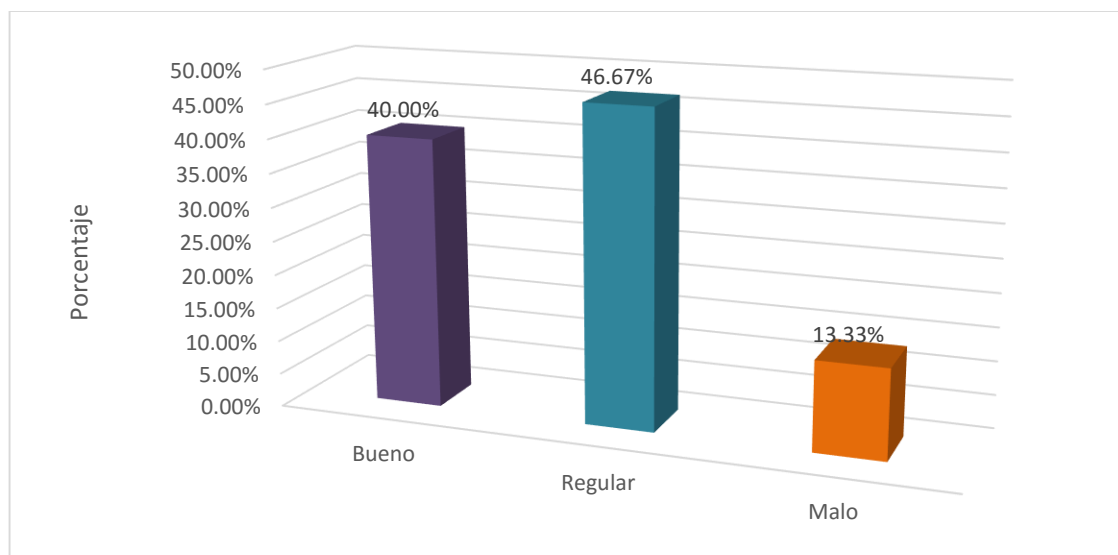
Distribución de frecuencias de la actitud de aceptación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	4	13.33	13.33	13.33
	Regular	14	46.67	46.67	60.00
	Bueno	12	40.00	40.00	100.00
	Total	30	100.00	100.00	

Nota: SPSS versión 26

Figura 7

Diagrama de barra de la dimensión actitud de aceptación



En la tabla 7 y figura 7, observamos que la dimensión actitud de aceptación evidencia un nivel regular de 46.67% de los encuestados. Por otro lado, el 40,00% considero que es bueno y el 13,33% señalo que es malo.

Dimensión actitud de rechazo

Tabla 8

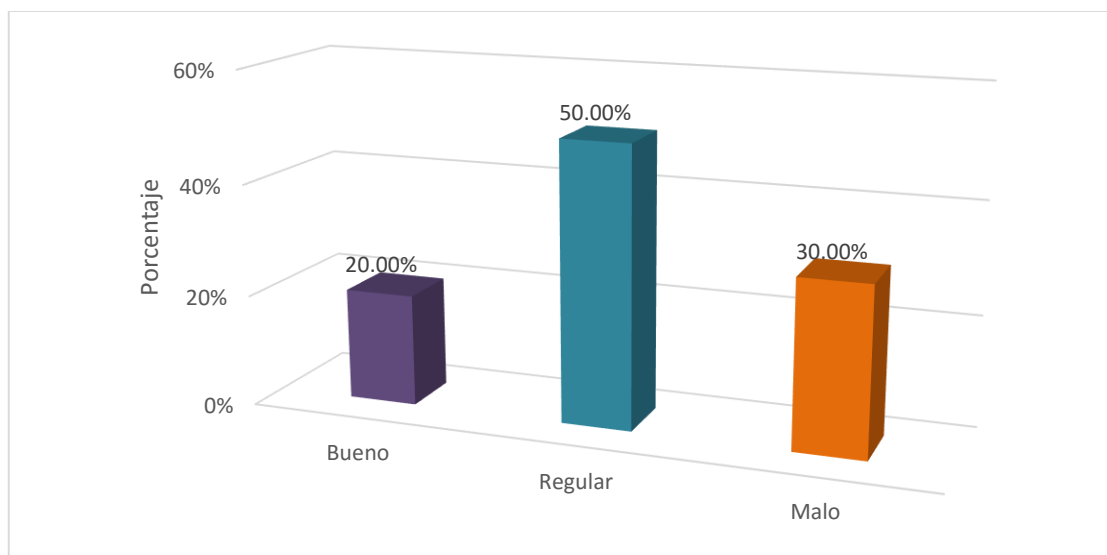
Distribución de frecuencias de la actitud de rechazo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	9	30.00	30.00	30.00
	Regular	15	50.00	50.00	80.00
	Bueno	8	20.00	20.00	100.00
	Total	30	100.00	100.00	

Nota: SPSS versión 26

Figura 8

Diagrama de barra de la dimensión actitud de rechazo



En la tabla 8 y figura 8, se demuestra que la dimensión actitud de rechazo evidencia un nivel regular de 50,00% de los encuestados. Por otro lado, el 30,00%% considero que es malo y el 20,00 señalo que es bueno.

Dimensión actitud de indiferencia

Tabla 9

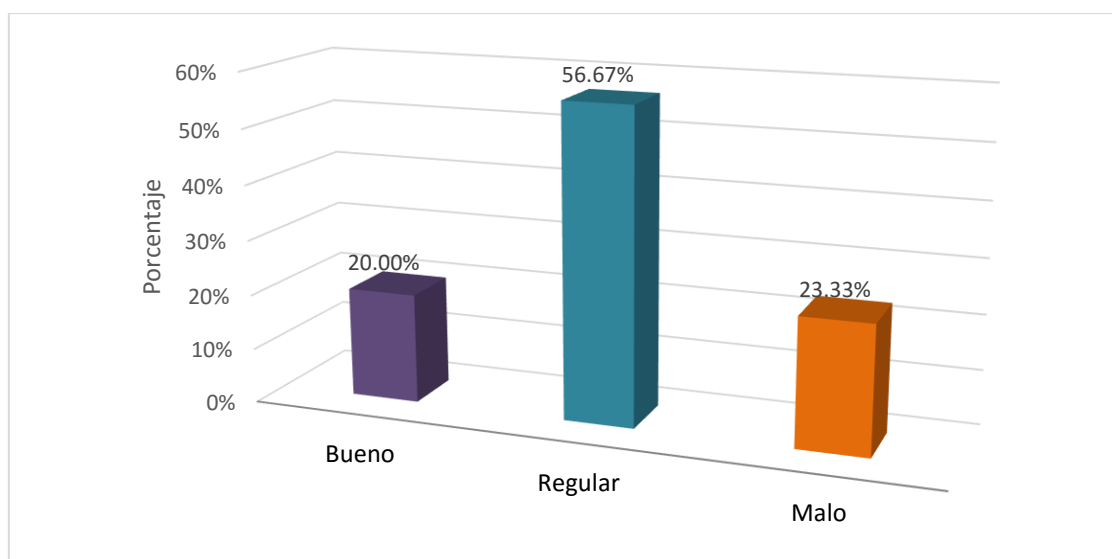
Distribución de frecuencias de la actitud de indiferencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	7	23.33	23.33	23.33
	Regular	17	56.67	56.67	80.00
	Bueno	6	20.00	20.00	100.00
	Total	30	100.00	100.00	

Nota: SPSS versión 26

Figura 9

Diagrama de barra de la dimensión actitud de indiferencia



En la tabla 9 y figura 9, se interpreta que la dimensión actitud de indiferencia evidencia un nivel medio de 56,67% de los encuestados. Por otro lado, el 23,33% considero que es bajo y el 20,00% señalo que es alto.

4.2. Análisis inferencial

Se refiere al análisis de datos basados en deducciones a partir de la observación a una determinada muestra, recopila conclusiones y pronostica conductas. Hidalgo (2019).

Tabla 10

Correlación Rho Spearman

Valores	Interpretación
-0.91 a -1,00 =	correlación negativa perfecta
-0.76 a -0,90 =	correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0,75 =	correlación negativa considerable
-0.11 a -0,50 =	correlación negativa media
-0.01 a -0.10 =	correlación negativa débil
0,00 =	No existe correlación alguna entre las variables
+0.01 a +0,10 =	correlación positiva débil
+0.11 a +0,50 =	correlación positiva media
+0.51 a +0,75 =	correlación positiva considerable
+0.76 a +0,90 =	correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1,00 =	correlación positiva perfecta

Regla de decisión: Si la Significancia bilateral es menor \leq a 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Si la Significancia bilateral es mayor a 0,05 se acepta la hipótesis nula y rechaza la hipótesis alterna.

Prueba de hipótesis general

H₀: No existe relación directa entre la resistencia al cambio y la actitud de los colaboradores de las Notarías de La Libertad, 2021.

H₁: Existe relación directa entre la resistencia al cambio y la actitud de los colaboradores de las Notarías de La Libertad, 2021.

Tabla 11*Correlación entre resistencia al cambio y la actitud*

			Resistencia al cambio	Actitud
Rho de Spearman	Resistencia al cambio	Coeficiente de correlación	1,000	,990
		Sig. (Bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Actitud	Coeficiente de correlación	,990	1,000
		Sig. (Bilateral)	,000	.
		N	30	30

Nota: SPSS versión 26

En la tabla 10 se refleja una sig.= 0,000, inferior al valor crítico 0,05 de modo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; es decir, existe relación entre la resistencia al cambio y la actitud de los colaboradores de las Notarías de La Libertad, 2021. Asimismo, la correlación fue de .990 lo que evidencia que hay una correlación positiva perfecta.

Prueba de hipótesis específica 1

H₀: No existe relación directa entre la resistencia al cambio y la actitud de aceptación de los colaboradores de las Notarías de La Libertad, 2021.

H₁: Existe relación directa entre la resistencia al cambio y la actitud de aceptación de los colaboradores de las Notarías de La Libertad, 2021.

Tabla 12*Correlación entre resistencia al cambio y la actitud de aceptación*

			Resistencia al cambio	Actitud de aceptación
Rho de Spearman	Resistencia al cambio	Coeficiente de correlación	1,000	,681
		Sig. (Bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Actitud de aceptación	Coeficiente de correlación	,681	1,000
		Sig. (Bilateral)	,000	.
		N	30	30

Nota: SPSS versión 26

En la tabla 11 se refleja una sig.= 0,000, inferior al valor crítico 0,05 de modo

que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la nula; es decir, si existe relación directa entre la resistencia al cambio y la actitud de aceptación de los colaboradores de las Notarías de La Libertad, 2021. Asimismo, la correlación fue de .681 lo que evidencia que hay una correlación positiva considerable.

Prueba de hipótesis específica 2

H₀: No existe relación directa entre la resistencia al cambio y la actitud de rechazo de los colaboradores de las Notarías de La Libertad, 2021.

H₁: Existe relación directa entre la resistencia al cambio y la actitud de rechazo de los colaboradores de las Notarías de La Libertad, 2021.

Tabla 13

Correlación entre resistencia al cambio y la actitud de rechazo

			Resistencia al cambio	Actitud de rechazo
Rho de Spearman	Resistencia al cambio	Coefficiente de correlación	1,000	,890
		Sig. (Bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Actitud de rechazo	Coefficiente de correlación	,890	1,000
		Sig. (Bilateral)	,000	.
		N	30	30

Nota: SPSS versión 26

En la tabla 12 se refleja una sig.= 0,000, inferior al valor crítico 0,05 de modo que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula; es decir, existe relación directa entre la resistencia al cambio y la actitud de rechazo de los colaboradores de las Notarías de La Libertad, 2021. Asimismo, la correlación fue de .890 lo que evidencia que hay una correlación positiva muy fuerte.

Prueba de hipótesis específica 3

H₀: No existe relación directa entre la resistencia al cambio y la actitud de indiferencia de los colaboradores de las Notarías de La Libertad, 2021.

H₁: Existe relación directa entre la resistencia al cambio y la actitud de indiferencia de los colaboradores de las Notarías de La Libertad, 2021.

Tabla 14

Correlación entre la resistencia al cambio y la actitud de indiferencia

			Resistencia al cambio	Actitud de indiferencia
Rho de Spearman	Resistencia al cambio	Coeficiente de correlación	1,000	,679
		Sig. (Bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Actitud de indiferencia	Coeficiente de correlación	,679	1,000
		Sig. (Bilateral)	,000	.
		N	30	30

Nota: SPSS versión 26

En la tabla 13 se refleja una sig.= 0,000, inferior al valor crítico 0,05 de modo que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula; es decir, existe relación directa entre la resistencia al cambio y la actitud de indiferencia de los colaboradores de las Notarías de La Libertad, 2021. Asimismo, la correlación fue de .679 lo que evidencia que hay una correlación positiva considerable.

V DISCUSIÓN

Se determinó la relación que existe entre la variable resistencia al cambio y la actitud de los colaboradores de una notaría de La Libertad, 2021. debido a que el sig. fue menor a 0.05, se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula(H0), las variables en estudio tienen una correlación de 0.990; lo que evidencia que hay una correlación positiva perfecta. Asimismo, estos resultados se asemejan a los encontrados por Bueno (2018) quien en su investigación de tipo descriptiva correlacional de corte transversal, tuvo como objetivo determinar la relación entre el cambio organizacional y la actitud al cambio determinando que existe relación entre ambas variables con una sig.= 0,026 menor a 0.05, concluyendo que la actitud hacia el cambio genera incomodidad y tienden a resistirse a su implementación. Esta similitud se da a pesar que ambas investigaciones presentan poblaciones diferentes en el caso de Bueno fue de 390 colaboradores y en un rubro distinto que es de distribución de bebidas; sin embargo, se puede apreciar que la resistencia al cambio no depende del contexto ni la cantidad de colaboradores sino por la actitud que manifiestan hacia el cambio. En base a ello puede afirmarse que ambas investigaciones guardan similitud al contrastar la relación entre ambas variables de estudio. Estos resultados se apoyan en la afirmación de Baez (2016), quien manifiesta que el proceso del cambio organizacional puede ser manifestado con acciones de poco compromiso, descontento y desanimo por parte de los involucrados.

Se determinó la relación que existe entre la resistencia al cambio y la actitud de aceptación con una sig.= 0,000 es decir menor a 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula(H0) puesto que la variable resistencia al cambio tiene una relación directa con la dimensión aceptación de la variable actitud 0.681 lo que evidencia que hay una correlación positiva considerable. Este hallazgo refleja similitud con la investigación realizado por Morales et al. (2020) de tipo cuantitativo con diseño no experimental de alcance correlacional, tuvo como objetivo identificar los factores asociados a la resistencia y actitud al cambio determinando que existe correlación entre las dimensiones de resistencia al cambio y el factor de aceptación con una significancia de 0,007, lo

cual se traduce que los trabajadores no presentan inconvenientes que los efectos de implementar un cambio en la brevedad posible, sino que están de acuerdo en los beneficios que traerá en un futuro, concluyendo que existe relación entre las dimensiones de resistencia al cambio y la actitud de aceptación. Estos resultados guardan concordancia a pesar que los criterios de inclusión que se ha considerado en el trabajo de Morales et al, son distintos como el cargo que ocupan, tiempo de permanencia, edades, etc., así como el contexto, pues se trata de una empresa de investigación y la población de estudio fue 136 trabajadores elegidos por conveniencia, en la presente investigación se consideró a todos los colaboradores es decir a los 30, además de que se trata de una empresa de servicios donde los cambios son constantes, sin embargo las personas que se someten al cambio pueden aceptarlo cuando ven beneficios de la implementación no necesariamente ligados a la antigüedad o la función que realizan. Estos hallazgos se afirman con lo planteado por Vilariño y Ronda (2016) quien explica que el proceso del cambio organizacional se trata de una transformación de los factores que permiten conservar las acciones de un proceso estable, la primera es aquella que contribuyen a que se genere el cambio y la segunda son las que se oponen a su implementación, pues desean conservar su estatus. De la misma forma Oreg (2006), nos dice que la aceptación del cambio organizacional fortalece el desarrollo personal, y propicia mayor compromiso por parte de los individuos.

Se encontró relación entre la resistencia al cambio y la actitud de rechazo con una sig.= 0,000 inferior al valor crítico 0,05 de modo que se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula(H0) puesto que la variable resistencia al cambio y la dimensión actitud de rechazo presentan una correlación de 0.890 lo que evidencia que hay una correlación positiva muy fuerte. En el estudio desarrollado por Morales et al. (2020) de tipo cuantitativo con diseño no experimental de alcance correlacional tuvo como objetivo identificar los factores asociados a la resistencia y actitud al cambio determinando que existe correlación entre la dimensión reacciones emocionales y el rechazo con una sig.= 0,001 aplicado a 136 trabajadores mediante dos cuestionarios concluyendo que los colaboradores de la organización pueden reaccionar con miedo y oposición ante

un cambio provocando disgustos en sí mismos, así como también perder la motivación si este proceso no es claro ni cumple con sus expectativas. Esta relación se da a pesar de los distintos contextos, población y criterios de inclusión en ambos estudios, sin embargo, coinciden en determinar que los trabajadores muestran actitud de temor y rechazo al someterse a un proceso de cambio. Por otro lado en el estudio realizado por Jálabe et al. (2018) de tipo descriptivo, con un diseño de campo, coincidimos con sus resultados ya que muestra un porcentaje considerable, 56% de los docentes mostraron una actitud desfavorable al cambio es decir rechazan a los nuevos procesos que impliquen modificar su estabilidad, contrastado con el nuestro donde se obtuvo que un 50% de colaboradores regularmente se oponen a nuevos cambios, en tal sentido el estudio de Jálabe et al. es aplicado en el sector educación con una población de 179 docentes muy distinto al nuestro tanto en rubro como muestra, no obstante se considera que la actitud hacia el cambio son reacciones propias del individuo en todo contexto. Estos hallazgos se apoyan en lo señalado por Chiavenato (2017), quien afirma que en el proceso del cambio organizacional los individuos muestran estímulos innatos el cual se refleja en sus acciones y estas dependen de cómo lo perciben, pueden aceptarlo o expresarlo en manera de protesta asumiendo una actitud de rechazo.

Se determinó la relación que existe entre la resistencia al cambio y la actitud de indiferencia con una sig.= 0,000 es decir menor a 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula(H0), la variable resistencia al cambio tiene una correlación de 0.681 con la dimensión aceptación lo que evidencia que hay una correlación positiva considerable. Este resultado se asemeja a la investigación de Moreno (2018) quien determino encontrar relación entre las actitudes y resistencia al cambio organizacional, encontrando relación entre la resistencia al cambio y el factor cinismo, con una sig. = 0.182 que expresa una relación positiva y baja, concluyendo que los trabajadores presentan poca flexibilidad y una actitud pesimista para aceptar un cambio. Este estudio fue de tipo descriptivo y correlacional, con diseño no experimental aplicado a un ministerio conformado por 198 colaboradores, encontrando semejanzas en ambos estudios a pesar que la población difiere con la presente investigación se mantiene

los demás criterios, sin embargo, la actitud que opte el colaborador va depender de la percepción del entorno y una serie de factores propios de cada ser. Por su parte Bueno (2018) con su investigación de tipo descriptiva correlacional busco encontrar la relación de la variable resistencia al cambio con la dimensión cinismo, comprobó que existe relación entre la variable y la dimensión antes mencionada con una correlación de 0.042, que es menor a 0.05 concluyendo que las personas suelen fingir un cambio cuando no perciben acciones reales al proceso del cambio. Puede afirmarse que los estudios son similares a pesar que existe diferencias en el tamaño de población y contexto existe relación significativa entre variables y dimensiones planteadas, estos resultados se apoyan en la afirmación de Chávez (2019), con respecto a la teoría del comportamiento organizacional alude que las actitudes son expresiones derivadas de las ideas, el sentir y la disposición que presentan los individuos ante un nuevo contexto.

VI CONCLUSIONES

Primero.

Se determinó que existe relación directa entre la resistencia al cambio y la actitud de los colaboradores de una notaría de La Libertad, 2021. La correlación de Rho Spearman es positiva perfecta de 0.990 con una significancia de 0,000 inferior al valor crítico 0,05 por lo tanto, se afirma que en este contexto todas las acciones, comportamientos y actitudes que adopten los colaboradores guardan relación con la resistencia a los cambios en la organización.

Segundo.

Se determinó que existe relación directa entre la resistencia al cambio y la actitud de aceptación de los colaboradores de una notaría de La Libertad, 2021. Según la correlación Spearman evidencia una correlación positiva considerable de 0.681 con una significancia de 0,000, bajo este fundamento se confirma que durante el proceso del cambio organizacional el 40% de los colaboradores contribuyen y aceptan que se implemente un cambio de manera óptima.

Tercero.

Se determinó que existe relación directa entre la resistencia al cambio y la actitud de rechazo de los colaboradores de una notaría de La Libertad, 2021. La correlación es de 0.890 demostrando que hay una correlación positiva muy fuerte con una significancia de 0,000 menor a 0,05, de modo que se corrobora que ante un proceso de cambio en este segmento los colaboradores muestran temor y oposición si no cumplen con sus expectativas.

Cuarto.

Finalmente se determinó que existe relación entre la resistencia al cambio y la actitud de indiferencia de los colaboradores de una notaría de La Libertad, 2021. La correlación Spearman fue de 0.679 lo que evidencia que hay una correlación positiva considerable, con una significancia de 0,000 menor al valor crítico 0,05, este sustento nos permite alegar que en el área de estudio los colaboradores tienen una actitud regular al cambio, es decir fingen y/o muestran pesimismo cuando no perciben acciones reales para aceptarlo.

VII RECOMENDACIONES

Primero.

Se comprobó la relación entre ambas variables de investigación, por lo que se sugiere al administrador poner énfasis en desarrollar políticas de gestión del cambio, a su vez talleres de interrelaciones personales que impulsen el desarrollo de competencias con la finalidad de reducir la resistencia a nuevos cambios.

Segundo.

Al gerente de recursos humanos, implementar programas de entrenamiento y capacitación de manera periódica en temas de comportamiento organizacional y satisfacción laboral ya que se encontró un nivel regular de aceptación de los cambios entonces resulta necesario reforzar aquellas políticas y crear estrategias que impulsen a una mayor aceptación.

Tercero.

Al administrador, elaborar un plan operativo interno donde se planifique los cambios que se van a desarrollar y detallar las acciones mínimas para poder ponerlo en práctica y finalmente establecer una vía de comunicación eficaz que asegure sea difundido al total de colaboradores.

Cuarto.

Realizar un seguimiento periódico a un cambio realizado es decir evaluar a los colaboradores donde se ha ejecutado el cambio para determinar si este es asimilado eficazmente.

REFERENCIAS

- Avalos, M. C., (2019) *Resistencia al Cambio y su Influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del centro de salud ocupacional "Medic Salud" del Distrito de Trujillo del Año 2018*
- Annamaria D. F. & Alessio G. (2016) *Developing a New Instrument for Assessing Acceptance of Change* Aguayo, A. J. (2019). *Documentary resistance: social change and participatory media*. Oxford University Press.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=DGCpDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=resistance+to+change&ots=nAm_UbSst-&sig=p63R0gXIGMbKgUVSiLDWapmWqME#v=onepage&q=resistance%20to%20change&f=false
- Albarracín, D., & Shavitt, S. (2018). Attitudes and attitude change. *Annual review of psychology*, 69, 299-327.
<https://www.annualreviews.org/doi/full/10.1146/annurev-psych-122216-011911>
- Alvarez, A. T. V., Córdova, T. D. P., & Lascano, M. E. C. (2017). Estructura, cultura y cambio organizacional cultura–cambio–forma–fuerza. *Revista Científica Hermes*, 18, 304-324.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/4776/477653290007/477653290007.pdf>
- Báez, M. G., Grant, M. G. A., Jiménez, A. H., & Espinosa, J. S. (2016). *Resistencia al cambio. Estrategias competitivas organizacionales con*, 405.
- Barghorn, K. (2010). *einstellungen und Verhalten von Mitarbeitern in betrieblichen Veränderungsprozessen* (Unveröff. Dissertation). Universität Osnabrück, Alemania.
<http://81.169.143.104/archiv/Verschiedenes/Einstellungen%20und%20Verhalten%20channagemanagement.pdf>
- Baltodano, B. P. (2017). *Los colaboradores del banco de la nación agencia 1 Trujillo tienen la resistencia a la adaptación al cambio del rol comercial*.
- Beatriz F. L., (2017) *Gestión del cambio y clima organizacional en la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del Ministerio de*

Salud, Lima, 2017

<https://docplayer.es/107889978-Gestion-del-cambio-y-clima-organizacional-en-la-direccion-general-de-intervenciones-estrategicas-en-salud-publica-del-ministerio-de-salud-lima-2017.html>

Bueno Espinoza, M. Y. (2018). Cambio Organizacional Y Su Relación Con La Actitud Al Cambio En Colaboradores De La Empresa Miguelito EIRL, Trujillo 2018.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33648/bueno_em.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Catalán, L. (2016). Factores predominantes en la resistencia al cambio laboral en los colaboradores de recursos humanos de un ingenio azucarero ubicado en la costa sur de Escuintla, en el año 2016. Licenciatura en psicología industrial/organizacional (pd). Universidad Rafael Landívar.

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Catalan-Lezlie.pdf>

Chávez, D. C. (2019). *Actitud ante el cambio organizacional en los trabajadores de "Lince 2" de la cadena de restaurantes Roky's del distrito de Lince, periodo 2018.*

<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4210>

Chiavenato I. (2017) *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones. México. McGraw Hill.*

Chiavenato, I. (2007). Introducción a la teoría general de la administración (7ma ed.). México: Impresiones encuadernadores. S.A. de C. V.

EY Perú. (2017). *7 claves para realizar un cambio organizacional exitoso.*

<https://archivo.elcomercio.pe/especial/zona-ejecutiva/negocios/7-claves-realizar-cambio-organizacional-exitoso-noticia-1992031>

García, J, Durán, S., & Prieto, R. (2017). *Políticas de gestión de talento humano para el desarrollo de competencias gerenciales en empresas metalmecánica. Face: revista de la Facultad de ciencias económicas y empresariales.*

<http://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/2905>

Grados, C. L., & Vásquez, J. F. (2019). *Evidencias de validez y confiabilidad de la Escala de resistencia al cambio en trabajadores de Municipalidades de Trujillo, 2019.*

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_5e10de51f64477a0c4129a8d5317e4e7

Grajales, T. (2015). Tipos de investigación. On line)(27/03/2.000). vol. 14.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: Editorial McGraw-Hil, Edición V.

Hidalgo, A. (2019). *Técnicas estadísticas en el análisis cuantitativo de datos. Revista Sigma, 15(1), 28-44.*

Newstrom, J. W., Brito, M. P. G., Carrión, M. A. S., & Quiñones, A. D. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo.*

Neiva, E. R., García, M. R., & Da Paz, M. D. G. T. (2004). Validación de una escala de actitudes ante el cambio organizacional. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 20(1), 9-30.*

<https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317996002.pdf>

Mendoza-Sierra, M.I., A. Orgambidez-Ramos, A.M. Carrasco-González y J.C. León-Jariego, Service climate as a mediator of organizational empowerment in customer-service employees, *The Spanish Journal of Psychology, 17* (2014)

Morales, L. C. & González, A. D. (2020). *Diagnóstico de la evaluación de la resistencia y la actitud al cambio en una organización de proyectos de investigación en Colombia.*

<https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/9986/MoralesLeidy2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Moreno, A. E. (2018). Relación entre las actitudes y la resistencia al cambio organizacional en servidores civiles de un ministerio.

http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2722/TESIS_Ana%20Emperatriz%20Moreno%20Trejo.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Jálabe, A. M., Mora, C. P. V., Giraldo, C. A. S., Suárez, A., & Villamizar, C. (2018). *Estudio de los factores de resistencia al cambio y actitud hacia el uso*

educativo de las TIC por parte del personal docente. *Boletín Redipe*, 7(2), 53-63. <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/428/425>

Lévano, L. F., Mejia, L. M., Mendez, C. M., Palomino, P. F., & Torres, F. J. (2020). *Plan de negocio para la implementación de registro digital de documentación notarial utilizando tecnología Blockchain*.

https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2000/2020_MADTI_17-3_03_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lirios, C. G. (2018). Reliability and validity of an instrument that measures knowledge management in a public university in central Mexico. *Tlatemoani: academic research journal*, 9 (27), 285-304.

Oreg, S. (2003). Resistance to change: Developing an individual differences measure. *Journal of applied psychology*, 88(4), 680.

Oreg, S. (2006). Personality, context, and resistance to organizational change. *European Journal of Work and Organizational psychology*, 15(1), 73-101. <https://www.tandfonline.com/action/showCitFormats?doi:10.1080/13594320200451247>

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13594320500451247>

Quispe, O. (2018). *Resistencia al Cambio y la Calidad de Servicio en la UGEL N 03, Lima 2017*.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16372/Quispe_GO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Parra, M., Visbal, O., Durán, S. E., & Badde, G. (2019). *Calidad de la comunicación y actitud de los empleados ante procesos de cambio organizacional. Interdisciplinaria: Revista de psicología y ciencias afines= journal of psychology and related sciences*, (1), 155-170.

Pérez L., Vilariño C., Ronda G. (2016). *El cambio organizacional como herramienta para coadyuvar la implementación de la estrategia. Ingeniería Industrial*, 37(3), 286-294.

<https://www.redalyc.org/pdf/3604/360448031007.pdf>

Peña, E. y Prado, R. (2018). Resistencia al cambio y trabajo en equipo en el personal de la sede del gobierno regional de ayacucho, 2016. Maestro en Gestión Pública y Gobernabilidad. Universidad privada Norbert Wiener. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/>

Rabelo, E., Ros, M., Torres, M. (2004). Validación de una escala de actitudes ante el cambio organizacional. *Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 20(1), 9–30.

<https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317996002.pdf>

Ramírez, A. F., & Domínguez, L. R. (2012). El clima organizacional y el compromiso institucional en las les de Puerto Vallarta. *Investigación Administrativa*, (109),21-30. [fecha de Consulta 13 de septiembre de 2020]. ISSN: 1870-6614.

<https://www.redalyc.org/pdf/4560/456045214002.pdf>

Rivera, D. A., Rincón, J. E., & Flórez, S. R. (2018). *Percepción del clima organizacional: Un análisis desde los macro procesos de una ESE*.

Rodríguez, V., & Mladinic, A. (2016). Ambivalencia Actitudinal Ante el Cambio Organizacional: Un Análisis Desde el Individuo en Contexto Laboral. *Psykhe* (Santiago), 25(1), 1-17. <https://dx.doi.org/10.7764/psykhe.25.1.733>

Robbins, S, y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional. Décimo quinta edición. México: Pearson Educación de México*

Rojas-Kramer, C. A., Escalera-Chávez, M. E., Moreno-García, E., & García-Santillán, A. (2017). Motivación, ansiedad, confianza, agrado y utilidad. Los factores que explican la actitud hacia las matemáticas en los estudiantes de Economía. *Revista INFAD de Psicología. International Journal of Developmental and Educational Psychology.*, 2(1), 527-540.

Salgado, J., Leía D., F., Arcos C, L., Pineda A, C., & González C, C. (2018). *Actitud y resistencia al cambio organizacional en trabajadores mineros. Revista de Psicología (PUCP)*, 36(1), 105-134.

Sánchez, M. M., Maggi, M. T., & Paredes, M. C. (2019). Resistencia al Cambio en

- las Organizaciones: Propuesta Para Minimizarlo. *Palermo Business Review*, (19), 39-53.
- Silva, H. (2016). Estudio Descriptivo de la relación entre la motivación, cambio organizacional y de resistencia al cambio del personal del estado mayor de la Brigada 13 del Ejército Nacional de Colombia en el 2016.
- Sukai J. y Eileen A. (2019) *Examen de la gestión del cambio en las organizaciones del sistema de las Naciones Unidas*
- Shahbaz, M., Gao, C., Zhai, L., Shahzad, F., & Hu, Y. (2019). Investigating the adoption of big data analytics in healthcare: the moderating role of resistance to change. *Journal of Big Data*, 6(1), 1-20.
<https://journalofbigdata.springeropen.com/articles/10.1186/s40537-019-0170-y>
- Shimoni, B. (2017). What is resistance to change? A habitus-oriented approach. *Academy of Management Perspectives*, 31(4), 257-270.
<https://journals.aom.org/doi/full/10.5465/amp.2016.0073>
- Vallejo, L. M. P., Corella, C. M. V., & Campaña, M. P. (2015). *Development Of The Dynamics Capacity For The Implementation Of Organizational Change. Industrial Engineering Magazine*, 14(3), 82-93.
- Zuinaga, S. (2014). Resistance to Organizational Change in Small and Medium Enterprises (SMEs) in the Industrial Sector, 16(2),226-242. Available en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=993/99331125002>

ANEXOS

Anexo 1: Matrices de operacionalización de variables

Tabla 15 *Matriz de Operacionalización de la variable resistencia al cambio*

Matriz de Operacionalización de la variable resistencia al cambio

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Resistencia al cambio	Baez (2016), lo detalla como el menor grado de intervención y compromiso que adoptan los trabajadores, el cual se refleja en manifestaciones de descontento y desanimó.	La Resistencia al cambio será medida a través de un cuestionario, tomando las cuatro dimensiones planteadas por Oreg (citado por Salgado et al.,2018) considerando una escala tipo Likert.	Búsqueda de la rutina	-Resistencia a renunciar los procesos cotidianos. - Apaciguamiento en el entorno	ordinal
			Reacción emocional	-Emociones y estímulos - Incertidumbre	ordinal
			Enfoque a corto plazo	- Reacciones centradas en las dificultades -Intolerancia al cambio	ordinal
			Rigidez cognitiva	- severidad en las ideas - poca disposición en aceptar nuevos conceptos	ordinal

Tabla 16 Matriz de Operacionalización de la variable actitud

Matriz de Operacionalización de la variable actitud

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Actitud	Conjunto de ideas que están ordenadas en base a la experticia influenciada en la respuesta del individuo hacia las cosas y las circunstancias Chiavenato (2017),	La actitudes serán medidas a través de un cuestionario, tomando las tres dimensiones planteadas por Oreg (2006) (citado por Barghorn (2010) considerando una escala tipo Likert.	aceptación rechazo indiferencia	- Compromiso - involucramiento - Imposición a la adaptación - Inseguridad -Desinterés hacia el cambio - Desánimo	ordinal

Anexo N° 2: Cuestionarios de recolección de datos

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE RESISTENCIA AL CAMBIO

Sr. Sra. Agradezco su libre predisposición para participar en la presente investigación. Este estudio tiene como finalidad conocer el comportamiento de la variable resistencia al cambio para así obtener información con fines estrictamente académicos. La información recolectada será manejada de forma confidencial.

INSTRUCCIONES: Por favor utilice la siguiente escala para sus respuestas.

TD	D	I	A	TA			
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo			
VARIABLE: Resistencia al Cambio				Escala			
Búsqueda de la rutina			TA	A	I	D	TD
1	Considera en general que los cambios en sus actividades laborales son negativos.						
2	Prefiere un día rutinario a un día lleno de acontecimientos inesperados.						
3	Le gusta hacer las mismas actividades en lugar de intentar hacer actividades nuevas y diferentes.						
4	Le gusta permanecer en su actividad laboral rutinaria						
5	Prefiere hacer actividades que no le cambien el ánimo.						
Reacción emocional							
6	Los cambios significativos en sus actividades laborales, le estresan.						
7	Cuando se le informa de un cambio de planes, se tensa.						
8	Cuando los objetivos no se cumplen según los planes, se estresa						
9	Si cambiaran los criterios de evaluación, le incomodaría, incluso sabiendo que le iría bien						
Enfoque a corto plazo							
10	Cambiar los planes de una meta establecida, le parece una verdadera molestia.						
11	A menudo, se siente un poco incómodo con los cambios a corto plazo, incluso con						

	aquellos que pueden mejorar su vida.					
12	Si le exigen cambiar algo, tiende a resistirse, incluso si cree que puede beneficiarlo en asuntos personales.					
13	A veces evita hacer cambios aun sabiendo que serían buenos para Ud.					
Rigidez cognitiva						
14	Una vez que ha llegado a una conclusión, no es probable que cambie de opinión.					
15	Difícilmente cambia de parecer					
16	Sus opiniones son muy consistentes en el tiempo.					

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE ACTITUD

Sr. Sra. Agradezco su libre predisposición para participar en la presente investigación. Este estudio tiene como finalidad conocer el comportamiento de la variable actitud para así obtener información con fines estrictamente académicos. La información recolectada será manejada de forma confidencial.

INSTRUCCIONES: Por favor utilice la siguiente escala para sus respuestas.

TOTAL DESACUERDO	DESACUERDO	INDIFERENTE	ACUERDO	TOTAL ACUERDO
TD	D	I	A	TA

VARIABLE: ACTITUD						
Aceptación		TA	A	I	D	TD
1	Las personas más comprometidas son las más favorables al cambio.					
2	Las personas se dan cuenta que la mayoría de sus compañeros apoyan los cambios en esta institución.					
3	Los cambios en esta organización son importantes porque aportan beneficios a los trabajadores.					
4	Los cambios generan oportunidades para las personas que saben aprovecharlos.					
5	Las personas aceptan el cambio cuando perciben que pueden beneficiarse con él.					
Rechazo						
6	Las personas demoran en adaptarse a los cambios.					
7	En esta institución no se planifican los procesos de cambio, simplemente suceden.					
8	En los procesos de cambio las personas temen perder su empleo.					
9	La gente se siente temerosa por la incertidumbre que genera la nueva forma de trabajar.					
Indiferencia						
10	Aquí los intentos de cambio continúan siendo insatisfactorios.					
11	Fingir que ha habido un cambio es una característica de las personas en esta institución.					
12	Las personas suelen aparentar que están de acuerdo con los cambios, pero en la realidad no permite que se implementen.					
13	Los cambios en esta entidad generalmente se quedan en palabras, no se dan en la realidad.					
14	Las presiones por cambio en esta institución generan insatisfacción en las personas.					
15	La falta de información en los procesos de cambio genera fantasías y expectativas irreales en los trabajadores.					

¡Muchas gracias!

Tabla 17

Coefficiente de Alpha de Cronbach para los instrumentos

Variable	Instrumento	Alpha de Cronbach.
Resistencia al cambio	cuestionario	,898
Actitud	cuestionario	,928

Nota muestra piloto de 20 colaboradores

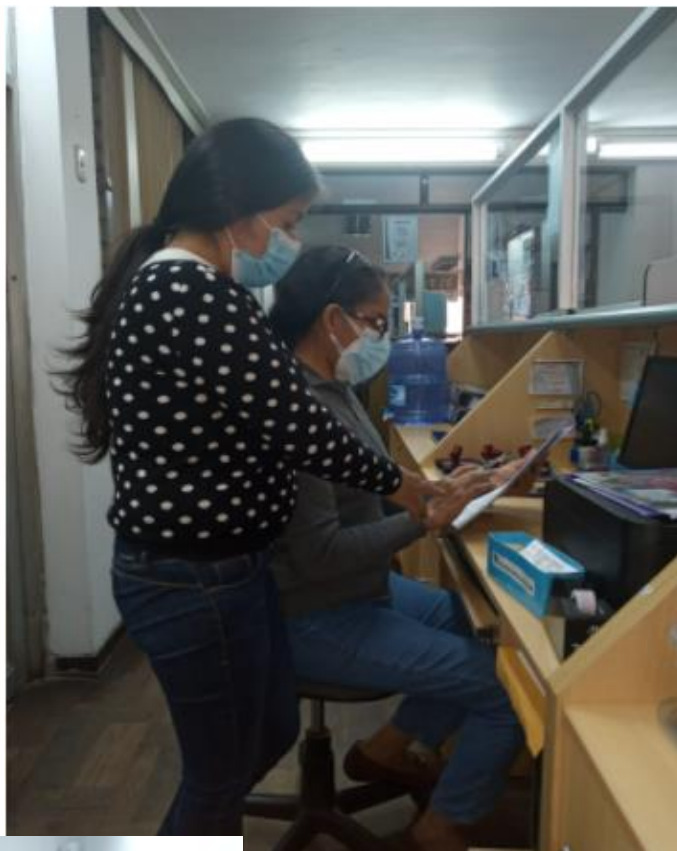
Tabla 18

Listado de especialistas

Especialista	Especialidad
Dra. Magaly Ericka Luna Gamarra	Administración
Mg. Colchado Cerdán, Tania Vanessa	Administración
Mg. Juan Carlos Armas Chang	Administración

Elaboración propia.


Anexo N° 3: Aplicación del instrumento en una notaria



Anexo N° 4: Validaciones de expertos

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS




Titulo de la Investigación: RESISTENCIA AL CAMBIO Y ACTITUD DE LOS COLABORADORES DE UNA NOTARÍA DE LA LIBERTAD, 2021.							
Apellidos y nombres del investigador: Mengolá Rodríguez Kelli Yupa'ch							
Apellidos y nombres del experto: Magaly Erika Luna Gamarra							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM (PREGUNTA)	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Resistencia al cambio	Búsqueda de la rutina	Resistencia a renunciar a procesos cotidianos.	1. Considera en general que los cambios en sus actividades laborales son negativos.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	X		
			2. Prefiere un día rutinario a un día lleno de acontecimientos inesperados.				
		Apaciguamiento en el entorno	3. Le gusta hacer las mismas actividades en lugar de intentar hacer actividades nuevas y diferentes.		X		
			4. Le gusta permanecer en su actividad laboral rutinaria		X		
			5. Prefiere hacer actividades que no le cambien el ánimo.				
	Reacción emocional	Emociones y estímulos	6. Los cambios significativos en sus actividades laborales, le estresan.	X			
			7. Cuando se le informa de un cambio de planes, se tensa.	X			
		Incertidumbre	8. Cuando los objetivos no se cumplen según los planes, se estresa	X			
	9. Si cambiaran los criterios de evaluación, le incomodaría, incluso sabiendo que le iría bien		X				
	Enfoque a corto plazo	Reacciones centradas en las dificultades	10. Cambiar los planes de una meta establecida, le parece una verdadera molestia	X			
			11. A menudo, se siente un poco incómodo con los cambios, incluso con aquellos que pueden mejorar su vida.	X			
		Intolerancia al cambio	12. Si le exigen cambiar algo, tiende a resistirse, incluso si cree que puede beneficiarlo en asuntos personales.	X			
			13. A veces evita hacer cambios aun sabiendo que serían buenos para Ud.	X			
	Rigidez cognitiva	- severidad en las ideas	14. Una vez que ha llegado a una conclusión, no es probable que cambie de opinión.	X			
			15. Difícilmente cambia de parecer	X			
		- poca disposición en aceptar nuevos conceptos	16. Sus opiniones son muy consistentes en el tiempo.	X			
Firma del experto:	 Magaly Erika Luna Gamarra Psic. Neuropsicología		Fecha: 27/5/2021				Activa Ve a Co

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: RESISTENCIA AL CAMBIO Y ACTITUD DE LOS COLABORADORES DE UNA NOTARIA DE LA LIBERTAD, 2021.							
Apellidos y nombres del investigador: Meopole Rodriguez Keli Yudith							
Apellidos y nombres del experto: Magaly Ericka Luna Gamarra							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
ACTITUD	Aceptación	Compromiso	1. Las personas más comprometidas son las más favorables al cambio.	5= Siempre Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	X		
			2. Las personas se dan cuenta que la mayoría de sus compañeros apoyan los cambios en esta institución.				
		Involucramiento	3. Los cambios en esta organización son importantes porque aportan beneficios a los trabajadores.		X		
			4. Los cambios generan oportunidades para las personas que saben aprovecharlos.				
			5. Las personas aceptan el cambio cuando perciben que pueden beneficiarse con él.				
	Rechazo	Imposición a la adaptación	6. Las personas demoran en adaptarse a los cambios.		X		
			7. En esta institución no se planifican los procesos de cambio, simplemente suceden.				
		Inseguridad	8. En los procesos de cambio las personas temen perder su empleo.		X		
			9. La gente se siente temerosa por la incertidumbre que genera la nueva forma de trabajar.				
	Indiferencia	Desinterés hacia el cambio	10. Aquí los intentos de cambio continúan siendo insatisfactorios.		X		
			11. Fingir que ha habido un cambio es una característica de las personas en esta institución.		X		
			12. Las personas suelen aparentar que están de acuerdo con los cambios, pero en la realidad no permiten que se implementen.		X		
			13. Los cambios en esta entidad generalmente se quedan en palabras, no se dan en la realidad.		X		
		Desánimo	14. Las presiones por cambio en esta institución generan insatisfacción en las personas.		X		
			15. La falta de información en los procesos de cambio genera fantasías y expectativas irreales en los trabajadores.		X		

Firma del experto:


Magaly Ericka Luna Gamarra
DNI: 99225458

Fecha: 27/5/2021

Activa
Ve a Co
A
Ve

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: RESISTENCIA AL CAMBIO Y ACTITUD DE LOS COLABORADORES DE UNA NOTARÍA DE LA LIBERTAD, 2021.						
Apellidos y nombres del investigador: Margarita Rodríguez Kell Yudith						
Apellidos y nombres del experto: JUAN CARLOS ARMA CHANG						
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE / OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Resistencia al cambio	Búsqueda de la rutina	Resistencia a renunciar a procesos cotidianos.	1. Considera en general que los cambios en sus actividades laborales son negativos.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	X	
			2. Prefiere un día rutinario a un día lleno de acontecimientos inesperados.			
		Apaciguamiento en el entorno	3. Le gusta hacer las mismas actividades en lugar de intentar hacer actividades nuevas y diferentes.		X	
			4. Le gusta permanecer en su actividad laboral rutinaria		X	
			5. Prefiere hacer actividades que no le cambien el ánimo.			
			6. Los cambios significativos en sus actividades laborales, le estresan.			
	Reacción emocional	Emociones y estímulos	7. Cuando se le informa de un cambio de planes, se tensa.		X	
			8. Cuando los objetivos no se cumplen según los planes, se estresa		X	
	Incertidumbre		9. Si cambiaran los criterios de evaluación, le incomodaría, incluso sabiendo que le iría bien		X	
			10. Cambiar los planes de una meta establecida, le parece una verdadera molestia		X	
			11. A menudo, se siente un poco incómodo con los cambios, incluso con aquellos que pueden mejorar su vida.		X	
			12. Si le exigen cambiar algo, tiende a resistirse, incluso si cree que puede beneficiarlo en asuntos personales.		X	
	Enfoque a corto plazo	Reacciones centradas en las dificultades	13. A veces evita hacer cambios aun sabiendo que serían buenos para Ud.		X	
			14. Una vez que ha llegado a una conclusión, no es probable que cambie de opinión.		X	
		Intolerancia al cambio	15. Difícilmente cambia de parecer		X	
	16. Sus opiniones son muy consistentes en el tiempo.		X			
Rigidez cognitiva	- severidad en las ideas		X			
	- poca disposición en aceptar nuevos conceptos		X			


Firma del experto:




Dr. Juan Carlos Arma Chang
CUI-11914

Fecha: 20/5/2021


MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: RESISTENCIA AL CAMBIO Y ACTITUD DE LOS COLABORADORES DE UNA NOTARÍA DE LA LIBERTAD, 2021.							
Apellidos y nombres del investigador: Margolis Rodríguez Kelli Yudith							
Apellidos y nombres del experto: JUAN CARLOS ARMA S CHANG							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINION DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
ACTITUD	Aceptación	Compromiso	1. Las personas más comprometidas son las más favorables al cambio.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	X		
			2. Las personas se dan cuenta que la mayoría de sus compañeros apoyan los cambios en esta institución.				
		Involucramiento	3. Los cambios en esta organización son importantes porque aportan beneficios a los trabajadores.		X		
			4. Los cambios generan oportunidades para las personas que saben aprovecharlos.				
			5. Las personas aceptan el cambio cuando perciben que pueden beneficiarse con él.				
	Rechazo	Imposición a la adaptación	6. Las personas demoran en adaptarse a los cambios.		X		
			7. En esta institución no se planifican los procesos de cambio, simplemente suceden.				
		Inseguridad	8. En los procesos de cambio las personas temen perder su empleo.		X		
			9. La gente se siente temerosa por la incertidumbre que genera la nueva forma de trabajar.				
	Indiferencia	Desinterés hacia el cambio	10. Aquí los intentos de cambio continúan siendo insatisfactorios.		X		
			11. Fingir que ha habido un cambio es una característica de las personas en esta institución.		X		
			12. Las personas suelen aparentar que están de acuerdo con los cambios, pero en la realidad no permiten que se implementen.		X		
			13. Los cambios en esta entidad generalmente se quedan en palabras, no se dan en la realidad.		X		
		Desánimo	14. Las presiones por cambio en esta institución generan insatisfacción en las personas.		X		
			15. La falta de información en los procesos de cambio genera fantasías y expectativas irreales en los trabajadores.		X		
Firma del experto:		 <small>Lic. Armas Chang Juan C.I.A.D. 18034</small>		Fecha: <u>20/05/2021</u>			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la Investigación: RESISTENCIA AL CAMBIO Y ACTITUD DE LOS COLABORADORES DE UNA NOTARÍA DE LA LIBERTAD, 2021.							
Apellidos y nombres del Investigador: <u>Mangó Rodríguez Keil Yudith</u>							
Apellidos y nombres del experto: TANIA VANE 83A COLCHADO CERDÁN							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Resistencia al cambio	Búsqueda de la rutina	Resistencia a renunciar a procesos cotidianos.	1. Considera en general que los cambios en sus actividades laborales son negativos.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	X		
			2. Prefiere un día rutinario a un día lleno de acontecimientos inesperados.				
		Apaciguamiento en el entorno	3. Le gusta hacer las mismas actividades en lugar de intentar hacer actividades nuevas y diferentes.		X		
			4. Le gusta permanecer en su actividad laboral rutinaria		X		
			5. Prefiere hacer actividades que no le cambien el ánimo.				
	Reacción emocional	Emociones y estímulos	6. Los cambios significativos en sus actividades laborales, le estresan.		X		
			7. Cuando se le informa de un cambio de planes, se tensa.		X		
		Incertidumbre	8. Cuando los objetivos no se cumplen según los planes, se estresa		X		
	9. Si cambiaran los criterios de evaluación, le incomodaría, incluso sabiendo que le iría bien		X				
	Enfoque a corto plazo	Reacciones centradas en las dificultades	10. Cambiar los planes de una meta establecida, le parece una verdadera molestia		X		
			11. A menudo, se siente un poco incómodo con los cambios, incluso con aquellos que pueden mejorar su vida.		X		
		Intolerancia al cambio	12. Si le exigen cambiar algo, tiende a resistirse, incluso si cree que puede beneficiarlo en asuntos personales.		X		
			13. A veces evita hacer cambios aun sabiendo que serían buenos para Ud.		X		
	Rigidez cognitiva	- severidad en las ideas	14. Una vez que ha llegado a una conclusión, no es probable que cambie de opinión.		X		
			15. Difícilmente cambia de parecer		X		
		- poca disposición en aceptar nuevos conceptos	16. Sus opiniones son muy consistentes en el tiempo.		X		
Firma del experto: 			Fecha: <u>26/6/2021</u>				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: RESISTENCIA AL CAMBIO Y ACTITUD DE LOS COLABORADORES DE UNA NOTARÍA DE LA LIBERTAD, 2021.								
Apellidos y nombres del investigador: <u>Margala Rodríguez Peña Judith</u>								
Apellidos y nombres del experto: TANIA VANESSA COLCHADO CERDÁN								
ASPECTO POR EVALUAR							OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM (PREGUNTA)	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS	
ACTITUD	Aceptación	Compromiso	1. Las personas más comprometidas son las más favorables al cambio.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	X			
			2. Las personas se dan cuenta que la mayoría de sus compañeros apoyan los cambios en esta institución.					
		Involucramiento	3. Los cambios en esta organización son importantes porque aportan beneficios a los trabajadores.		X			
			4. Los cambios generan oportunidades para las personas que saben aprovecharlos.					
			5. Las personas aceptan el cambio cuando perciben que pueden beneficiarse con él.					
	Rechazo	Imposición a la adaptación	6. Las personas demoran en adaptarse a los cambios.		X			
			7. En esta institución no se planifican los procesos de cambio, simplemente suceden.					
		Inseguridad	8. En los procesos de cambio las personas temen perder su empleo.		X			
			9. La gente se siente temerosa por la incertidumbre que genera la nueva forma de trabajar.					
	Indiferencia	Desinterés hacia el cambio	10. Aquí los intentos de cambio continúan siendo insatisfactorios.		X			
			11. Fingir que ha habido un cambio es una característica de las personas en esta institución.		X			
			12. Las personas suelen aparentar que están de acuerdo con los cambios, pero en la realidad no permiten que se implementen.		X			
			13. Los cambios en esta entidad generalmente se quedan en palabras, no se dan en la realidad.		X			
		Desánimo	14. Las presiones por cambio en esta institución generan insatisfacción en las personas.		X			
			15. La falta de información en los procesos de cambio genera fantasías y expectativas irreales en los trabajadores.		X			
Firma del experto:			Fecha <u>25/05/2021</u>					

