



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Resistencia al cambio y compromiso organizacional del
personal en el área de caja de Cencosud, San Miguel 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Bacilio Tarazona, María Elena (ORCID: 0000-0001-8007-6338)

ASESORA:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

El trabajo de tesis esta realizada con mucha dedicación, cariño primero a Dios, por regalarme la vida y otorgarme la gran fuerza de seguir adelante. A mis padres y familiares que confiaron en mí y en el reto que asumí al estudiar y me brindaron su apoyo incansable e incondicional.

A mis hijas Kariley y Bella por ser mi fuerza de motivación e inspiración para poder superarme día a día y luchar para que la vida nos pueda deparar un futuro mejor permanente incluso ante momentos difíciles. A mi pareja que con sus palabras de alentadoras no me permitían que decaiga para seguir adelante con mucha perseverancia brindándome su apoyo en muchas circunstancias de salud, trabajo y estudio.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo de Lima-Perú, por abrirme sus puertas a este desafío que elegí para así cursar mis estudios en Administración de empresa en su programa para adultos.

A la Dra. Luna Gamarra, Magaly Ericka por su dedicación, experiencia como investigadora y constancia rigidez y su interés en transferir sus conocimientos a su vez que logre que lo aplique en el trabajo de esta tesis para reforzar mi grado de investigadora y poder crecer en el ámbito profesional que se cumplirá en este ámbito profesional.

A toda la plana docente de la Universidad Cesar Vallejo, Cencosud mi segundo hogar, a mis jefes directos, colaboradores; y; a todos los que aportaron y contribuyeron de forma significativa o indirecta que cumpla el objetivo de estudio.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	vi
Índice de figuras.....	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO.....	5
III.METODOLOGÍA	12
3.1.Tipo y diseño de investigación	12
3.2.Variable y operacionalización	12
3.3.Población y Muestra.....	14
3.4.Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5.Procedimientos	16
3.6.Métodos de análisis de datos.....	17
3.7.Aspectos éticos	17
IV.RESULTADOS	19
V.DISCUSIÓN	32
VI.CONCLUSIONES.....	36
VII.RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS	39
ANEXO	43
Anexo 1. Matriz de operacionalización.....	43

Anexo 2. Instrumento	44
Anexo 3 Calculo del tamaño de la muestra	51
Anexo 4 Validación de expertos	52
Anexo 5 Autorización de Uso de Información de Empresa	54
Anexo 6 Matriz de datos	56
Anexo 7 Matriz de consistencia	58
Anexo 8 Imagnes	59
Anexo 9 Turnitin	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Resistencia al cambio.....	19
Tabla 2. <i>Dimensión / cambio</i>	20
Tabla 3. <i>Dimensión / adaptación</i>	21
Tabla 4 <i>Dimensión / aprendizaje</i>	22
Tabla 5 <i>Compromiso organizacional</i>	23
Tabla 6 <i>Dimensión / compromiso afectivo</i>	24
Tabla 7 <i>Dimensión / compromiso continuo</i>	25
Tabla 8 <i>Dimensión / compromiso normativo</i>	26
Tabla 9 <i>Grado de relación según coeficiente de correlación Rho Spearman</i>	27
Tabla 10. <i>Relación entre la resistencia al cambio y el compromiso organizacional</i>	28
Tabla 11 <i>Relación entre la resistencia al cambio y el compromiso afectivo</i>	29
Tabla 12 <i>Relación entre la resistencia al cambio y el compromiso continuo</i>	30
Tabla 13 <i>Relación entre la resistencia al cambio y el compromiso normativo</i>	31

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diagrama de barras de resistencia al cambio.....	19
Figura 2 <i>Diagrama de barras de Dimensión – cambio</i>	20
Figura 3 <i>Diagrama de barras de dimensión adaptación</i>	21
Figura 4 <i>Diagrama de barras de dimensión aprendizaje</i>	22
Figura 5 <i>Diagrama de barras de compromiso organizacional</i>	23
Figura 6 <i>Diagrama de barras de Dimensión – compromiso afectivo</i>	24
Figura 7 <i>Diagrama de barras de dimensión compromiso continuo</i>	25
Figura 8 <i>Diagrama de barras de dimensión compromiso normativo</i>	26

Resumen

El presente estudio tuvo por objetivo determinar la relación entre la resistencia al cambio y el compromiso organizacional del personal en el área de caja de Cencosud, San Miguel 2021. A nivel metodológico la investigación se desarrolló como una de tipo básica, correlacional, no experimental y la muestra fue seleccionada de manera probabilística al azar, es decir, se trabajó con 62 colaboradores. Los principales resultados revelan que la resistencia al cambio se relaciona inversamente con el compromiso afectivo, continuo y normativo con un p.valor igual a 0,000, lo cual permitió cumplir con los objetivos y aceptar las hipótesis de investigación. Se determinó que existe relación inversa entre la resistencia al cambio y el compromiso organizacional del personal en el área de caja de Cencosud con una significancia igual a 0,000 y un coeficiente igual -0,712, a partir de ello se acepta la hipótesis de investigación general lo cual indica que la relación es negativa alta en el personal del área de cajas.

Palabras clave: resistencia al cambio, compromiso organizacional, compromiso afectivo, compromiso continuo y compromiso normativo.

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between resistance to change and the organizational commitment of staff in the cash area of Cencosud, San Miguel 2021. At a methodological level, the research was developed as a basic, correlational, non-experimental and the sample was randomly selected in a probabilistic way, that is, 62 collaborators were used. The main results reveal that resistance to change is inversely related to affective, continuous and normative commitment with a p value equal to 0.000, which allowed meeting the objectives and accepting the research hypotheses. It was determined that there is an inverse relationship between the resistance to change and the organizational commitment of the staff in the Cencosud cash area with a significance equal to 0.000 and a coefficient equal to -0.712, from which the general research hypothesis is accepted, which indicates that the relationship is negative high in the personnel of the checkout area.

Keywords: resistance to change, organizational commitment, affective commitment, continuous commitment and normative commitment.

I. INTRODUCCIÓN

Es normal que cuando ocurren cambios organizacionales los colaboradores empiezan a buscar las formas de entender el nuevo entorno a través de la búsqueda activa de información, esta acción posteriormente les hará tener suposiciones, impresiones y expectativas acerca del cambio; las cuales fomentaran la preparación o resistencia de los colaboradores al cambio organizacional. De acuerdo con Furxhi (2021) la disposición que tengan los colaboradores hacia el cambio evidenciara la visión positiva que tienen estos sobre la necesidad de realizarcambios en la organización y exponen también las creencias que tienen estos haciael impacto positivo en ellos mismos y en la organización.

Por otra parte, de acuerdo con Rehman (2021) los estudios han demostradoque el éxito del cambio organizacional se basa principalmente en la actitud y la respuesta de sus empleados hacia el cambio. De hecho, la transformación apropiada en el comportamiento de los empleados hacia el cambio determina su éxito a largo plazo. Dado que la respuesta temprana y la intención hacia el cambioson cruciales, mientras que, las actitudes y respuestas negativas de los empleadospueden resultar perjudiciales. El fenómeno de la resistencia al cambio (RTC) reflejalas actitudes y comportamientos negativos expresados por los empleados entiempos de cambio organizacional, por ende, durante el proceso de ejecución del cambio, el mayor desafío que enfrentan las organizaciones es cómo gestionar esecambio, especialmente para hacer frente a la resistencia que plantean los empleados.

Los empleados suelen intentar ralentizar el proceso de cambio o terminan elesfuerzo de cambio por completo, Por lo tanto, la resistencia es un obstáculo principal en el camino de los esfuerzos de una organización para mejorar, sobreviviro adoptar nuevos procesos y tecnología. Pero la mayoría de las veces, la gerenciano considera la percepción de los empleados sobre el estrés o la incertidumbre asociados con el proceso de cambio, que se convierte en una de las principales causas de resistencia y puede llevar al fracaso el esfuerzo de implementación del cambio (Ahmad & Cheng, 2018).

Por tanto, para que el proceso de cambio sea éxito, la dirección no debe ver la resistencia como un mero obstáculo, sino como una oportunidad para aprender y posteriormente reducirla.

Por otra parte, a nivel nacional se ha podido observar según Valle y Verga (2020) que los colaboradores suelen tener en un 49% aversión al cambio producto que estos prefieren mantenerse dentro del confort, además, algunos sienten miedo a ser reemplazados o no adecuarse de la mejor manera y ello conlleva a su salida el futuro; en este sentido, Loli, et al., (2015) se ve afectado su nivel de compromiso por temor a lo desconocido, evidenciando niveles bajos de compromiso del hasta el 65% en los colaboradores. En consecuencia, se considera necesaria la instauración de los cambios de forma paulatina para que puedan ser aceptados por los colaboradores y de esta forma no se vea afectado su compromiso

Ahora bien, desde el ámbito local en el área de caja de Cencosud, específicamente en la sede de San Miguel se han podido observar una serie de dificultades con sus clientes internos generados por el cambio gerencial, se presume que este podría estar creando incertidumbre y una actitud negativa; puesto que, al momento de consultarles algunos manifestaron que la pronta implementación de los cambios no les permite aceptarlos y adaptarse a ellos de manera fácil, así mismo, refirieron que consideran que a futuro no podrían continuar con sus funciones, además, no se les ofrece la oportunidad de mejorar sus habilidades y capacidades con estos cambios. Esta situación podría estar afectando al nivel de compromiso organizacional de los colaboradores, dado que, estos no se sienten identificados con la organización, ni mucho menos consideran que deben dar un mayor esfuerzo para solventar algunos problemas que se presentan y varios han referido que si en otras sedes se les ofrecen mejores prestaciones considerarían hacer el cambio.

Lo anterior a pensar que la resistencia al cambio que presentan estos colaboradores podría estar generando poco compromiso en los mismo, en consecuencia, de no abordarse esta situación es posible que en un futuro no muy lejano algunos colaboradores decidan cambiarse de sede o bien en el peor de los casos renunciar, perdiendo de esta manera la organización un importante elemento que es el conocimiento que posee su colaborador con el área.

En consecuencia, a partir, de la problemática expuesta y se consideró como **problema general**: ¿Qué relación existe entre la resistencia al cambio y compromiso organizacional del personal en el área de caja de Cencosud, San Miguel 2021?

Y como **problemas específicos** se consideraron ¿Qué relación existe entre la resistencia al cambio y el compromiso afectivo del personal en el área de caja de Cencosud, San Miguel 2021? ¿Qué relación existe entre la resistencia al cambio y el compromiso continuo del personal en el área de caja de Cencosud, San Miguel 2021? ¿Qué relación existe entre la resistencia al cambio y el compromiso normativo del personal en el área de caja de Cencosud, San Miguel, 2021?

Ahora, en torno a la justificación del estudio por **conveniencia**, es necesario analizar ambas variables porque permitirá contar con un panorama claro sobre la situación actual y con ello se podrán generar estrategias para mejorar las condiciones actuales, ahora bien, el estudio se **justifica teóricamente** porque permitirá demostrar y su vez contribuir con conocimientos, reflexión y confrontación con estudios, teorías representadas por diferentes autores para respaldar nuestra investigación como el modelo teórico de cambio de Kurt Lewin que sintetiza el cambio en tres fases, descongelar, cambiar y recongelar; así también, el modelo teórico de Allen y Meyer (1996); citado por Gonzales (2014) que explican el compromiso organizacional en su modelo tridimensional.

La **justificación metodológica** radicó en la construcción de dos instrumentos validados y confiables, los cuales han servido para medir las variables resistencia al cambio y compromiso organizacional. En cuanto a la **justificación práctica**, el estudio obtenido sirvió para ponerlo a disposición de los gerentes de la empresa objeto de estudio y que les permita contribuir en mejorar su gestión respecto al manejo de la resistencia al cambio y compromiso organizacional, Por otro lado, esta investigación permitirá establecer contribuir a la sociedad, en tanto mejore de alguna forma a la empresa Cencosud, a sus trabajadores, a sus clientes y demás stakeholders. Se puede decir en la **justificación social** que los principales participantes que se verán beneficiados

de manera directa son las organizaciones, no obstante, de manera indirecta se ven beneficiados los gerentes, dado que, conocerán el estado de la situación actual y podrán implementar estrategias que reduzcan la resistencia al cambio y aumenten el compromiso, de tal manera que podrán mantener sus metas en un rango elevando de cumplimiento. En este sentido, el desarrollo del estudio es primordial puesto que pone en evidencia una situación problemática que podría repercutir en los intereses organizacionales y de la calidad de vida del colaborador, bajo este panorama se puede tener en claro la situación y tomar medidas al respecto.

Ahora bien, en cuanto a la **justificación metodológica** el estudio se sustenta en el diseño de escalas que permitieron la medición de las variables, las cuales pasaron por un proceso de confiabilidad y validación a fin de determinar su aplicabilidad con la muestra obtenida, además, los mismos podrán ser un referente para otros investigadores o como un medio para evaluar los cambios dentro de la organización y si estos han logrado disminuir la resistencia al cambio y aumentar el compromiso de los colaboradores. Por otro lado el **objetivo general**: Determinar la relación entre la resistencia al cambio y el compromiso organizacional del personal en el área de caja de Cencosud, San Miguel 2021, se consideran los **objetivos específicos**: Determinar la relación entre la resistencia al cambio y el compromiso afectivo del personal en el área de caja de Cencosud San Miguel, 2021, Determinar la relación entre la resistencia al cambio y el compromiso continuo del personal en el área de caja de Cencosud San Miguel, 2021. Determinar la relación entre la resistencia al cambio y el compromiso normativo del personal en el área de caja de Cencosud, San Miguel, 2021.

En relación por lo expuesto anteriormente para la solución del problema general se plantea la siguiente **hipótesis general**: Existe relación inversa entre la resistencia al cambio y el compromiso organizacional del personal en el área de caja de Cencosud, San Miguel, 2021. Se consideran las **hipótesis específicas**: Existe relación inversa entre la resistencia al cambio y el compromiso afectivo del personal en el área de caja de Cencosud San Miguel, 2021. Existe relación inversa entre la resistencia al cambio y el compromiso continuo, del personal en el área de caja de Cencosud, San Miguel, 2021. Existe relación inversa entre la resistencia al cambio y el compromiso normativo del personal en el área de caja de Cencosud, San Miguel, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En este apartado se hace referencia a los diferentes antecedentes que sirven de base de estudio y que guardan relación con el trabajo de investigación realizado.

En el ámbito internacional se encuentran estudios como el de Lim (2021) titulado "Factors Affecting Employee Commitment to Change in Malaysia Service Organizations: The Moderating Impact of Organization Culture" A nivel metodológico la investigación se desarrolló como una de tipo básica, correlacional, no experimental, transversal, la muestra se conformó por 190 participantes y se trabajó con un cuestionario para recolectar los datos. Los principales resultados revelan que la resistencia al cambio presenta un nivel medio por el 65% y el compromiso laboral presenta un valor regular por el 73%. Se concluye que la resistencia al cambio se relaciona con el compromiso organizacional con un p.valor igual a 0,000, así mismo, se relaciona en sus dimensiones normativa, continuidad y afectividad con una significancia menor a 0,05 y un coeficiente superior a 0,690.

Así mismo, se encuentra la investigación de Tahajuddin (2020) titulada "The Employees' Organizational Commitment Impact on Organizational Change - The Introduction of New Work Strategy" A nivel metodológico la investigación se desarrolló como una de tipo básica, correlacional, no experimental, transversal, la muestra se conformó por 230 participantes y se trabajó con un cuestionario para recolectar los datos. Los principales resultados revelan que el compromiso organizacional presenta un nivel medio por el 65%, dado que, este se ve afectado por factores conductuales al momento de querer ejecutar cambios. Se concluye que, es necesario que el líder de la organización integre al personal en los cambios consecuentes a fin de poder mantener su compromiso y lograr los objetivos organizacionales.

Otro estudio relacionado es el de Zona, et al., (2020) titulada "The relationship between three constructs of employee attitudes towards organizational change" A nivel metodológico la investigación se desarrolló como una de tipo

básica, correlacional, no experimental, transversal la muestra se conformó por 100 funcionarios públicos y se trabajó con un cuestionario para recolectar los datos. Los resultados demostraron que el coeficiente de regresión (β) de apertura al cambio (X_2) obtenido es positivo 0.380 que muestra que con cada aumento en la apertura variable para cambiar una unidad habrá un incremento del compromiso de los empleados con el cambio organizacional en 0.380. Se concluye que la disposición para el cambio tiene una influencia positiva y significativa en el compromiso de los colaboradores, en este sentido, el compromiso de los empleados con los cambios está influenciado por la preparación y apertura de los empleados al cambio, en base a ello la gestión del cambio debe integrar el proceso de consulta humana con intervenciones técnicas que tengan como objetivo cambiar el sistema y la estructura de la organización.

De igual manera la investigación de Appelbaum (2017) presenta similitudes y se titula "Factors that impact the success of an organizational change: a case study analysis" A nivel metodológico la investigación se desarrolló como una de tipo básica, correlacional, no experimental, transversal, la muestra se conformó por 60 colaboradores y se trabajó con un cuestionario para recolectar los datos. Los principales resultados revelan una relación significativa entre la resistencia al cambio y el compromiso organizacional en un ,730 y una significancia igual a 0,01. Se concluye evidenciando que los factores relacionados a la resistencia como la actitud del colaborador tiene una influencia sobre su compromiso normativo y afectivo, en este sentido los líderes deben asegurarse de que los cambios se gesten de manera progresiva para que se integren en la cultura existente.

Por último, se presenta el estudio de Jones & Van de Ven (2016) titulado "The Changing Nature of Change Resistance: An Examination of the Moderating Impact of Time" A nivel metodológico la investigación se desarrolló como una de tipo básica, correlacional, no experimental, transversal, la muestra se conformó por 40 colaboradores del área de la salud y se trabajó con un cuestionario para recolectar los datos. Los principales resultados revelan que la resistencia al

cambiose relaciona significativamente con el compromiso afectivo, normativo y continuo con una significancia igual a 0,000 y un coeficiente de correlación mayor a 0,650.

Se concluye que una de las principales implicaciones de esta investigación para la práctica es que es importante que los agentes de cambio aborden la resistencia de los empleados porque, si no se controla, puede infectarse y causar cada vez más daño. Además, participar en comportamientos de liderazgo de apoyo puede ser particularmente útil para mejorar la resistencia al cambio en las etapas posteriores de una iniciativa de cambio y fortalecer el compromiso de los colaboradores.

Desde un **contexto nacional**, se encuentra estudio como el de Vera (2019) titulado “Actitud al cambio organizacional y compromiso organizacional en docentes en una unidad educativa, Atahualpa 2017” .A nivel metodológico la investigación se desarrolló con un enfoque de tipo aplicada, explicativa, no experimental, transversal, la muestra se conformó por 23 colaboradores y se trabajó con un cuestionario para recolectar los datos. Los principales resultados revelan que la actitud hacia el cambio presenta un nivel medio del 80% y el compromiso organizacional presenta un nivel regular del 72%. Se concluye que existe relación entre la actitud al cambio organizacional y compromiso organizacional con una significancia menor a 0,05, en este sentido, si la actitud es positiva el compromiso organizacional se puede mantener y aumentar cuando los colaboradores perciben que este le favorecerá.

De la misma manera el estudio de Lanchi (2016) se relaciona y se titula “Análisis de la resistencia al cambio de los trabajadores de la dirección regional de salud de Loreto, en las oficinas de economía y logística, periodo 2016” A nivel metodológico es de tipo básico, no experimental, con una muestra conformada por 39 colaboradores y se aplicó un cuestionario para el recojo de datos. Los resultados revelan que el agente que influye en la resistencia al cambio es el temor, es decir, el miedo de los colaboradores a perder su trabajo, así como también la generación de desconfianza que existe entre los colaboradores debido a los rumores existentes.

Se concluye que en una organización la participación de todos los integrantes es importante para los cambios y no generar el temor, siendo la comunicación la que va establecer el vínculo para establecer la organización.

De igual manera se tiene el estudio de Toledo (2016) titulado “Gestión del cambio y compromiso organizacional de los trabajadores del BCP, agencia Huaraz, 2016” A nivel metodológico la investigación se desarrolló como una de tipo básica, correlacional, no experimental, transversal, la muestra se conformó por 76 participantes y se trabajó con un cuestionario para recolectar los datos. Los principales resultados revelan que la resistencia incide significativamente en el compromiso de los trabajadores tanto a nivel normativo como de continuidad, puesto que, sienten temor a ser reemplazados y perder el estatus que poseen. Se concluye que la gestión del cambio tiene una incidencia en el compromiso organizacional que pueden llegar a presentar los colaboradores con una significancia igual a 0,000.

Otro estudio parecido es el de Cortez (2015) titulado “Actitudes hacia el cambio y compromiso organizacional en los docentes de la I.E. 7062, SJM, 2011” .A nivel metodológico la investigación se desarrolló con un enfoque de tipo aplicada, explicativa, no experimental, transversal, la muestra se conformó por 76 colaboradores y se trabajó con un cuestionario para recolectar los datos. Los principales resultados revelan que entre la actitud hacia el cambio y el compromiso organizacional existe una relación significativa al obtener un p.valor igual a 0,000 y un coeficiente igual a $r = 0.828$ y $p < 0.05$. Se concluye demostrando que la actitud puede ser un factor con mucha influencia sobre el compromiso, por ende, aquellas personas con una tendencia positiva tienen un mejor compromiso.

Las variables resistencia al cambio y compromiso organizacional las cuales son objeto de estudio en el presente trabajo de investigación es sustentada por las siguientes teorías: **Teoría Kurt Lewin** (1954). Un modelo de referencia en la cual varios autores tienen como representación es el propuesto por Lewin y Burnes, “el modelo de tres pasos: descongelar, cambiar y

recongelar” como se cita en Sandoval Duque (2011),p.12 en donde el primer paso llamado descongelamiento, en la cual se prioriza y se decide el cambio y su transformación organizacional, sobrepasando de esta manera las fuerzas que representan ciertas resistencias al cambio, estas acciones pueden ser viables siguiendo lo indicado por Grouand,

Meston y Schein: “posibilidad de fraccionarlas en tres sub-estados:

1) rompimiento, 2) ansiedad y 3) seguridad .

El rompimiento se inicia cuando se les da información de los acontecimientos a los colaboradores con referencia a los cambios que se realizan despojándolos de sus actividades actuales. La ansiedad, considerada como una enfermedad subyacente con cierta inestabilidad que según Sandoval Duque (2011) “impresión o emoción que ante nuevas situaciones deben ser cambiadas para obtener resultados esperados” (p.13). La seguridad se logra cuando los colaboradores entienden y se involucran en la situación de la empresa generando así mismo la confianza necesaria y esperada a favor de la organización. El segundo paso se muestra como la organización espera alcanzar sus objetivos y de la responsabilidad de sus directivos para lograrlo, utilizando nuevos modelos de comportamiento organizacional, generar planes de estrategias y la suficiente confianza para que los colaboradores se sientan comprometidos. Según Kreitner y Kinicki (1995) “en este periodo, es importante el desarrollo del aprendizaje, lo que da más posibilidades del éxito requerido en la transformación”. p.566. Lo que implica que la reingeniería no solamente interviene en los procesos, sino que también se le tome más interés al talento humano. En el tercer paso, o recongelar, según Sandoval Duque (2011) “En su derecho de legitimidad las organizaciones realizan cambios de tal manera que sus colaboradores las reconozcan y se ajusten a las actividades diarias” p.13. Lo que significa que no puede haber una transformación sin una autotransformación de los comportamientos, es necesario que se tenga en conocimiento y sin tener en consideración el modelo, los cambios no se pueden realizar en forma arbitraria o discrecional, pues debe estar previamente planificada por la organización, lo que permite dos acercamientos para la gestión del cambio: de las actitudes en las labores y de las labores a las actitudes Beer, Eisenstat y Spector (1990), p.34. En cuanto al primer enfoque, se comienza con las actividades de competencia, las actitudes y comportamientos de los

colaboradores necesarios para el desarrollo de la organización Sandoval Duque (2011), p.16. Y es en el comportamiento de los colaboradores donde se mantiene la idea de la resistencia al cambio. En cuanto al segundo enfoque, se determina que su interés se encuentra en las estructuras, procedimientos y funciones, de tal manera que se genera resistencias. Los problemas de aplicación crean modelos nuevos y diferentes permitiendo la importancia del talento humano, tal como lo indica Sandoval Duque (2011)” es un modelo propicio que permite que los gerentes deben tener en cuenta para la sensibilización de los colaboradores y la intervención de estos, para el desarrollo requerido en las actividades de la empresa”

Allen y Meyer (1996); citado por Gonzales (2014), indica que la variable del Compromiso Organizacional y sus dimensiones reconocidas en el mundo con el modelo tridimensional: Afectivo, de continuidad y normativo de gran aceptación por los estudios científicos en la materia. El compromiso afectivo, su relación del colaborador con la empresa como parte de su satisfacción con sentido de pertenencia, apego para cumplir con sus expectativas en el tiempo. El compromiso de continuar, definido como la continuación, necesidad del colaborador en la organización como inversión de tiempo y dedicación, obteniendo los beneficios y valoración de vida con las expectativas esperadas. El compromiso normativo, comprende el carácter moral que implica lealtad, obligaciones éticas o de moral que puedan retribuir a la organización por los beneficios obtenidos.

Las variables que se estudia resistencia al cambio y compromiso organizacional cuentan con el respaldo conceptual de autores que a continuación se detallan: Hornung y Rousseau (2007) conceptualiza a la resistencia del cambio como un nuevo orden en los procesos de producción y administración en la cual los colaboradores se sientan comprometidos, Grunbert et al. (2008) o nuevos sistemas en los procesos de retribución, en los que los colaboradores deben adaptarse para las nuevas ideas de actuar y desenvolverse en los objetivos en la cual está orientado la organización, Avey et al. (2008), Schal et al. (1998).

Caruth y Caruth, (2013) define que la resistencia al cambio es el grado en que no necesariamente todos los integrantes de la organización están de acuerdo. Kreiner y Kinicki (2010) La resistencia al cambio es un proceso de acomodarse a las nuevas formas condicionales o para seguir vigente en la organización Snyder, R. (2017) La resistencia al cambio es una forma de aprendizaje, adaptación e innovación para los mejoramientos de procesos en la cual los administradores son responsables de ejecutar.

Robbins (2004) conceptualiza que la resistencia al cambio es la falta de actitud para integrarse al trabajo conjunto de nuevas ideas de transformación de una organización con un sentido de colaboración que se dan en un medio externo e interno mediante el aprendizaje. Toda organización está dividida en subsistemas por lo que un cambio afecta uno tras otro lo que incide en la toma de decisiones.

Por consiguiente, Dunican (2015), considera que la resistencia al cambio se manifiesta en grado máximo cuando a las personas se les ve amenazadas sus valores y principios Díaz (2003) el compromiso organizacional lo define como reacción gremial, caracterizada por identificación que el empleado instituye en las metas, tarea, fines y perspectiva de la compañía, teniendo como consecuencia el querer del personal por continuar en la colaboración en ella.

Según Chiang, Núñez, Martín y Salazar (2010) El compromiso en una organización, se define como un poder en la cual la persona se vincula con la empresa de tal manera que se identifica con la organización". p.92.

Mientras que Robbins y Judge (2009) Define que el compromiso en una empresa identifica al trabajador como parte de ella, desarrollando cualidades que generan valor agregado para la organización, la cual es de vital importancia para lograr subsistir a los cambios constantes dando lugar a la eficiencia, calidad y satisfacción laboral. "El compromiso organizacional es la disposición en la cual el colaborador se mantiene activo realizando esfuerzos de buena voluntad en pro del bienestar de la organización".

En tanto Álvarez, Zancudo y Rivas (1992) menciona que el compromiso en la organización es un activo de mucho valor a largo plazo, generando para el trabajador su estabilidad y beneficios para la organización.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio se clasificó como uno de tipo básica en donde se analizaron modelos, teorías sobre resistencia y compromiso organizacional. El tipo de investigación permitió generar y contribuir a respuestas que buscábamos ante el cambio ocurrido en la corporación, está a su vez podrá potenciar el conocimiento en la mejora de la organización gracias a la recolección de información y observación dado el tipo básico que se usó (Hernández, 2018)) que tiene que ver con las características de un acontecimiento grupal y/o individual en relación al estudio de investigación.

Así mismo, puede referirse que diseño que se siguió durante el desarrollo de la investigación fue no experimental y transversal, puesto que, la situación problemática fue observada en el cual las variables del estudio no son manipuladas por los investigadores; cuando los eventos o hechos sucedieron previo a la investigación (Valderrama, 2015).

Así mismo el nivel abordado fue el **correlacional**, puesto que, se busca analizar la asociación entre la resistencia al cambio y el compromiso organizacional (Kerlinger & Howard, 2002)

3.2. Variables y operacionalización

En el caso del trabajo de investigación mostro como variable 1. Resistencia al cambio y como variable 2. el Compromiso Organizacional en las cuales se buscó encontrar su relación entre ellas, es decir, como es que la Resistencia al Cambio depende de algún modo del Compromiso Organizacional del Personal del Área de Caja de Cencosud San Miguel, 2021. La escala de medición será la escala ordinaria.

Variable 1: Resistencia al cambio

Definición conceptual

La resistencia al cambio es una forma de aprendizaje, adaptación e innovación para los mejoramientos de procesos en la cual los administradores son responsables de ejecutar.

Definición de adaptación

Damasio (1994/2007) plantea que la adaptación en el ser humano se basa en instintos que contribuyen a la supervivencia, así como en dispositivos cerebrales básicos que permiten que se desarrolle la cognición y el comportamiento social

Definición de cambio

Kurt Lewin planteó el cambio como un sistema de fuerzas impulsoras y fuerzas restrictivas inherentes a todo sistema vivo, que permite constantemente alcanzar el estado de equilibrio necesario para la supervivencia.

Sistema de **fuerzas impulsoras** las que impiden que el cambio se produzca, **fuerzas restrictivas** inherentes que desean mantener el mismo estado de la organización. Cuando ambas fuerzas **están equilibradas**, los niveles de comportamiento se mantienen y se logran según Lewin un equilibrio cuasi estacionario

Definición Aprendizaje

Gagné (1965:5) define aprendizaje como “un cambio en la disposición o capacidad de las personas que puede retenerse y no es atribuible simplemente al proceso de crecimiento”

Variable 2 compromiso organizacional

Según Chiang, Núñez, Martín y Salazar (2010) El compromiso en una organización, se define como un poder en la cual la persona se vincula con la empresa de tal manera que se identifica con la organización”. p.92.

Dimensiones
Compromiso
Afectivo

Allen y Meyer definen el compromiso afectivo, como el vínculo del empleado con la organización que surge al sentirse tratado justamente.

Compromiso continuo

definido como la continuación, necesidad del colaborador en la organización como inversión de tiempo y dedicación, obteniendo los beneficios y valoración de vida con las expectativas esperadas.

Compromiso normativo

comprende el carácter moral que implica lealtad, obligaciones éticas o de moral que puedan retribuir a la organización por los beneficios obtenidos.

3.3. Población y Muestra

Según Van Rijnsoever (2017) se puede describir a la población como a las unidades que forman parte de un fenómeno que busca ser analizado, a partir de las mismas puede recopilarse información que permite al investigador analizar el suceso de manera cuantitativa. En este trabajo de investigación la población fue finita, en este sentido, estuvo conformada por 74 del área de caja de la empresa Cencosud, cuya sede está ubicada en el distrito de San Miguel durante el periodo 2021.

Criterios de inclusión: personal de ambos sexos, personal que se encuentre laborando con un tiempo mayor a tres meses, personal que acepte participar en el estudio de manera voluntaria.

Criterios de exclusión, Se consideró al personal que no representa al área operativa de cajas, fueron excluidos aquellos colaboradores que son pertenecientes a otras áreas como textiles, electrodomésticos, confitería, salud bar, perecibles, frutas y verduras por motivo de que estos mismos no tuvieran relación con la investigación, y personal vulnerable de las áreas excluidas como embarazadas, con enfermedades crónicas, diabetes, etc. como exige la política de la organización dada la coyuntura.

Muestra

La muestra se concibe como una su parte de la población, la misma debe poseer iguales características y particularidades que la convierten en objeto de estudio a fin de poder recolectar la información y generalizarla (Bernal, 2016). La muestra fue conformada por 62 colaboradores del área de cajas de Cencosud San Miguel 2021.

Muestreo

El muestreo empleado fue probabilístico de tipo aleatorio simple, dado que, este consiste en emplear una fórmula matemática para delimitar el tamaño de la muestra y es aleatorio simple, puesto que los participantes tendrán la misma probabilidad de participar dentro del estudio (Otzen & Manterola, 2017). En consecuencia, se empleó la fórmula mostrada en el anexo #4

Unidad de análisis

El estudio tuvo como unidad de análisis a 62 personas del área de caja de Cencosud, San Miguel 2021.

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica más objetiva para el recojo de datos correspondió a la encuesta, de esta manera los datos podrán analizarse de manera rápida y sencilla a través del uso del cuestionario (Walliman N. , 2011)

Instrumento

Se empleará el cuestionario para efectuar el recojo de información de los colaboradores, dado que, el mismo se diseña en función de una serie de ítems que permiten medir de forma fidedigna las variables a analizar (Bernal, 2016). Este cuestionario ha sido realizado con el apoyo de la revisión de la literatura y los consejos del asesor, estructurándose un cuestionario para determinar el nivel de resistencia al cambio y otro para determinar el compromiso organizacional.

Validez

Para determinar la validez de los instrumentos se hizo del juicio de tres expertos, los cuales se encargaron de analizar los ítems a fin de evaluar que estos midieran con exactitud la problemática evidenciada (Akeem, 2015). En consecuencia, para obtener la validez fue necesaria la elaboración de los cuestionarios a fin de que tres expertos se encargaran de evaluar su aplicabilidad con la muestra final. La tabla de validación de expertos se ubica en el anexo 5.

Confiabilidad

Referente a la fiabilidad esta se obtuvo a través de la prueba Alfa de Cronbach, debido a que las variables eran ordinales, en este sentido mediante este análisis se buscó demostrar que los instrumentos ofrecían resultados constantes y que no variarían con el paso del tiempo (Ñaupas, Valdivia, Palacios, & Romero, 2018). Asimismo, es fundamental referir, que los valores obtenidos a través de la prueba de fiabilidad van entre el 0 al 1, mientras más próximo se el resultado a 1 mayor fiabilidad expresará el instrumento (Corral, 2018).

Para la confiabilidad del instrumento se aplicó una prueba piloto a 30 colaboradores ejecutándose a través de la prueba Alfa de Cronbach obteniendo un resultado de 0,769 para el cuestionario de la resistencia al cambio y para el cuestionario del compromiso organizacional un puntaje de 0,784, en este sentido se demuestra que ambos instrumentos son fiables para su aplicación respectiva.

3.5. Procedimientos

Los procedimientos para la encuesta se realizaron con el Google Forms, cuya herramienta es muy importante para el desarrollo de las actividades relacionadas al estudio, solicitando la autorización de la jefa directa del área de cajas sin dificultar la labor del colaborador, ya que se puede enviar vía correo o WhatsApp permitiendo así obtener sus respuestas rápidas y poder confirmar respuestas desde nuestro celular o una Pc.

Para realizar el presente trabajo de investigación, se utiliza el siguiente procedimiento: Identificación y definición de variables, seguidamente, se procedió con el análisis de la población y muestra que se estudió, la elaboración del instrumento de investigación, de igual manera se aplicó el instrumento a la muestraseleccionada, se analizaron los resultados y datos recolectados y se brindaron resultados de la investigación.

3.6. Métodos de análisis de datos

La estadística descriptiva tiene la finalidad especificar la data, valor o puntuación, alcanzadas de cada una de las variables y el análisis estadístico inferencial se emplea para lograr constatar conjeturas y evaluar determinado parámetro (Hernández, et al., 2014).

Se empleo en su estudio el método estadística, tanto descriptivo e inferencial, conel fin de poder procesar la información obtenida y obtener respuestas a las preguntas de investigación; así como aprobar o rechazar las hipótesis planteadas del investigador.

El procedimiento para realizar un adecuado procesamiento de los datos se hizo a través de la creación de una base de datos en Excel, donde los datos fueronordenados y categorizados de acuerdo a sus dimensiones y respectivas variables, posteriormente estos datos se traspasaron al software estadístico SPSS versión 26a fin de aplicar la prueba estadística de Rho Spearman con la intención de determinar su relación y poder dar alcance a los objetivos de investigación.

3.7. Aspectos éticos

Con respecto a los aspectos éticos se sigue lo referido por Yip, Reena, & Leong (2016) estos son criterios que toma el investigador para proteger la integridad, dignidad y derechos de las personas que serán parte del estudio, como lo indica elarticulo 15,16 y 17 que versa sobre plagios, para citas, referencias y sobre todo el derecho de autor, a partir de ello, se consideran muy importantes los principios éticos establecidos por la UCV cumpliendo así con el principio de

beneficencia.

como criterios más relevantes tomados en consideración es el respeto por la dignidad de los colaboradores en estudio ya que los participantes de la indagación no fueron sometidos a ningún mal de ninguna forma, recibiendo un consentimiento informado de los participantes garantizando la defensa de la privacidad de los participantes siendo honestos y evitando el uso de engaño o exageración sobre las finalidades y objetivos de la investigación de manera clara y sostenible con fines científicos y morales.

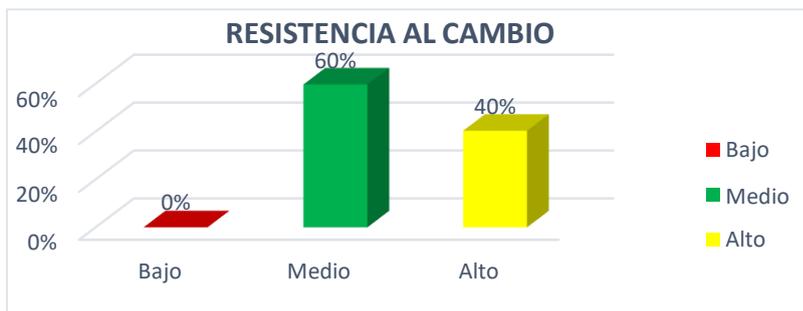
IV. RESULTADOS

Análisis cuantitativo-descriptivo

Tabla 1 Resistencia al cambio

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	14	33	0	0%
Medio	34	53	37	60%
Alto	54	70	25	40%
Total			62	100%

Figura 1
Diagrama de barras de resistencia al cambio



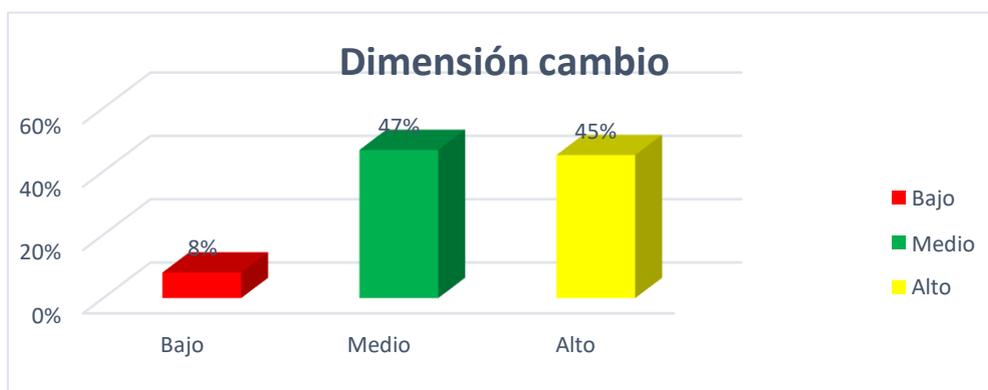
En la tabla 1 y figura 1, se puede observar que la variable resistencia al cambio se encuentra en un nivel medio según el 60% de los encuestados. Por otro lado, el 40% señalaron que es alto la resistencia al cambio y un 0% demostró ser bajo.

Tabla 2. Dimensión / cambio

Tabla 7
Cambio

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	2	8	5	8%
Medio	9	15	29	47%
Alto	16	20	28	45%
Total			62	100%

Figura 2
Diagrama de barras de Dimensión – cambio



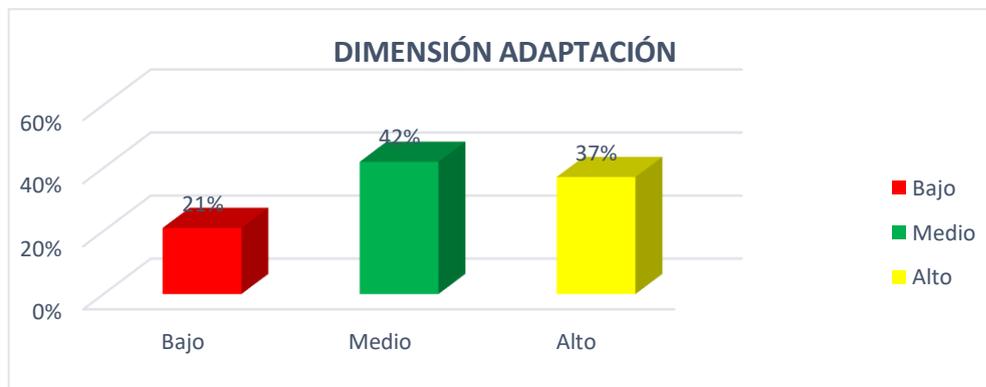
En la tabla 2 y figura 2, se puede observar que la dimensión cambio se encuentra en un nivel medio según el 47% de los encuestados. Por otro lado, el 45% señalaron que es alto el cambio y un 8% demostró ser bajo.

Tabla 3. Dimensión / adaptación

Tabla 8
Adaptación

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	12	18	13	21%
Medio	19	25	26	42%
Alto	26	30	23	37%
Total			62	100%

Figura 3
Diagrama de barras de dimensión adaptación



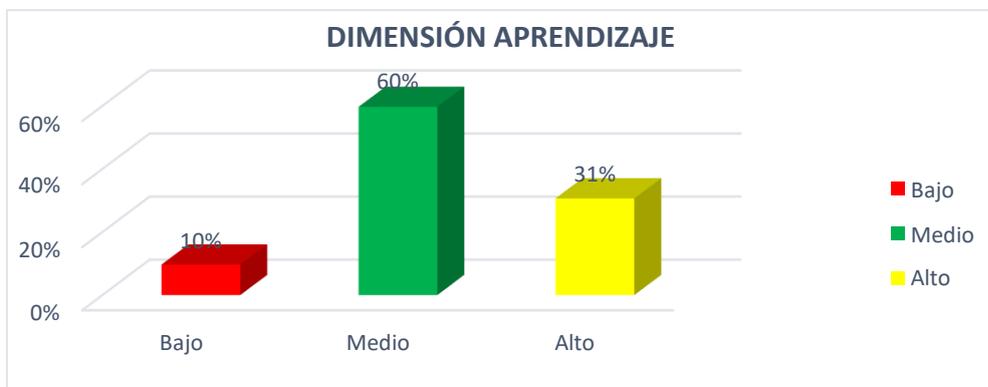
En la tabla 3 y figura 3, se puede observar que en la dimensión adaptación se encuentra en un nivel medio según el 42% de los encuestados. Por otro lado, el 37% señalaron que es alto la adaptación y un 21% demostró ser bajo.

Tabla 4 Dimensión / aprendizaje

Tabla 9
Aprendizaje

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	6	11	6	10%
Medio	12	17	37	60%
Alto	18	20	19	31%
Total			62	100%

Figura 4
Diagrama de barras de dimensión aprendizaje

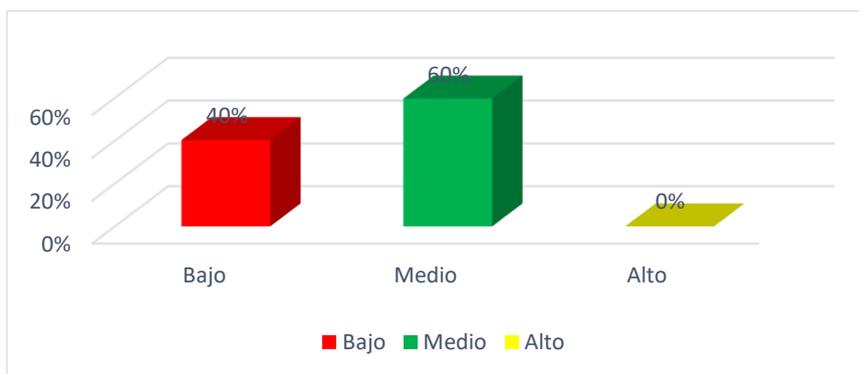


En la tabla 4 y figura 4, se puede observar que en la dimensión aprendizaje se encuentra en un nivel medio según el 60% de los encuestados. Por otro lado, el 31% señalaron que es alto el aprendizaje un 10% demostró ser bajo.

Tabla 5 *Compromiso organizacional*

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	9	21	25	40%
Medio	22	34	37	60%
Alto	35	45	0	0%
Total			62	100%

Figura 5
Diagrama de barras de compromiso organizacional



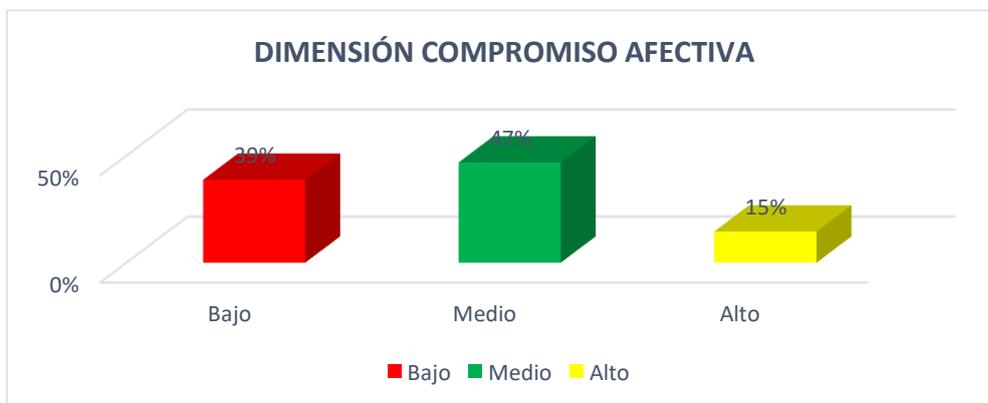
En la tabla 5 y figura 5, se puede observar que la variable compromiso organizacional se encuentra en un nivel medio según el 60% de los encuestados. Por otro lado, el 40% señalaron que es bajo el compromiso organizacional y un 0% demostró ser alto.

Tabla 6 *Dimensión / compromiso afectivo*

Tabla 11
Compromiso Afectivo

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	3	6	24	39%
Medio	7	10	29	47%
Alto	11	13	9	15%
Total			62	100%

Figura 6
Diagrama de barras de Dimensión – compromiso afectivo



En la tabla 2 y figura 2, se puede observar que la dimensión compromiso afectivo se encuentra en un nivel medio según el 47% de los encuestados. Por otro lado, el 39% señalaron que es bajo y un 15% demostró ser alto en el compromiso afectivo.

Tabla 7 *Dimensión / compromiso continuo*

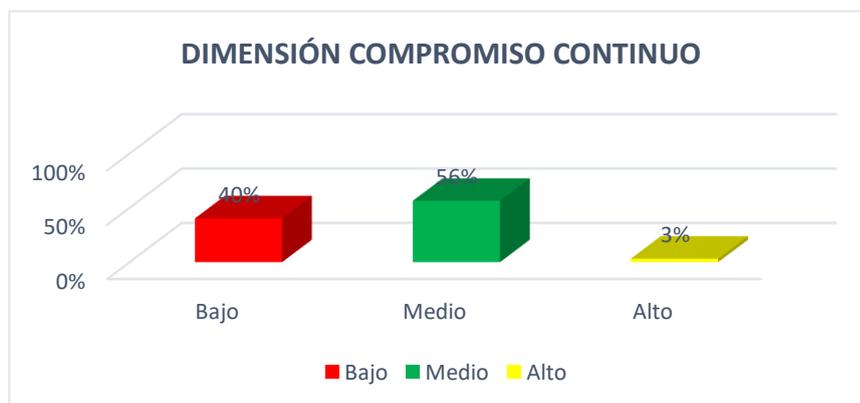
Tabla 12

Compromiso Continuo

<u>Calificación</u>	<u>Frec.</u>	<u>%</u>
Bajo	25	40%
Medio	35	56%
Alto	2	3%
<u>Total</u>	<u>62</u>	<u>100%</u>

Figura 7

Diagrama de barras de dimensión compromiso continuo



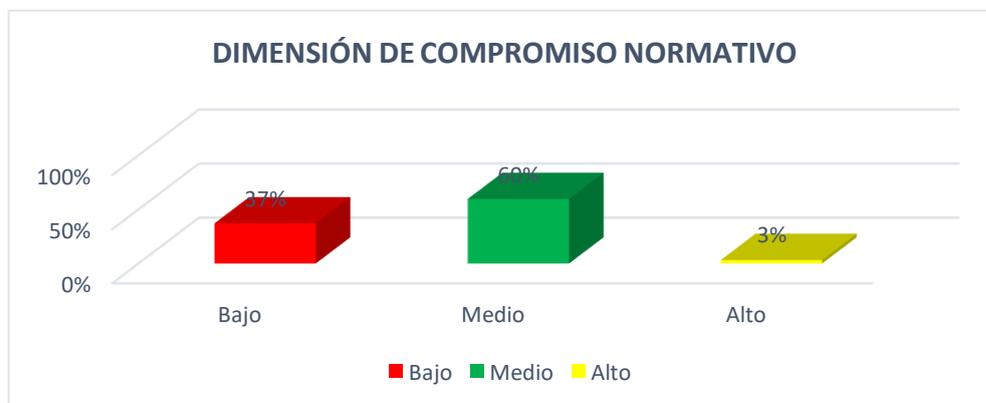
En la tabla 7 y figura 7, se puede observar que en la dimensión compromiso continuo se encuentra en un nivel medio según el 56% de los encuestados. Por otro lado, el 40% señalaron que es bajo y un 3.69% demostró ser alto en el compromiso continuo.

Tabla 8 *Dimensión / compromiso normativo*

Tabla 13
Compromiso Normativo

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	3	6	23	37%
Medio	7	10	37	60%
Alto	11	13	2	3%
Total			62	100%

Figura 8
Diagrama de barras de dimensión compromiso normativo



En la tabla 4 y figura 4, se puede observar que en la dimensión compromiso normativo se encuentra en un nivel medio según el 60% de los encuestados. Por otro lado, el 37% señalaron que es bajo el un 3% demostró ser alto en la dimensión compromiso normativo.

Tabla 9 *Grado de relación según coeficiente de correlación Rho Spearman*

valor de rho	Significado
-1	Correlación negativo grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	correlación negativa muy baja
0	correlación nula
0.01 a 0.19	correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	correlación positiva baja
0.4 a 0.69	correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	correlación positiva alta
0.9 a 0.99	correlación positiva muy alta
1	correlación positiva grande y perfecta

Relación entre la resistencia al cambio y el compromiso organizacional del personal en el área de caja de Cencosud, San Miguel 2021, se consideran los

Tabla 10. *Relación entre la resistencia al cambio y el compromiso organizacional*

			Resistencia al cambio	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Resistencia al cambio	Coeficiente de correlación	1,000	-,712
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	62	62
	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	-,712	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	62	62

Relación entre la resistencia al cambio y el compromiso afectivo del personal en el área de caja de Cencosud San Miguel, 2021

H0: No existe relación inversa entre la resistencia al cambio y el compromiso organizacional del personal en el área de caja de Cencosud, San Miguel, 2021.

H1: Existe relación inversa entre la resistencia al cambio y el compromiso organizacional del personal en el área de caja de Cencosud, San Miguel, 2021.

En base a lo anterior se puede aceptar la hipótesis de estudio que refiere que existe relación inversa entre la resistencia al cambio y el compromiso organizacional del personal en el área de caja de Cencosud San Miguel, 2021 al contar con un p.valor menor a 0,05, es decir igual 0,000, de modo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Así mismo existe una relación inversa al poseer un coeficiente de correlación igual a -0,712 que indica que la relación es negativa alta.

Tabla 11 *Relación entre la resistencia al cambio y el compromiso afectivo*

			Resistencia al cambio	Compromiso afectivo
Rho de Spearman	Resistencia al cambio	Coeficiente de correlación	1,000	-,633
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	62	62
	Compromiso afectivo	Coeficiente de correlación	-,633	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	62	62

Relación entre la resistencia al cambio y el compromiso continuo del personal en el área de caja de Cencosud San Miguel, 2021

H0: No existe relación inversa entre la resistencia al cambio y el compromiso afectivo del personal en el área de caja de Cencosud, San Miguel, 2021.

H1: Existe relación inversa entre la resistencia al cambio y el compromiso afectivo del personal en el área de caja de Cencosud, San Miguel, 2021.

En base a lo anterior se puede aceptar la hipótesis de estudio que refiere que existe relación inversa entre la resistencia al cambio y el compromiso afectivo del personal en el área de caja de Cencosud San Miguel, 2021 al contar con un p.valor menor a 0,05, es decir igual 0,000, de modo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Así mismo existe una relación inversa al poseer un coeficiente de correlación igual a -0,633 que indica que la relación es negativa moderada.

Tabla 12 *Relación entre la resistencia al cambio y el compromiso continuo*

			Resistencia al cambio	Compromiso continuo
Rho de Spearman	Resistencia al cambio	Coeficiente de correlación	1,000	-,689
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	62	62
	Compromiso continuo	Coeficiente de correlación	-,689	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	62	62

Relación entre la resistencia al cambio y el compromiso normativo del personal en el área de caja de Cencosud San Miguel, 2021.

H0: No existe relación inversa entre la resistencia al cambio y el compromiso continuo del personal en el área de caja de Cencosud, San Miguel, 2021.

H1: Existe relación inversa entre la resistencia al cambio y el compromiso continuo del personal en el área de caja de Cencosud, San Miguel, 2021.

En base a lo anterior se puede aceptar la hipótesis de estudio que refiere que existe relación inversa entre la resistencia al cambio y el compromiso continuo del personal en el área de caja de Cencosud San Miguel, 2021 al contar con un p.valor menor a 0,05, es decir igual 0,000, de modo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Así mismo existe una relación inversa al poseer un coeficiente de correlación igual a -0,689 que indica que la relación es negativa moderada.

Tabla 13 *Relación entre la resistencia al cambio y el compromiso normativo*

			Resistencia al cambio	Compromiso normativo
Rho de Spearman	Resistencia al cambio	Coeficiente de correlación	1,000	-,578
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	62	62
	Compromiso normativo	Coeficiente de correlación	-,578	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	62	62

H0: No existe relación inversa entre la resistencia al cambio y el compromiso normativo del personal en el área de caja de Cencosud, San Miguel, 2021.

H1: Existe relación inversa entre la resistencia al cambio y el compromiso normativo del personal en el área de caja de Cencosud, San Miguel, 2021.

En base a lo anterior se puede aceptar la hipótesis de estudio que refiere que existe relación inversa entre la resistencia al cambio y el compromiso normativo del personal en el área de caja de Cencosud San Miguel, 2021 al contar con un p.valor menor a 0,05, es decir igual 0,000, de modo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Es decir, igual 0,000, así mismo existe una relación inversa al poseer un coeficiente de correlación igual a -0,578 que indica que la relación es negativa moderada.

V. DISCUSIÓN

En base a los hallazgos encontrados se procede con la discusión del estudio, donde se plasmará una comparación entre lo hallado en otras investigaciones con los resultados obtenidos, en base a esto se tuvo como objetivo determinar la relación entre la resistencia al cambio y el compromiso organizacional del personal en el área de caja de Cencosud, San Miguel 2021 y mediante la prueba de Rho Spearman los resultados revelaron una significancia menor a 0,05, es decir, fue igual a 0,000; en consecuencia se procede con el rechazo de la hipótesis nula (H_0) y la aceptación de la hipótesis alterna; así mismo, puede referirse que las variables presentaron una correlación negativa alta al ser -0,712 de acuerdo a los valores de la prueba de Spearman. Bajo esta situación, se procede con la aceptación de la hipótesis de investigación y se refiere que existe relación inversa entre la resistencia al cambio y el compromiso organizacional del personal en el área de caja de Cencosud, San Miguel 2021, de modo que, el objetivo general queda demostrado

Lo cual anterior se relaciona con lo encontrado por Lim (2021) la resistencia al cambio se relaciona con el compromiso organizacional con un p.valor igual a 0,000, así mismo se relaciona con lo encontrado por Appelbaum (2017) quien evidencia que existe una relación significativa entre la resistencia al cambio y el compromiso organizacional en un ,730 y una significancia igual a 0,01. Así mismo, presenta similitudes por lo encontrado por Vera (2019) quien expuso que existe relación entre la actitud al cambio organizacional y compromiso organizacional con una significancia menor a 0,05, en este sentido, si la actitud es positiva el compromiso organizacional se puede mantener y aumentar cuando los colaboradores perciben que este le favorecerá. Y, además, esto concuerda con lo encontrado por Tahajuddin (2020) quien evidencia que es necesario que el líder de la organización integre al personal en los cambios consecuentes a fin de poder mantener su compromiso y lograr los objetivos organizacionales.

Ahora bien, en cuanto al primer objetivo específico base a esto se tuvo como objetivo determinar la relación entre la resistencia al cambio y el compromiso afectivo del personal en el área de caja de Cencosud San Miguel, 2021 y mediante la prueba de Rho Spearman los resultados revelaron una significancia menor a 0,05, es decir, fue igual a 0,000; en consecuencia se procede con el rechazo de la hipótesis nula (H_0) y la aceptación de la hipótesis alterna; así mismo, puede referirse que las variables presentaron una relación negativa considerable al ser - 0,633 de acuerdo a los valores de la prueba de Spearman. Bajo esta situación, se procede con la aceptación de la hipótesis de investigación y se refiere que existe relación inversa entre la resistencia al cambio y el compromiso afectivo del personal en el área de caja de Cencosud, San Miguel 2021, de modo que, el primer objetivo específico queda demostrado

Lo anterior se relaciona con lo encontrado por Lim (2021) quien concluye que la resistencia al cambio se relaciona con la afectividad con una significancia menor a 0,05 y un coeficiente superior a 0,690. Así mismo, se relaciona igualmente con los hallazgos de Appelbaum (2017) quien refiere que los factores relacionados a la resistencia como la actitud del colaborador tiene una influencia sobre su compromiso normativo y afectivo, en este sentido los líderes deben asegurarse de que los cambios se gesten de manera progresiva para que se integren en la cultura existente, de igual forma se vincula con lo encontrado por Jones & Van de Ven (2016) quien evidencia que la resistencia al cambio se relaciona significativamente con el compromiso afectivo con una significancia igual a 0,000 y un coeficiente de correlación mayor a 0,650

Por otra parte, Vera (2019) refiere que si la actitud es positiva el compromiso organizacional se puede mantener y aumentar cuando los colaboradores perciben que este le favorecerá, así mismo, Lanchi (2016) añade que en una organización la participación de todos los integrantes es importante para los cambios y no generar el temor, siendo la comunicación la que va a establecer el vínculo para establecer la organización. Y además, Cortez (2015) adiciona que la actitud puede ser un factor con mucha influencia sobre el compromiso, por ende, aquellas personas con una tendencia positiva tienen un mejor compromiso.

Referente al segundo objetivo específico base a esto se tuvo como objetivo determinar la relación entre la resistencia al cambio y el compromiso continuo del personal en el área de caja de Cencosud San Miguel, 2021 y mediante la prueba de Rho Spearman los resultados revelaron una significancia menor a 0,05, es decir, fue igual a 0,000; en consecuencia se procede con el rechazo de la hipótesis nula (H0) y la aceptación de la hipótesis alterna; así mismo, puede referirse que las variables presentaron una correlación negativa considerable al ser -0,689 de acuerdo a los valores de la prueba de Spearman. Bajo esta situación, se procede con la aceptación de la hipótesis de investigación y se refiere que existe relación inversa entre la resistencia al cambio y el compromiso continuo del personal en el área de caja de Cencosud, San Miguel 2021, de modo que, el segundo objetivo específico queda demostrado

Esto se vincula con lo encontrado por Lim (2021) quien evidencia que la resistencia al cambio se relaciona con la continuidad con una significancia menor a 0,05 y un coeficiente superior a 0,690, así mismo, se relaciona con los hallazgos de Jones & Van de Ven (2016) la resistencia al cambio se relaciona significativamente con el compromiso continuo con una significancia igual a 0,000 y un coeficiente de correlación mayor a 0,650. Y, además, se vincula con lo encontrado por Tahajuddin(2020) quien evidencia que es necesario que el líder de la organización integre al personal en los cambios consecuentes a fin de poder mantener su compromiso y lograr los objetivos organizacionales

Finalmente, entorno al tercer objetivo específico base a esto se tuvo como objetivo determinar la relación entre la resistencia al cambio y el compromiso normativo del personal en el área de caja de Cencosud San Miguel, 2021 y mediante la prueba de Rho Spearman los resultados revelaron una significancia menor a 0,05, es decir, fue igual a 0,000; en consecuencia se procede con el rechazo de la hipótesis nula (H0) y la aceptación de la hipótesis alterna; así mismo, puede referirse que las variables presentaron una correlación negativa considerable al ser -0,578 de acuerdo a los valores de la prueba de Spearman. Bajo esta situación, se procede con la aceptación de la hipótesis de investigación y se refiere que existe relación inversa entre la resistencia al cambio y el

compromiso normativo del personal en el área de caja de Cencosud, San Miguel 2021, de modo que, el tercer objetivo específico queda demostrado

Lo anterior se vincula con lo encontrado por Lim (2021) quien evidenció que la resistencia al cambio se relaciona con la continuidad con una significancia menor a 0,05 y un coeficiente superior a 0,690, así mismo, se relaciona con los hallazgos de Jones & Van de Ven (2016) quienes concluyen que la resistencia al cambio se relaciona significativamente con el compromiso normativo con una significancia igual a 0,000 y un coeficiente de correlación mayor a 0,650. En base a lo anterior Zona, et al., (2020) refiere que la disposición para el cambio tiene una influencia positiva y significativa en el compromiso de los colaboradores, en este sentido, el compromiso de los empleados con los cambios está influenciado por la preparación y apertura de los empleados al cambio, en base a ello la gestión del cambio debe integrar el proceso de consulta humana con intervenciones técnicas que tengan como objetivo cambiar el sistema y la estructura de la organización.

Se considera que a nivel metodológico la investigación presenta una única limitación en lugar de debilidad y es el abordaje de las variables resistencia al cambio y compromiso organizacional solamente en área de caja de Cencosud perteneciente a San Miguel, en este sentido, para futuras investigaciones se considera que se abarquen otros distritos o la provincia para analizar el estado de las variables y su relación con una población más grande.

El presente estudio resulta relevante a nivel científico porque expone una realidad que se vive durante una situación de pandemia, donde, estos factores también pueden influenciar la resistencia al cambio de los colaboradores y su compromiso. Y a nivel social, el estudio permite brindar información oportuna entorno a las variables para que se tomen estrategias que permiten una mejor aceptación del cambio y además se mejoren los niveles de compromiso, en este sentido, los colaboradores estarían percibiendo mejoras en su ambiente laboral.

VI. CONCLUSIONES

Primera

De acuerdo con el objetivo general lo cual se determinó que existe una relación inversa entre la resistencia al cambio y el compromiso organizacional del personal en el área de caja de Cencosud, San Miguel, 2021. Lo que indica que a mayor sea la resistencia al cambio menor será el compromiso organizacional en el área ya que cuenta con una significancia igual a 0,000 y un coeficiente de correlación igual a - 0,712, lo que expresa una relación negativa alta a partir de ello se acepta la hipótesis de investigación general. Por otro lado se evidencia que un 40% alto en la variable resistencia al cambio y un 40% bajo en la variable compromiso organizacional de igual manera cabe mostrar que un 60% en ambas variables se encontró en un nivel medio de los encuestados.

Podemos determinar que las variables estudiadas resistencia al cambio y compromiso organizacional cuentan con el respaldo conceptual de autores que a continuación se detallan: Snyder, R. (2017) La resistencia al cambio es una posibilidad de adaptación, aprendizaje de comprender y mejorar el proceso de cambio, de incremento a causa de los gestores causantes de llevar a cabo, Grunbert et al. (2008) o nuevos sistemas en los procesos de retribución, en los que los colaboradores deben de adaptarse para las nuevas ideas de actuar y desenvolverse en los objetivos en la cual está orientado la organización, Avey et al. (2008), Schal et al. (1998).

Basándose en la teoría Kurt Lewin (1954). Un modelo de referencia en la cual varios autores tienen como representación es el propuesto por Lewin y Burnes, "el modelo de tres pasos: descongelar, cambiar y recongelar" de la cual permite reconocer lo que de las partes interesadas, particularmente de los empleados y la teoría de del compromiso, la cual hace que las relaciones sean más efectivas porque inspira a apuntar a un compromiso profundamente arraigado y a su vez el modelo tridimensional de Allen y Meyer (1996); citado por Gonzales (2014) el cual es aceptado por muchos científicos.

Segunda

En función del primer objetivo específico se determinó que existe una relación inversa entre la resistencia al cambio y el compromiso afectivo del personal en el área de caja de Cencosud, 2021. Lo que indica que a mayor sea la resistencia al cambio menor será el compromiso organizacional en el área ya que cuenta con una significancia igual a 0,000 y un coeficiente de correlación igual -0,633, lo que expresa una relación negativa moderada a partir de ello se acepta la hipótesis alterna de la investigación. Por otro lado, los resultados del compromiso afectivo están en un nivel bajo, según el 39% de los encuestados.

Tercera

De acuerdo con el segundo objetivo específico se determinó que existe una relación inversa entre la resistencia al cambio y el compromiso continuo del personal en el área de caja de Cencosud, 2021. Lo que indica que a mayor sea la resistencia al cambio menor será el compromiso organizacional en el área ya que cuenta con una significancia igual a 0,000 y un coeficiente de correlación igual -0,689, lo que expresa una relación negativa moderada a partir de ello se acepta la hipótesis alterna de la investigación. Además, se evidencia un 40% que el personal encuestado considera que la dimensión compromiso de continuidad se encuentra en un nivel bajo mientras que otro 56% señaló que se encuentra en nivel medio y un 3,69% un nivel alto.

Cuarta

Finalmente, en concordancia con el tercer objetivo específico se determinó que existe una relación inversa entre la resistencia al cambio y el compromiso normativo del personal en el área de caja de Cencosud, 2021. Lo que indica que a mayor sea la resistencia al cambio menor será el compromiso organizacional en el área ya que cuenta con una significancia igual a 0,000 y un coeficiente de correlación igual -0,578, lo que expresa una relación negativa moderada a partir de ello se acepta la hipótesis específica de investigación. Por otro lado, se puede observar que el personal encuestado en la dimensión de compromiso normativo es un 40% encontrándose en un nivel bajo, mientras que otro señala un 56% en un nivel medio y un 3,69% se observó con un nivel alto.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Al gerente de la tienda La Marina se sugiere realizar mejoras de la comunicación entre áreas y departamentos mediante talleres de dinámicas grupales, reuniones de trabajo con la intención que los colaboradores puedan tener una mejor adaptación a un ambiente cambiante y reducir la resistencia al cambio para elevar el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la tienda.

Segunda

Al gerente general y jefa del área de caja de la tienda La Marina se sugiere tener motivado personal y trabajar en su satisfacción mediante nuevos desafíos o retos que les facilite su desarrollo personal y profesional, además de sentirse identificados con la institución a fin de contar con un mejor compromiso afectivo y capacidad de adaptación.

Tercera

A la jefa del área de caja de la tienda sede La Marina se sugiere ejecutar de manera periódica autoanálisis en reuniones, actividades integradoras sobre el compromiso que han desarrollado con la institución y a través de ello determinar qué aspectos deben ser mejorados por los colaboradores para que su compromiso de continuidad sea alto.

Cuarta

A la jefa de recursos humanos, jefa de caja y supervisoras del área de caja de la tienda sede La Marina se sugiere realizar capacitaciones al personal a fin de mejorar su compromiso normativo especificando las normas, procedimientos de una manera didáctica para su entendimiento a su vez si hubiera alguna actualización de procesos se les comunicara seguidamente y de esta manera la resistencia al cambio pueda ser menor o nula.

REFERENCIAS

- Ahmad, A., & Cheng, Z. (2018). The role of change content, context, process, and leadership in understanding employees' commitment to change: the case of public organizations in Kurdistan region of Iraq. *Public Person. Manag*, 47, 195-216. Obtenido de doi: 10.1177/0091026017753645
- Akeem, O. (2015). Principles and methods of validity and reliability testing of questionnaires used in social and health science researches. *Nigerian Postgraduate Medical Journal*, 22(4), 195-201. Obtenido de http://www.npmj.org/temp/NigerPostgradMedJ224195-7251334_200833.pdf
- Appelbaum, S. (2017). Factors that impact the success of an organizational change: a case study analysis. *Industrial and Commercial Training*, 49(5). Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/316844708_Factors_that_impact_the_success_of_an_organizational_change_a_case_study_analysis
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación: Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales* (Cuarta ed.). Bogotá, Colombia: Editorial Pearson.
- Bleske, A. M. (2015). Causal Inference from Descriptions of Experimental and Non-Experimental Research: Public Understanding of Correlation-Versus-Causation. *The Journal of General Psychology*, 142(1), 48-70. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/00221309.2014.977216>
- Calderón, J. L. ((2015)). Relación de la Socialización Organizacional y el Compromiso Organizacional en Trabajadores Mexicanos. *Psicogente*, 18(34), 267-277. doi:<http://doi.org/10.17081/psico.18.34.503>.
- CHIANG VEGA, M. M., & GOMEZ FUENTEALBA, N. M. (2016). Compromiso organizacional del funcionario municipal rural de la Provincia de Nuble, Chile. *Cienc Trab.*, Santiago. pp.134-138.
- Córica, J. L. (2020). Resistencia docente al cambio: Caracterización y estrategias para un problema no resuelto. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, pp. 255-272.
- Corral, Y. (2018). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. *Revista ciencia de la educación*, 228-247.

- Córtez, R. (2015). *Actitudes hacia el cambio y compromiso organizacional en los docentes de la I.E. 7062, SJM, 2011*. Tesis de Postgrado, Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6312>
- Cuestas, E. (2009). Variables. *Revista de la Facultad de Ciencias Medicas* 2, p.119-122.
- ESPINOZA FREIRE, E. E. (2019). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. pp.171-180.
- FUENTES, C. L. (2020). Compromiso organizacional como estrategia de cambio en hospitales públicos de Colombia y Venezuela. *Espacios*.
- Furxhi, G. (2021). Employee's Resistance and Organizational Change Factors. *European Journal of Business and Management Research*, 6(2), 30-32. Obtenido de <https://www.ejbm.org/index.php/ejbm/article/view/759>
- Galindo, E. M. (2013). Metodología de la investigación.
- Hernández Bonilla, B. E. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, p. 820-846.
- Hernández, R. y. (2018). *Metodología de La Investigación*. Editorial SBS.
- Ipuz, L. C. (2020). Diagnóstico de la evaluación de la .
- Jones, S., & Van de Ven, A. (2016). The Changing Nature of Change Resistance: An Examination of the Moderating Impact of Time. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 52(4), 482-506. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0021886316671409>
- Jorge Salgado Roa, F. L. (2018). Actitud y resistencia al cambio organizacional en trabajadores mineros. pp. 105-134.
- Kerlinger, F., & Howard, L. (2002). *Investigación del Comportamiento Métodos de Investigación Ciencias Sociales*. Mexico: McGRAW-Hill / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Lanchi, G. (2016). *Análisis de la resistencia al cambio de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Loreto, en las oficinas de Economía y Logística, periodo 2016*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Obtenido de <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/4829>

- Lim, S. (2021). Factors Affecting Employee Commitment to Change in Malaysia Service Organizations: The Moderating Impact of Organization Culture. *Special Issue: Trends in Business and Humanities in the Era Beyond 2020*, 39(1). Obtenido de <http://ojs.ual.es/ojs/index.php/eea/article/view/4302>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa - Cualitativa y Retadación de la Tesis*. México: Ediciones de la U. P, L., M. U., V, C., Del Carpio, G., V, N., & I, L. (2015). Compromiso organizacional y sentimiento de permanencia de los profesionales en las organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *Revista IPSI*, 18(1), 105 - 123. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/11781>
- Rehman, N. (2021). The Psychology of Resistance to Change: The Antidotal Effect of Organizational Justice, Support and Leader-Member Exchange. *Front. Psychol*, 6(2). Obtenido de <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2021.678952/full#B2>
- Rehman, N., Mahnood, A., Ibtasam, M., Murtaza, S., Iqbal, N., & Molnar, E. (2021). The Psychology of Resistance to Change: The Antidotal Effect of Organizational Justice, Support and Leader-Member Exchange. *Frontiers in psychology*. Obtenido de <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2021.678952/full>
- RODRIGUEZ, V. y. (2016). Ambivalencia Actitudinal Ante el Cambio Organizacional: Un Análisis Desde el Individuo en Contexto Laboral. *Psykhé*, vol.25 (no.1), 1-17. doi:<http://dx.doi.org/10.7764/psykhe.25.1.733>
- SALGADO ROA, J. e. (2018). Actitud y resistencia al cambio organizacional entrabajadores mineros. pp.105-134.
- Sorroza Rojas, N. A. (2018). Las Tic y la resistencia al cambio en la Educación Superior. *Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento*, Pág. 477-495.
- Tahajuddin, S. (2020). The Employees' Organizational Commitment Impact on Organizational Change - The Introduction of New Work Strategy. *International Journal of Research in Engineering, Sciencies and Managment*, 3(12), 71-74. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/347466632_The_Employees'_Org_anizational_Commitment_Impact_on_Organizational_Change_-_The_Introduction_of_New_Work_Strategy

- Toledo, M. (2016). *Gestión del cambio y compromiso organizacional de los trabajadores del BCP, agencia Huaraz, 2016*. Tesis de postgrado, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Obtenido de <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2804>
- Trejo, A. E. (2018). Relación entre las Actitudes y la Resistencia al Cambio Organizacional en Servidores Civiles de un Ministerio.
- Valle, F., & Vega, F. (2020). Predisposición al cambio organizacional en los servidores públicos administrativos de las unidades de gestión educativa local, Apurímac, Perú. *DELECTUS - Revista científica, INICC-PERÚ*, 3(1),66-82. Obtenido de <https://revista.inicc-peru.edu.pe/index.php/delectus/article/view/33/70>
- Van Rijnsoever, F. (2017). (I Can't Get No) Saturation: A simulation and guidelines for sample sizes in qualitative. *PlosOne*. Obtenido de <https://journals.plos.org/plosone/article/file?id=10.1371/journal.pone.0181689&type=printable>
- Vega, R. G. (2019). *Manejo de la Resistencia al Cambio en Grifo San Ramón srl. piura*.
- Vera, M. (2019). *Actitud al cambio organizacional y compromiso organizacional endocentes en una unidad educativa, Atahualpa 2017*. Tesis de Postgrado, Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41224>
- Walliman, N. (2011). *Research Methods. The Basic [Métodos de búsqueda. Lobásico]*. Routledge.
- Walliman, N. (2011). *Research Methods. The Basic [Métodos de búsqueda. Lobásico]*. Routledge.
- Yip, C., Reena, L., & Leong, B. (2016). Legal and ethical issues in research. *Indian Journal of Anaesthesia* , 76-80. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/308133878_Legal_and_ethical_issues_in_research
- Zona, M., Sarianti, R., & Andriani, C. (2020). The relationship between three constructs of employee attitudes towards organizational change. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 5(2), 26-35.

ANEXO

Anexo 1. Matriz de operacionalización

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	ÍTEMS	ARTÍCULO	ESCALA
Resistencia al cambio	Snyder, R. (2017) La resistencia al cambio es una posibilidad de adaptación, aprendizaje de comprender y mejorar el proceso de cambio, de incremento a causa de los gestores causantes de llevar a cabo.	Las variables serán medidas de acuerdo a los análisis de las dimensiones del cambio, adaptación y aprendizaje en la cual estarán interviniendo los indicadores que se utilizará como instrumento las encuestas	Cambio	Decide y prioriza cambios a la organización	1	Escala Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Fuerzas restrictivas	2	
				Estado de equilibrio	3,4	
			Adaptación	Contribuyen a la supervivencia	5,6	
				Desarrollo cognitivo	7,8	
			Aprendizaje	Cambio, disposición o capacidad de las personas	11,12	
				Retenible y no atribuible al proceso de crecimiento	13,14	
Compromiso organizacional	Allen y Meyer (1996); citado por Gonzales (2014), quienes conceptualizan el compromiso reconocido en el mundo con el modelo tridimensional: Afectivo, de continuidad y normativo de gran aceptación por los estudios científicos en la materia.	Es la suma del compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo	Compromiso afectivo	Vínculo empleado empleador	15	
				Identificación	16	
				Trato justo	17	
			Compromiso continuo	Necesidad de Permanencia	18	
				Inversión	19	
				Prestación laboral similar	20	
			Compromiso normativo	Moral	21	
				Deber	22	
				Normas	23	

**Anexo 2.
Instrumento**

**“RESISTENCIA AL CAMBIO Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL
PERSONAL DEL ÁREA DE CAJA DE CENCOSUD SAN MIGUEL, 2021”.**

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la resistencia al cambio y compromiso organizacional del personal del área de caja de Cencosud San Miguel, 2021

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera válida de acuerdo al ítem en los casilleros

Siguientes

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

N°	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		TD	D	Yo	Un	ÉL
1	Tiene la fuerza suficiente (fuerza impulsadora) para aceptar y adaptarse fácilmente a los cambios que surgen en su entorno personal.					
2	Percibe rechazo frente a la posibilidad de adecuarme al manejo de mis funciones ante un cambio en su área.					
3	Busca un estado de equilibrio, cuando ocurre un cambio en su entorno analizando que los cambios que puede surgir son un reto, mas que algo que temer.					
4	Mantiene un ánimo estable ante los cambios de horarios y realizar adecuadamente las múltiples demandas reorganizando las prioridades.					
5	Usted se adapta a la supervivencia de su área considerando formas eficaces de hacer los trabajos.					
6	Contribuye de manera organizada y planificada las estrategias de mejora del área.					
7	Tiene la oportunidad para desarrollar sus habilidades técnicas (conocimiento técnico) en su área de trabajo.					

8	Usted tiene la capacidad de adaptarse a los cambios (desarrollo cognitivo) de los nuevos procesos administrativos del área laboral.					
9	Promueve el comportamiento de integración y colaboración a un nuevo equipo de trabajo.					
10	Adapto mis respuestas y tácticas a las circunstancias cambiantes mostrando una actitud positiva en mi área laboral.					
11	Usted identifica situaciones y momentos que requieren nuevas respuestas con la disposición de enseñar lo aprendido a nuevos miembros de su área.					
12	Acepto los cambios y busco posibilidades y oportunidades de desarrollarme personal y profesionalmente.					
13	Cuando tomo una decisión tengo en cuenta que asumo un cierto nivel de riesgo.					
14	Evaluó los pros y contras de las opciones para tomar las decisiones que a lo largo tiempo aprendí en mi proceso de crecimiento.					
15	Está orgulloso (a) de pertenecer al área de cajas.					
16	Identifica los problemas del área como suyos.					
17	Lo tratan de manera justa en su área de trabajo.					
18	Tiene un fuerte vínculo de permanencia con el área en la cual labora.					
19	Usted siente que el tiempo que dedicó en su vida en su área de trabajo, fue bien invertido.					
20	Piensa que las prestaciones laborales en la empresa son superiores a las propuestas por otras empresas.					
21	En su área, siempre existe un alto grado de moral.					
22	En su área se sienten comprometidos (deber), con la empresa.					
23	En su área, cumplen con la normatividad de la empresa.					

Título de la investigación: "Resistencia al cambio y compromiso organizacional del personal del área de caja de Cencosud, San Miguel, 2021"							
Apellidos y nombres del investigador: Bacilio Tarazona Maria Elena							
- Apellidos y nombres del experto: Dra.: Magaly Ericka Luna Gamarra							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
RESISTENCIA AL CAMBIO	Cambio	Fuerzas impulsoras	1. Tiene la fuerza suficiente (fuerza impulsadora) para aceptar y adaptarse fácilmente a los cambios que surgen en su entorno personal.	Escala Likert 5= Siempre 4= Casi siempre 3= A veces 2= Casi nunca 1= Nunca			
		fuerzas restrictivas	2. Percibe rechazo frente a la posibilidad de adecuarme al manejo de mis funciones ante un cambio en su área.				
		Estado de equilibrio	3. Busca un estado de equilibrio, cuando ocurre un cambio en mi entorno y me pregunto que ha obedecido dicho cambio.				
			4. Mantiene un ánimo estable ante los cambios de horarios y realizar adecuadamente las múltiples demandas reorganizando las prioridades.				
	Adaptacion	Contribuyen a la supervivencia	5. Usted se adapta a la supervivencia de su área considerando formas eficaces de hacer el trabajo.				
			6. Contribuye de manera organizada y planificada las estrategias de mejora del área.				

		Desarrollo cognitivo	7. Tiene la oportunidad para desarrollar sus habilidades técnicas (conocimiento técnico) en su área de trabajo.									
			8. Usted tiene la capacidad de adaptarse a los cambios (desarrollo cognitivo) de los nuevos procesos administrativos del área donde labora.									
		comportamiento social	9. En el área se promueve el comportamiento de integración y colaboración.									
			10. Adapto mis respuestas y tácticas a las circunstancias cambiantes mostrando una actitud positiva en mi área de trabajo.									
	Aprendizaje	Cambio, disposición o capacidad de las personas	11. Usted identifica situaciones y momentos que requieren nuevas respuestas con la disposición de enseñar lo aprendido a nuevos miembros de su área.									
			12. Acepto los cambios y busco posibilidades y oportunidades de desarrollarme personal y profesionalmente.									
	Retenible y no atribuible al proceso de crecimiento		13. Cuando tomo una decisión tengo en cuenta que asumo un cierto nivel de riesgo.									
			14. Evalué los pros y contras de las opciones para tomar las decisiones que a lo largo del tiempo aprendí en mi proceso de crecimiento.									
	Firma del experto:							Fecha //				

Título de la investigación: "Resistencia al cambio y compromiso organizacional del personal del área de caja de Cencosud, San Miguel, 2021"							
Apellidos y nombres del investigador: Maria Elena Bacilio Tarazona							
Apellidos y nombres del experto: Dra.: Magaly Ericka Luna Gamarra							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
COMPROMISO	Compromiso	Vínculo empleado empleador	15. Está orgulloso (a) de pertenecer al área de cajas.				
		Identificación	16. Identifica los problemas del área como suyos.				
	Afectivo	Trato justo	17. Lo tratan de manera justa en su área de trabajo.				
		Necesidad de	18. Tiene un fuerte vínculo de permanencia con el área en la cual labora.				

ORGANIZATIVO	Compromiso Continuo	Permanencia		5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca			
		Inversión	19. Usted siente que el tiempo que dedicó en su vida en su área de trabajo, fue bien invertido.				
		Prestación laboral similar	20. Piensa que la prestaciones laborales en la empresa son superiores a las propuestas por otras empresas.				
	Compromiso Normativa	Moral	21. En su área, siempre existe un alto grado de moral.				
		Deber	22. En su área se sienten comprometidos (deber), con la empresa.				
		Normas	23. En su área, cumplen con la normatividad de la empresa.				
Firma del experto:			Fecha: //				

Experto # 2

Título de la investigación: "Resistencia al cambio y compromiso organizacional del personal del área de caja de Cencosud, San Miguel, 2021"							
Apellidos y nombres del investigador: Bacilio Tarazona Maria Elena							
- Apellidos y nombres del experto: Mg. Luis Enrique Dios Zárate.							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
	Cambio	Fuerzas impulsoras	1. Tiene la fuerza suficiente (fuerza impulsadora) para aceptar y adaptarse fácilmente a los cambios que surgen en su entorno personal.	Escala Likert	X		
		fuerzas	2. Percibe rechazo frente a la posibilidad de				

RESISTENCIA AL CAMBIO	restrictivas	adecuarme al manejo de mis funciones ante un cambio en su área.	xx				
		Estado de equilibrio	3. Busca un estado de equilibrio, cuando ocurre un cambio en mi entorno y me pregunto que ha obedecido dicho cambio. 4. Mantiene un ánimo estable ante los cambios de horarios y realizar adecuadamente las múltiples demandas reorganizando las prioridades.	5= Siempre 4= Casi siempre 3= A veces	x		
	Adaptacion	Contribuyen a la supervivencia	5. Usted se adapta a la supervivencia de su área considerando formas eficaces de hacer el trabajo. 6. Contribuye de manera organizada y planificada las estrategias de mejora del área.	2= Casi nunca 1= Nunca	x		
			Desarrollo cognitivo	7. Tiene la oportunidad para desarrollar sus habilidades técnicas (conocimiento técnico) en su área de trabajo. 8. Usted tiene la capacidad de adaptarse a los cambios (desarrollo cognitivo) de los nuevos procesos administrativos del área donde labora.			
	comportamiento social	9. En el área se promueve el comportamiento de integración y colaboración.					

	Aprendizaje	Cambio, disposición o capacidad de las personas	10. Adapto mis respuestas y tácticas a las circunstancias cambiantes mostrando una actitud positiva en mi área de trabajo.			
			11. Usted identifica situaciones y momentos que requieren nuevas respuestas con la disposición de enseñar lo aprendido a nuevos miembros de su área. 12. Acepto los cambios y busco posibilidades y oportunidades de desarrollarme personal y profesionalmente.	x		
	Retenible y no atribuible al proceso de crecimiento	13. Cuando tomo una decisión tengo en cuenta que asumo un cierto nivel de riesgo. 14. Evalúo los pros y contras de las opciones para tomar las decisiones que a lo largo del tiempo aprendí en mi proceso de crecimiento.	x			
		Firma del experto: 	Fecha 26 /11/2021			

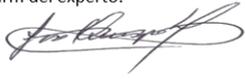
Título de la investigación: "Resistencia al cambio y compromiso organizacional del personal del área de caja de Cencosud, San Miguel, 2021"							
Apellidos y nombres del investigador: María Elena Bacilio Tarazona							
Apellidos y nombres del experto: Mg. Luis Enrique Dios Zárate.							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
COMPROMISO ORGANIZATIVO	Compromiso	Vínculo empleado empleador	15. Está orgulloso (a) de pertenecer al área de cajas.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	x		
		Afectivo	Identificación		16. Identifica los problemas del área como suyos.	x	
	Trato justo		17. Lo tratan de manera justa en su área de trabajo.		x		
	Compromiso Continuo	Necesidad de Permanencia	18. Tiene un fuerte vínculo de permanencia con el área en la cual labora.		x		
		Inversión	19. Usted siente que el tiempo que dedicó en su vida en su área de trabajo, fue bien invertido.		x		
		Prestación laboral similar	20. Piensa que la prestaciones laborales en la empresa son superiores a las propuestas por otras empresas.		x		

Compromiso Normativa	Moral	21. En su área, siempre existe un alto grado de moral.	x			
	Deber	22. En su área se sienten comprometidos (deber), con la empresa.	x			
	Normas	23. En su área, cumplen con la normatividad de la empresa.	x			
Firma del experto:		Fecha <u>26 /11/2021</u>				

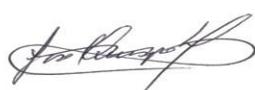
Experto 3

Título de la investigación: "Resistencia al cambio y compromiso organizacional del personal del área de caja de Cencosud, San Miguel, 2021"							
Apellidos y nombres del investigador: Bacilio Tarazona María Elena							
Apellidos y nombres del experto: Mg. José Marcos Quispe Hernández							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS /PREGUNTA	Apellidos y nombres del experto: Mg. José Marcos Quispe Hernández	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
RESISTENCIA AL CAMBIO	Cambio	Fuerzas impulsoras	1. Tiene la fuerza suficiente (fuerza impulsadora) para aceptar y adaptarse fácilmente a los cambios que surgen en su entorno personal.		X		
		fuerzas restrictivas	2. Percibe rechazo frente a la posibilidad de adecuarme al manejo de mis funciones ante un cambio en su área.		X		
		Estado de equilibrio	3. Busca un estado de equilibrio, cuando ocurre un cambio en mi entorno y me pregunto que ha obedecido dicho cambio.		X		
			4. Mantiene un ánimo estable ante los cambios de horarios y realizar adecuadamente las múltiples demandas reorganizando las prioridades.		X		
	Adaptacion	Contribuyen a la supervivencia	5. Usted se adapta a la supervivencia de su área considerando formas eficaces de hacer el trabajo.		X		
			6. Contribuye de manera organizada y planificada las estrategias de mejora del				

			área.		X		
		Desarrollo cognitivo	7. Tiene la oportunidad para desarrollar sus habilidades técnicas (conocimiento técnico) en su área de trabajo.		X		
			8. Usted tiene la capacidad de adaptarse a los cambios (desarrollo cognitivo) de los nuevos procesos administrativos del área donde labora.		X		
		comportamiento social	9. En el área se promueve el comportamiento de integración y colaboración.		X		
			10. Adapto mis respuestas y tácticas a las circunstancias cambiantes mostrando una actitud positiva en mi área de trabajo.		X		
	Aprendizaje	Cambio, disposición o capacidad de las personas	11. Usted identifica situaciones y momentos que requieren nuevas respuestas con la disposición de enseñar lo aprendido a nuevos miembros de su área.		X		
			12. Acepto los cambios y busco posibilidades y oportunidades de desarrollarme personal y profesionalmente.		X		
	Retenible y no atribuible al proceso de crecimiento		13. Cuando tomo una decisión tengo en cuenta que asumo un cierto nivel de riesgo.		X		
			14. Evaluó los pros y contras de las opciones para tomar las decisiones que a lo largo del tiempo aprendí en mi proceso de crecimiento.		X		

Firm del experto: 	Fecha /03 / 12 / 2021	
--	-----------------------	--

Título de la investigación: "Resistencia al cambio y compromiso organizacional del personal del área de caja de Cencosud, San Miguel, 2021"							
Apellidos y nombres del investigador: María Elena Bacilio Tarazona							
Apellidos y nombres del experto: Mg. José Marcos Quispe Hernández							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
	Compromiso	Vínculo empleado empleador	15. Está orgulloso (a) de pertenecer al área de cajas.		X		

COMPROMISO ORGANIZATIVO	Afectivo	Identificación	16. Identifica los problemas del área como suyos.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	X				
		Trato justo	17. Lo tratan de manera justa en su área de trabajo.		X				
	Compromiso Continuo	Necesidad de Permanencia	18. Tiene un fuerte vínculo de permanencia con el área en la cual labora.		X				
		Inversión	19. Usted siente que el tiempo que dedicó en su vida en su área de trabajo, fue bien invertido.		X				
		Prestación laboral similar	20. Piensa que la prestaciones laborales en la empresa son superiores a las propuestas por otras empresas.		X				
	Compromiso Normativa	Moral	21. En su área, siempre existe un alto grado de moral.		X				
		Deber	22. En su área se sienten comprometidos (deber), con la empresa.		X				
		Normas	23. En su área, cumplen con la normatividad de la empresa.		X				
	Firma del experto:				Fecha	03 / 12 / 2021			
									

Anexo 3

Calculo del tamaño de la muestra

$$n = \frac{Z^2 pq N}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

$$n = \frac{3.8416}{0.0025} * \frac{0.25}{73} * \frac{74}{0.9604}$$

$$n = \frac{71.0696}{1.14} = 62$$

Anexo 4
Validación de expertos

Tabla 1.

Validez de los instrumentos

N°	EXPERTO	RESULTADOS
1	Dra.: Magaly Ericka, Luna Gamarra	Es aplicable
2	Mg. Luis, Dios Zárate	Es aplicable
3	Mg. José Marcos, Quispe Hernández	Es aplicable

Confiabilidad del instrumento

Tabla 2.

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos		
Válido	30	100,0
Excluido ^a	0	00,0
Total	30	100,0

Tabla 3.

***Estadísticas de fiabilidad del instrumento
resistencia al cambio***

Alfa de Cronbach	N de elementos
,769	14

Interpretación: Se obtuvo como resultado en el alfa de Cronbach de 0,769, de acuerdo al análisis de confiabilidad.

Tabla 4.

Resumen de procesamiento de casos

	<u>N</u>	<u>%</u>
Casos Válido	30	100,0
Excluido	0	00.0
<u>Total</u>	<u>30</u>	<u>100,0</u>

Tabla 5.

*Estadísticas de fiabilidad del instrumento
compromiso organizacional*

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
<u>,784</u>	<u>9</u>

Interpretación: Se obtuvo como resultado en el alfa de Cronbach de 0,784, de acuerdo al análisis de confiabilidad.

Anexo 5 Autorización de Uso de Información de Empresa

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo Jenny Isabel Lamilla Osorio

identificado con DN. 25729768 en mi calidad de jefa de cajas del área operativa la cual se menciona de la empresa Cencosud Retail Perú S.A.

con R.U.C N° 20109072177, ubicada en la ciudad de Lima - San Miguel

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A la Srta. Bacillo Tarazona Maria Elena, identificada con DNI N° 42871584, quien se encuentra cursando el X ciclo de la carrera profesional Administración, en la Universidad Cesar Vallejo, para que realice su tesis en la empresa "Cencosud Retail Perú S.A.", además que para que aplique el instrumento de recolección de datos, con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis titulada "Resistencia al cambio y compromiso organizacional en el área de caja de Cencosud San Miguel 2021", para optar al grado de licenciada.


Firma y sello del Representante Legal

DNI:

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.


Firma del Estudiante

DNI: 42871584



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Dra.

Luna Gamarra Magaly Ericka

Asesora de tesis del curso desarrollo del proyecto de investigación

Presente. -

Yo, Odar Monja Heinrich, estudiante de la Escuela Profesional de administración con DNI 25712000 de la carrera de Administración con Código de estudiante 7001150395, a través de la presente, dejo constancia de mi renuncia al tema de tesis, **Resistencia al cambio y compromiso organizacional del personal en el área de caja de Cencosud, San Miguel 2021**, dejando en total derecho de autoría a mi compañera Bacilio Tarazona Maria Elena, el motivo de mi renuncia se debe a la desaprobación del curso.

Por su gentil atención le anticipo mis sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Solicitante Odar Monja Heinrich

DNI: 25712000

Anexo 6 Matriz de datos

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
36 Colaborador 34	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
37 Colaborador 35	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3
38 Colaborador 36	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5
39 Colaborador 37	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
40 Colaborador 38	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
41 Colaborador 39	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2
42 Colaborador 40	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3
43 Colaborador 41	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
44 Colaborador 42	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
45 Colaborador 43	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3
46 Colaborador 44	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
47 Colaborador 45	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
48 Colaborador 46	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3
49 Colaborador 47	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
50 Colaborador 48	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3
51 Colaborador 49	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
52 Colaborador 50	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
53 Colaborador 51	2	3	3	2	3	4	2	3	3	3
54 Colaborador 52	4	4	4	4	4	5	2	4	5	5
55 Colaborador 53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56 Colaborador 54	3	5	5	5	5	5	3	2	5	5
57 Colaborador 55	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58 Colaborador 56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59 Colaborador 57	4	3	5	2	5	5	5	2	5	5
60 Colaborador 58	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61 Colaborador 59	5	4	4	4	4	5	1	4	4	4
62 Colaborador 60	5	4	5	5	1	4	5	4	4	4
63 Colaborador 61	4	5	2	4	2	4	5	4	4	4
64 Colaborador 62	5	4	5	3	4	4	4	5	4	4

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
36 Colaborador 34	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
37 Colaborador 35	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3
38 Colaborador 36	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5
39 Colaborador 37	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
40 Colaborador 38	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
41 Colaborador 39	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2
42 Colaborador 40	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3
43 Colaborador 41	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
44 Colaborador 42	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
45 Colaborador 43	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3
46 Colaborador 44	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
47 Colaborador 45	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
48 Colaborador 46	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3
49 Colaborador 47	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
50 Colaborador 48	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3
51 Colaborador 49	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
52 Colaborador 50	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
53 Colaborador 51	2	3	3	2	3	4	2	3	3	3
54 Colaborador 52	4	4	4	4	4	5	2	4	5	5
55 Colaborador 53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56 Colaborador 54	3	5	5	5	5	5	3	2	5	5
57 Colaborador 55	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58 Colaborador 56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59 Colaborador 57	4	3	5	2	5	5	5	2	5	5
60 Colaborador 58	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61 Colaborador 59	5	4	4	4	4	5	1	4	4	4
62 Colaborador 60	5	4	5	5	1	4	5	4	4	4
63 Colaborador 61	4	5	2	4	2	4	5	4	4	4
64 Colaborador 62	5	4	5	3	4	4	4	5	4	4

ENCUESTA

<https://forms.gle/T6DBmNJYBB9T7ULw5>

"Resistencia al cambio y compromiso organizacional del personal en el área de caja de Cencosud, San Miguel 2021"

Estimado colaborador resuelve el siguiente cuestionario, sus respuestas son anónimas y tiene como único propósito la investigación, solicitamos respuestas a cada ítem.

mbaciller@ucvvirtual.edu.pe (no compartidos)

Cambiar de cuenta

***Obligatorio**

Equipo cajas San Miguel, 2021



1. ¿Tiene la fuerza suficiente (fuerza impulsadora) para aceptar y adaptarse fácilmente a los cambios que surgen en su entorno personal? *

2. ¿Percebe rechazo frente a la posibilidad de adecuarme al manejo de mis funciones ante un cambio en su área? *

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

3. ¿Busca un estado de equilibrio, cuando ocurre un cambio en su entorno analizando que los cambios que puede surgir son un reto, mas que algo que temer? *

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

4. ¿Mantiene un ánimo estable ante los cambios de horarios y realizar adecuadamente las múltiples demandas reorganizando las prioridades? *

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

5. ¿Usted se adapta a la supervivencia de su área considerando formas eficaces de hacer los trabajos? *

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

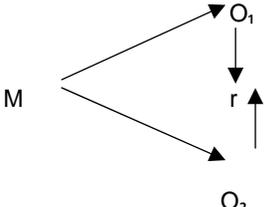
Siempre

<p>6. ¿Contribuye de manera organizada y planificada las estrategias de mejora del área? *</p> <p><input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/> Casi nunca <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Siempre</p>	<p>10. ¿Adapto mis respuestas y tácticas a las circunstancias cambiantes mostrando una actitud positiva en mi área laboral? *</p> <p><input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/> Casi nunca <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Siempre</p>	<p>14. ¿Evaluó los pros y contras de las opciones para tomar las decisiones que a lo largo tiempo aprendí en mi proceso de crecimiento? *</p> <p><input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/> Casi nunca <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Siempre</p>
<p>7. ¿Tiene la oportunidad para desarrollar sus habilidades técnicas (conocimiento técnico) en su área de trabajo? *</p> <p><input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/> Casi nunca <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Siempre</p>	<p>11. ¿Usted identifica situaciones y momentos que requieren nuevas respuestas con la disposición de enseñar lo aprendido a nuevos miembros de su área? *</p> <p><input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/> Casi nunca <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Siempre</p>	<p>15. ¿Está orgulloso (a) de pertenecer al área de cajas? *</p> <p><input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/> Casi nunca <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Siempre</p>
<p>8. ¿Usted tiene la capacidad de adaptarse a los cambios (desarrollo cognitivo) de los nuevos procesos administrativos del área laboral? *</p> <p><input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/> Casi nunca <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Siempre</p>	<p>12. ¿Acepto los cambios y busco posibilidades y oportunidades de desarrollarme personal y profesionalmente? *</p> <p><input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/> Casi nunca <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Siempre</p>	<p>16. ¿Identifica los problemas del área como suyos? *</p> <p><input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/> Casi nunca <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Siempre</p>
<p>9. ¿Promueve el comportamiento de integración y colaboración a un nuevo equipo de trabajo? *</p> <p><input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/> Casi nunca <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Siempre</p>	<p>13. ¿Cuándo tomo una decisión tengo en cuenta que asumo un cierto nivel de riesgo sin identificar los cambios que puedan suscitar contribuyen a mi persona y en el área? *</p> <p><input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/> Casi nunca <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Siempre</p>	<p>17. ¿Lo tratan de manera justa en su área de trabajo? *</p> <p><input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/> Casi nunca <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Siempre</p>

<p>18. ¿Tiene un fuerte vínculo de permanencia con el área en la cual labora? *</p> <p><input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/> Casi nunca <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Siempre</p>	<p>22. ¿En su área se sienten comprometidos (deber), con la empresa? *</p> <p><input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/> Casi nunca <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Siempre</p>
<p>19. ¿Usted siente que el tiempo que dedicó en su vida en su área de trabajo, fue bien invertido? *</p> <p><input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/> Casi nunca <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Siempre</p>	
<p>20. ¿Piensa que las prestaciones laborales en la empresa son superiores a las propuestas por otras empresas? *</p> <p><input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/> Casi nunca <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Siempre</p>	<p>23. ¿En su área, cumplen con la normatividad de la empresa? *</p> <p><input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/> Casi nunca <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Siempre</p>
<p>21. ¿En su área, siempre existe un alto grado de moral? *</p> <p><input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/> Casi nunca <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Siempre</p>	<p>Enviar Página 1 de 1 Borrar formulario</p>

Anexo 7

Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos										
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre la resistencia al cambio y compromiso organizacional en el personal del área de caja de Cencosud San Miguel, 2021?</p> <p>Problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la resistencia al cambio y el compromiso Afectivo en el personal del área de caja de Cencosud San Miguel, 2021? ¿Qué relación existe entre la resistencia al cambio y el compromiso continuo en el personal del área de caja de Cencosud San Miguel 2021? ¿Qué relación existe entre la resistencia al cambio y el compromiso Normativo en el personal del área de caja de Cencosud San Miguel, 2021?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la resistencia al cambio y el compromiso organizacional en el personal del área de caja de Cencosud San Miguel, 2021</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación entre la resistencia al cambio y el compromiso Afectivo en el personal del área de caja de Cencosud San Miguel, 2021 Determinar la relación entre la resistencia al cambio y el compromiso Continuo en el personal del área de caja de Cencosud San Miguel, 2021 Determinar la relación entre la resistencia al cambio y el compromiso Normativo en el personal del área de caja de Cencosud San Miguel, 2021</p>	<p>Hipótesis general Existe relación inversa entre la resistencia al cambio y el compromiso organizacional del personal en el área de caja de Cencosud San Miguel, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación inversa entre la resistencia al cambio y el compromiso Afectivo en el personal del área de caja de Cencosud San Miguel, 2021. Existe relación inversa entre la resistencia al cambio y el compromiso continuo, en el personal del área de caja de Cencosud San Miguel, 2021. Existe relación inversa entre la resistencia al cambio y el compromiso Normativo en el personal del área de caja de Cencosud San Miguel, 2021.</p>	<p>Técnica La técnica empleada en el estudio es la encuesta</p> <p>Instrumentos El instrumento empleado es el cuestionario</p>										
<p align="center">Diseño de investigación</p>	<p align="center">Población y muestra</p>	<p align="center">Variables y dimensiones</p>											
<p>El estudio de investigación es de tipo No Experimental, con diseño correlacional.</p> <p>Esquema:</p>  <pre> graph LR M --> O1 M --> O2 O1 -- r --> O2 </pre> <p>Donde: M = Muestra O₁ = Resistencia al cambio O₂ = Compromiso organizacional r = Relación de las variables de estudio</p>	<p>Población Estará compuesta por todos 74 colaboradores</p> <p>Muestra Estará compuesta por todos los colaboradores, es decir, 62</p> <p>Muestreo Probabilístico al azar, aleatorio simple</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1326 917 1496 949">Variables</th> <th data-bbox="1496 917 1874 949">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1326 949 1496 1066" rowspan="3">Resistencia al cambio</td> <td data-bbox="1496 949 1874 981">Cambio</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1496 981 1874 1021">Adaptación</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1496 1021 1874 1066">Aprendizaje</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1326 1066 1496 1161" rowspan="3">Compromiso organizacional</td> <td data-bbox="1496 1066 1874 1098">Compromiso afectivo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1496 1098 1874 1129">Compromiso continuo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1496 1129 1874 1161">Compromiso normativo</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Resistencia al cambio	Cambio	Adaptación	Aprendizaje	Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	Compromiso continuo	Compromiso normativo	
Variables	Dimensiones												
Resistencia al cambio	Cambio												
	Adaptación												
	Aprendizaje												
Compromiso organizacional	Compromiso afectivo												
	Compromiso continuo												
	Compromiso normativo												

Anexo 8 Imagnes

- AREA DE CAJAS
- LLENADO DE ENCUESTA VIRTUAL

