



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**FACTORES PREDOMINANTES EN LA RESISTENCIA AL CAMBIO
LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA OFICINA
ADMINISTRATIVA DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD
RED ASISTENCIAL LORETO PERIODO 2019**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

PRESENTADOR POR:

**MARINA ESTHER SANGAMA AQUITUARI
LIZ PAOLA TOLENTINO SILVA**

ASESOR

LIC. ADM. HUGO ORBE BARDALES, MGR.

IQUITOS, PERÚ

2020



FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y DE NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“COMITÉ CENTRAL DE GRADOS Y TÍTULOS”

ACTA DE SUSTENTACION - VIRTUAL DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
Nº 007-CCGvT-FACEN-UNAP-2020

En la ciudad de Iquitos, a los **22** días del mes de **octubre** del año 2020, a horas: **04:00 p.m** se dio inicio haciendo uso de la **plataforma zoom**, la sustentación pública del Trabajo de Investigación titulado: **“FACTORES PREDOMINANTES EN LA RESISTENCIA AL CAMBIO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA OFICINA ADMINISTRATIVA DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD RED ASISTENCIAL LORETO PERIODO 2019”**, autorizado mediante **Resolución Decanal N°1897-2019-FACEN-UNAP**, presentado por las egresadas de la Escuela Profesional de Administración: **MARINA ESTHER SANGAMA AQUITUARI y LIZ PAOLA TOLENTINO SILVA**, para optar el Grado Académico de Bachiller en Ciencias Administrativas, que otorga la Universidad de acuerdo a Ley y Estatuto.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:

LIC. ADM. HUGO HENRY RUIZ VASQUEZ, Mg. (Presidente)
LIC. ADM. JAIME RENGIFO PEÑA, Mg. (Miembro)
LIC. ADM. DAVID EDUARDO BURGA PEREZ, Mg. (Miembro)

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron **respondidas: SATISFACTORIAMENTE**

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones:

La Sustentación Pública y el Trabajo de Investigación han sido: **APROBADA**. con la calificación de Buena (16).

Estando las egresadas aptas para obtener el Grado Académico de Bachiller en Ciencias Administrativas.

Siendo las 6:00 pm. del **22 de octubre de 2020**, se dio por concluido el acto académico.

LIC. ADM. HUGO HENRY RUIZ VÁSQUEZ, Mg.
Presidente

LIC. ADM. JAIME RENGIFO PEÑA, Mg.
Miembro

LIC. ADM. DAVID EDUARDO BURGA PEREZ, Mg.
Miembro

LIC. ADM. HUGO ORBE BARDALES, Mg.

Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonia del Perú, rumbo a la acreditación

Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos – Maynas – Loreto
<http://www.unspiquitos.edu.pe> - e-mail: facen@unspiquitos.edu.pe
Teléfonos: #085-234384 /085-243844 - Decanatura: #085-224342 / 944670284



**TEMA: “FACTORES PREDOMINANTES EN LA RESISTENCIA AL CAMBIO
LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA OFICINA
ADMINISTRATIVA DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD
RED ASISTENCIAL LORETO PERIODO 2019”**

MIEMBROS DEL JURADO


LIC. ADM. HUGO HENRY RUIZ VASQUEZ, Mg.
Presidente

CLAD-01972


LIC. ADM. JAIME RENGIFO PEÑA, Mg.

Miembro

CLAD-18911


LIC. ADM. DAVID EDUARDO BURGA PEREZ, Mg

Miembro

CLAD-07161

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado con todo mi cariño para mi familia, de manera especial a mis hijos, quienes han puesto toda su confianza para lograr un objetivo más en mi vida.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar un sincero agradecimiento, en primer lugar a Dios por brindarme salud, fortaleza y capacidad.

ÍNDICE

PORTADA	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
JURADO Y ASESOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	2
1.1 Antecedentes	2
1.2 Bases teóricas	8
1.3 Definición de términos básicos	20
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	22
2.1 Formulación de la hipótesis	22
2.2 Variables y su operacionalización	22
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	24
3.1 Tipo y diseño	24
3.2 Diseño muestral	24
3.3 Procedimientos de recolección de datos	25
3.4 Procesamiento y análisis de los datos	25
3.5 Aspectos éticos	26
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	27
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	47
CONCLUSIONES	48
RECOMENDACIONES	49
FUENTES DE INFORMACIÓN	50
ANEXOS	55
1. Matriz de consistencia	
2. Cuestionario	
3. Consentimiento informado	

ÍNDICE DE FIGURAS

	Páginas
<i>Figura N° 1:</i> Participación con interés en las capacitaciones	27
<i>Figura N° 2:</i> Interés en capacitación en temas desconocidos	28
<i>Figura N° 3:</i> Motivación de las capacitaciones	28
<i>Figura N° 4:</i> Capacitaciones adecuadas con tareas que realizan	29
<i>Figura N° 5:</i> Aceptación de las normas de la empresa	29
<i>Figura N° 6:</i> Conocimiento de las nuevas políticas	30
<i>Figura N° 7:</i> Se ajusta al reglamento y sus cambios	30
<i>Figura N° 8:</i> Conocimiento del Manual de Políticas de Seguridad Industrial	31
<i>Figura N° 9:</i> Acepta Nuevo Personal	31
<i>Figura N° 10:</i> Relaciones Interpersonales/laborales con el Nuevo Personal	32
<i>Figura N° 11:</i> Colaboración en la Inserción de Nuevo Personal	32
<i>Figura N° 12:</i> Intercambio de Conocimiento con el Nuevo Personal	33
<i>Figura N° 13:</i> Aceptación al Cambio de un Nuevo Jefe	33
<i>Figura N° 14:</i> Motivación de Trabajar con el Jefe Actual	34
<i>Figura N° 15:</i> Percepción de la Experiencia del Jefe Actual	34
<i>Figura N° 16:</i> Fluidez en la Comunicación con el Jefe	35
<i>Figura N° 17:</i> Disposición para Realizar Tareas Adicionales	35
<i>Figura N° 18:</i> Colaboración en Tareas de Compañeros	36
<i>Figura N° 19:</i> Motivación por Nuevas Funciones	36
<i>Figura N° 20:</i> Propuesta de Cambio de Puesto	37
<i>Figura N° 21:</i> Dominio del Uso de Tecnología	37
<i>Figura N° 22:</i> Eficiencia de las Herramientas Tecnológicas	38
<i>Figura N° 23:</i> Aprendizaje de Nuevos Programas Tecnológicos	38
<i>Figura N° 24:</i> Interés por Nuevas Herramientas Tecnológicas	39
<i>Figura N° 25:</i> Disminución del Desempeño a Causa de Cambios	39
<i>Figura N° 26:</i> Realización de Actividades Laborales en Contra de sus Valores Personales	40
<i>Figura N° 27:</i> Capacidad para Afrontar Nuevos Retos	40

<i>Figura N° 28:</i> Aceptar Tareas que Interfieren Hábitos Familiares personales o recreativos	41
<i>Figura N° 29:</i> Factores Predominantes en la Resistencia al Cambio Laboral	42
<i>Figura N° 30:</i> Resistencia a Nuevas Capacitaciones	42
<i>Figura N° 31:</i> Resistencia a la Implantación de Nuevas Políticas	43
<i>Figura N° 32:</i> Resistencia a la Incorporación de Nuevos Compañeros de Trabajo	43
<i>Figura N° 33:</i> Resistencia a Cambios Administrativos	44
<i>Figura N° 34:</i> Resistencia a Nuevas Funciones	44
<i>Figura N° 35:</i> Resistencia al Uso de Nueva Tecnología	45
<i>Figura N° 36:</i> Resistencia Individual	45
<i>Figura N° 37:</i> Resistencia al cambio laboral general	46

RESUMEN

El trabajo de investigación titulado factores predominantes en la resistencia al cambio laboral en los colaboradores de la oficina administrativa del seguro social de salud red asistencial Loreto periodo 2019 tiene como objetivo determinar los factores de la resistencia al cambio laboral en los colaboradores de la oficina administrativa del Seguro Social de Salud red asistencial Loreto, periodo 2019. El estudio es de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, de diseño no experimental donde participaron 35 colaboradores que cumplieron con los criterios de inclusión. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario con preguntas cerradas validado por juicio de expertos. Para el procesamiento de información, se empleó el programa SPSS versión 24. Al analizar la información se encontró que el factor preponderante de la resistencia al cambio es el factor individual, y el factor menos relevante es el uso de la tecnología, donde todos los colaboradores tienen poca resistencia a los cambios laborales, los demás factores no revisten mayor trascendencia en el estudio.

Palabra clave: Resistencia al cambio.

ABSTRACT

The research work entitled predominant factors in the resistance to labor change in the employees of the administrative office of the social health insurance Loreto period care period 2019 aims to determine the factors of resistance to labor change in the employees of the administrative office of the Social Security of Health care network Loreto, period 2019. The study is of quantitative approach, descriptive type, of non-experimental design where 35 collaborators who met the inclusion criteria participated. For data collection, the survey was used as a technique and as a tool the questionnaire with closed questions validated by expert judgment. For information processing, the SPSS version 24 program was used. When analyzing the information, it was found that the predominant factor of resistance to change is the individual factor, and the least relevant factor is the use of technology, where all the collaborators It has little resistance to labor changes, the other factors are not more important in the study.

Keyword: Resistance to change.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día resulta trascendental que tanto las empresas privadas como instituciones públicas brinden un servicio de calidad que satisfaga las expectativas de sus cliente o usuarios y para conseguir eso es importante que los colaboradores de la empresa o institución no muestren resistencia a los cambios que la empresa o institución pueda realizar y para ello se hace necesario conocer que factores son predominantes en esa resistencia al cambio labora para que los gerentes o directores tomen decisiones.

La oficina administrativa del Seguro Social de Salud Red Asistencial Loreto es parte del Seguro Social de Salud, conocido con el acrónimo de Es Salud, comprometida con la atención integral de las necesidades de la población asegurada; institución que hoy en día está en proceso de implementación de la Ley N° 30057, Ley SERVIR, que entre otros su objetivo es conseguir que sus colaboradores tengan eficiencia y eficacia en el servicio y en su actuar dentro de la institución, ahí la importancia de realizar este estudio que tiene como objetivo determinar los factores de la resistencia al cambio laboral en los colaboradores de la oficina administrativa del Seguro Social de Salud red asistencial Loreto, periodo 2019.

Este trabajo se desarrolla en cuatro capítulos: el primer capítulo está relacionado a los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y los términos básicos; el capítulo dos se refiere a la hipótesis, las variables y su operacionalización; el capítulo tres desarrolla la metodología y capítulo cuatro están referidos a los resultados de la investigación; finalmente esta la discusión, las conclusiones y las recomendaciones.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes

Arenas, D. (2013), realizó una investigación sobre la “La Resistencia al cambio y el aprendizaje organizacional innovador en instituciones educativas”, cuyo objetivo fue relacionar la resistencia al cambio y el Aprendizaje Organizacional Innovador para posteriormente generar acciones gerenciales que permitan a los directivos minimizar la resistencia al cambio para así lograr aprendizajes organizacionales innovadores en los liceos del Municipio Escolar San Francisco del estado Zulia.

El estudio fue una investigación descriptiva, correlacional, con un diseño de campo no experimental, transeccional, utilizando para su ejecución dos instrumentos de recolección de datos, por una parte, un cuestionario, el cual arrojó un índice de confiabilidad de Alfa Cronbach de 0,781, aplicado a los docentes, y un segundo instrumento representado por un guion de entrevista semiestructurado aplicado al personal directivo.

Los resultados proyectaron que el nivel de incidencia de la resistencia al cambio es de correlación positiva media de +0,694, basado en el coeficiente de correlación de Pearson, resultando ésta una correlación significativa, por lo que se plantearon estrategias gerenciales que permitirán eliminar la resistencia al cambio y aumentar el nivel de

aprendizaje organizacional en las organizaciones educativas y de esta manera lograr en las instituciones aprendizajes colectivos sólidos, significativos e innovadores.

García, Gómez y Londoño (2009) en su tesis “Relación entre motivación y resistencia al cambio en personas que trabajan en una empresa del sector público, en Bogotá – Colombia”, plantearon como objetivo general encontrar la relación entre la motivación y la resistencia al cambio de los empleados que trabajan en una organización del sector público de Bogotá. La muestra evaluada estuvo constituida por 61 trabajadores de una empresa de servicio público de Bogotá, en la que el 93,4% son hombres y el 6,6% son mujeres. El estudio presentó aportes a la psicología organizacional en relación con estas dos variables, específicamente con las variables supervisión, participación, afiliación, reconocimiento, comunicación, trabajo en equipo, contenido del trabajo, liderazgo, condiciones motivacionales internas, cultura de cambio, nivel individual y grupal, aceptación de la autoridad, medios preferidos, dedicación de la tarea, resistencia pasiva, expectación, entre otras. Se logró confirmar el campo de acción para el psicólogo al comprobar que es de vital importancia el control de las condiciones de trabajo –con respecto a la motivación y los factores que generan la resistencia al cambio– para el óptimo desempeño de las funciones laborales, y se amplía así la perspectiva de la psicología organizacional, ya que es el psicólogo un potencial generador de cambio.

Alemán y Börthl (2008) docentes de la universidad “San Pablo” de Bolivia, desarrollaron una investigación denominada “Análisis de la resistencia al cambio en un supermercado”, los resultados obtenidos a partir de factores que en conjunto miden el grado de resistencia y/o disposición al cambio, mostraron en general, que las actitudes se distribuyen equilibradamente, con una tendencia hacia una baja actitud hacia la disposición al cambio, satisfacción actual y uso de recursos disponibles, en los empleados de la organización, parece ser, que existe un grado de resistencia al cambio, mayor a la disposición a éste.

Con relación a la resistencia y algunas variables sociodemográficas, la existencia de una mayor disposición al cambio en las mujeres y en la población más joven con un nivel de educación técnico universitario, puede deberse a que las personas jóvenes y con un mayor nivel de educación, tienden a buscar una amplia gama de posibilidades para desenvolverse personalmente y profesionalmente, que les permita cubrir sus expectativas.

Existe una mayor insatisfacción actual en general, en las personas con un nivel de educación secundario y universitario; donde el grupo de edad entre 25 a 34 años presenta un mayor nivel de satisfacción. Finalmente, el uso de recursos disponibles es bajo, sin embargo, éste difiere mínimamente de un alto uso. Respecto a la resistencia y algunas variables organizacionales, los resultados obtenidos muestran una mayor actitud positiva al cambio en el personal de la unidad K7, respecto de las otras, siendo esta la más nueva y pequeña;

advirtiéndose mayor resistencia en la unidad K21, pudiendo deberse a que en ésta se implementaron cambios significativos en los últimos tiempos, como la ampliación e implementación de nuevos servicios (snack, comida para llevar).

El análisis de la ji cuadrada, muestra una clara relación de dependencia entre la edad y la disposición al cambio, pudiera ser que la edad esté ligada de alguna manera a tener una actitud favorable hacia el cambio; puesto que las personas más jóvenes se adaptan con mayor naturalidad a éstos cambios, ya que no hay una amenaza al statu quo, permitiendo que tomen sus decisiones con mayor flexibilidad.

No existe relación con la satisfacción actual y el uso de recursos disponibles, es decir que la edad no influye en la satisfacción, ni en la actitud favorable hacia el uso de recursos disponibles, pudiendo existir otras variables de carácter más dinámico que intervengan en estos factores.

No se encontraron relación de dependencia de las demás variables sociodemográficas y organizacionales con los tres factores (disposición al cambio, satisfacción actual, uso de recursos disponibles) que miden el grado de resistencia y /o disposición al cambio, donde parece ser que existen otros factores de carácter más dinámico que determinan ésta; por tanto, estas relaciones son representativas sólo para la muestra de la organización.

Finalmente encontraron que existe una correlación positiva media entre la disposición al cambio y el uso de recursos disponibles, así como éste con la satisfacción actual; es decir, que a medida que los empleados de la organización perciban una actitud positiva hacia el cambio, será mayor la satisfacción actual y se incrementará el uso de los recursos disponibles para realizar su trabajo.

Lachi, G. (2016), en su tesis “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, tuvo como objetivo Analizar la resistencia al cambio en los trabajadores de la Dirección regional de Salud Loreto, oficina de Economía y Logística, periodo 2016; la metodología empleada fue la descriptiva, no experimental de corte transeccional, para ello se utilizó una población de 39 personas y las conclusiones indican que el factor predominante de resistencia al cambio en los trabajadores de la Dirección regional de Salud Loreto, oficina de Economía y Logística es la resistencia lógica, siendo lo más destacable el temor a que el cambio organizacional podría generarle condiciones de trabajo no deseables, seguido de la oposición a un esfuerzo adicional para lograr los cambios organizacionales; en cuanto a la resistencia Psicológica es un factor indiferente sin embargo habría que tener en cuenta el miedo que sienten cuando ocurre un cambio en la institución.

Respecto a las causas que dan origen a la resistencia al cambio encontró lo siguiente:

- La desconfianza que percibe el trabajador a que pueda ocurrir algo desfavorable para él; es decir la predisposición del trabajador respecto al cambio.
- Otra causa de resistencia al cambio es la pérdida de estatus dentro de la institución, el temor del trabajador a ser removido de su cargo, no a la pérdida de estabilidad laboral porque considera que esto no se puede dar.
- Los conflictos de personalidad es otra de las causas de resistencia al cambio debido a los inconvenientes que generan los agentes de cambio al crear un ambiente de desconfianza en los trabajadores
- Hay resistencia al cambio cuando los cambios institucionales son procesados por los miembros de manera efectiva y éstos no son recompensados

Ortega, M. (2015), en su tesis “La resistencia al cambio y su influencia en el desempeño laboral en la municipalidad distrital de “alto de la alianza” – Tacna Perú, tuvo como objetivo determinar la influencia de la resistencia al cambio sobre el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital “Alto de la Alianza” de Tacna, con la finalidad de generar alguna recomendación de mejora del comportamiento organizacional; para lo cual escogió una muestra de 64 personas, encontrándose que no existe una influencia significativa, sin embargo considera que existe un nivel alto de resistencia frente a situaciones de cambio organizacional; siendo las dimensiones “Factores individuales asociados al hacer” y

“Factores individuales asociados al saber/conocer”, los aspectos más preocupantes.

Finalmente considera que su nivel de desempeño y cumplimiento de las tareas encargadas es adecuado; siendo el “Crecimiento personal” la dimensión focalizada a fortalecer.

1.2 Bases teóricas

Cambio

Existen diversas teorías de cambio, una de ellas es la señalada por Newstrom (2007, p. 325), el cual manifiesta que cambio es “cualquier alteración que ocurre en el ambiente laboral y que afecta la forma en que los empleados deben actuar”. Las modificaciones pueden ser de cualquier ámbito, pero el final produce profundos efectos en quienes lo reciben, independientemente si los cambios se dan de forma fuerte o débil, lento o rápido, planificados o no entre otros.

Por su parte Kriegel y Brandt (2002), explican que los colaboradores excelentes crean el cambio para ponerlo en práctica voluntariamente, venciendo prejuicios mentales que modifican estructuras, procesos y comportamientos con el propósito de mejorar y continuar en la línea correcta que guía hacia las metas que se desean cumplir.

Ruiz, Guzmán y de la Rosa (2007) mencionan que los cambios se originan por la interacción de fuerzas que se clasifican en:

- Fuerzas internas: estas brotan como soluciones después de un análisis de las necesidades de cambio en las empresas, por lo anterior se determina que proceden de la necesidad de solucionar problemáticas internas dentro de la empresa, son opciones que conducen a cambiar el tipo de capacitaciones, modificar políticas, reclutar nuevo personal, cambiar dirigentes administrativos, atribuir nuevas funciones, entre otras.
- Fuerzas externas: repercute en que la empresa cambie internamente a causa de factores externos como los competidores del mercado laboral o metodologías tecnológicas.

Actitud ante el cambio

Alcalá (2011), sostiene que siempre habrá predisposición a tener una actitud de resistencia al cambio porque en el ser humano es natural, es normal, no quiere salir de su zona de confort de lo que él ya conoce, por temor a lo desconocido de pasar de dominante a dominado en el trabajo, pero esto es beneficiosa para la empresa o institución, siempre y cuando las resistencias no sean ocultas porque de ser así los cambios en el tiempo no darán los resultados que se espera.

Favorece institucionalmente saber que se resisten los colaboradores para de esta manera establecer estrategias que minimicen los efectos que podrían tener estas actitudes, por lo tanto, es preferible conocer a que se resisten; tratar en todo momento que aflore esa resistencia

antes que mantenerse oculta y tener efectos posteriores que van en contra de lo que pretende la gestión.

Prosigue Alcalá afirmando que ante una propuesta de cambio no todos reaccionan con la misma actitud, señala dos actitudes frente al cambio:

- Negativa: los colaboradores que solo ven obstáculos, dificultades y problemas a la propuesta de cambio y promueven la integración de los demás a la resistencia a introducción del cambio y esto muchas veces crea desánimo y deseos de abandonar la propuesta de cambio.
- Positiva: Es cuando los colaboradores adoptan actitudes de no ver inconveniente en la propuesta, pero para ello es importante que los jefes inmediatos sean los primeros convencidos de que la propuesta es viable y favorable a los intereses institucionales para que motiven a los subordinados.

Resistencia al cambio

En relación con la resistencia al cambio Kurt Lewin, citado por Kinicki y Kreitner (2003), plantea que no es una lucha fácil, puesto que una de las necesidades básicas del hombre es la búsqueda y mantenimiento de su seguridad por lo que tiende a aferrarse a lo que ya domina o conoce, a aquello que no le plantea expectativas ni le genera angustia por lo que podrá suceder. Tal situación le lleva inconscientemente, a oponerse a las modificaciones que puedan introducirse en sus rutinas de trabajo, no importa cuán pequeñas puedan ser estas.

La oposición que puede mostrar un individuo ante modificaciones en el trabajo es una característica de la naturaleza del hombre, ya que el mismo siempre lucha por mantener su estatus o permanecer en lo seguro y conocido, es decir, que los cambios que se puedan introducir en las instituciones o instancias donde el hombre labora y pasa gran parte de su tiempo, generalmente en primera instancia van a ser percibidas como una amenaza o temor por lo desconocido. Al enfocarse en la realidad, las escuelas son también lugares de trabajo susceptibles a cambios, pero donde la rutina es lo que prevalece.

Por su parte Pucheu (2013), afirma que la resistencia al cambio se refiere a que: “Las cosas cambian cuando alguien cambia y el primero que tiene que cambiar es el que busca impulsar el cambio” p. 54. La definición antes mencionada define que la resistencia inicia, si los encargados de originar el cambio se oponen, si les interesa promover el cambio tienen que estar dispuestos a involucrarse y creer en éste, de lo contrario se refleja en el personal temor a enfrentar lo desconocido, ansiedad por renunciar a sus comodidades, privilegios y ventajas laborales por el interés de cumplir objetivos nuevos y desconocidos, los colaboradores se adaptan a lo acostumbrado y al enfrentar algo nuevo levantan barreras de oposición, por miedo a ser dominados. El cambio laboral al que son expuestos constantemente las organizaciones es difícil de afrontarlo, ya que para ellos es una pérdida dolorosa y cruel de lo que han construido con esfuerzo, el capital humano desea que las cosas cambien para su conveniencia, no obstante, se resisten a sumergirse en el cambio que demanda un doble

esfuerzo personal y profesional, es normal observar negación a procedimientos nuevos que les atemoriza no afrontarlos y superarlos de la mejor manera.

A todo ello agrega el autor que el cambio siempre tiene un costo y no es gratis, es necesario salir de lo acostumbrado y optar por lo nuevo e independiente, es decir que las personas tienen que desacomodarse y arriesgarse a cambiar. Las empresas emplean diversidad de personal y cada uno de ellos podría reaccionar de diferente manera ante el cambio, se hará mención de las reacciones de las diferentes personas frente al cambio: algunos poseen la capacidad de detectar la necesidad de su aplicación, se encuentran aquellos que se dirigen al cambio fácilmente, hay muchos otros que al principio se resisten pero cautelosamente cambian y también están los que se oponen por completo. Independientemente a la empresa a la que pertenezcan se tiene que encontrar la metodología para formar trabajadores fructuosos.

Cruz, I. (2014) afirma que lo único seguro y permanente es el cambio constante, por lo cual se especifica que, así como el ser humano es creado para sufrir cambios biológicos también está preparado para afrontar constantemente cambios en la empresa a las que pertenece, sí las personas desean avanzar profesionalmente, tendrán que estar dispuestos a cambiar e innovar. Deben evolucionar al ritmo de la organización, la que a su vez debe proveer de las capacidades, insumos y relaciones satisfactorias para que éstos se adapten en el

tiempo adecuado a las exigencias impuestas por las corrientes y sistemas empresariales.

Factores predominantes en la resistencia al cambio

Dent y Goldberg (1999), indican que la resistencia proviene algunas veces de las personas y otras de la organización, es difícil lograr que las personas se adapten a lo nuevo, durante el proceso de cambio existen una lista de factores que incrementan la resistencia al querer implantarlos, la resistencia puede ser innata o a causa de la implementación de nuevos procesos.

a. Resistencia a nuevas capacitaciones:

Wayne y Robert (2005) sostienen que al implementar nuevas capacitaciones no siempre es acogida de la mejor forma por parte de los colaboradores y por el contrario estas reflejan respuestas negativas, las instituciones con la finalidad de fortalecer las competencias y habilidades opta por invertir en capacitación que conlleve hacia el cumplimiento de las metas institucionales o empresariales.

Sin embargo, el esfuerzo institucional o empresarial crea resistencia en los colaboradores ya que ellos perciben que la capacitación solo es pérdida de tiempo y energía, crea el temor a ser aprovechado su nuevo conocimiento como un incremento en su trabajo y como tal le traerá más tiempo de permanencia en la empresa, por lo tanto, es negativo para su persona.

b. Resistencia a la implementación de nuevas políticas:

Porret (2010) sostiene que todo cambio está vinculado a políticas laborales en consecuencia estas tienen alcance en todos los niveles de la institución u organización porque emanan de los que toman decisión en última instancia, entonces los directivos también se sienten amenazados con el cambio de política porque podrían ser reemplazados por nuevo personal que tenga flexibilidad y adaptabilidad al cambio; convirtiéndose ellos en la primera fuente de resistencia al cambio de nuevas políticas institucionales.

c. Resistencia a la incorporación de nuevos compañeros de trabajo:

Costumero (2007) indica que cuando la institución u organización modifica su estructura orgánica y existe la necesidad de incorporar nuevos colaboradores, estos deben recibir el apoyo incondicional de parte la alta dirección para que no sufran la marginación o exclusión de sus nuevos compañeros. También es común que los trabajadores antiguos traten por todos los medios de asignarles trabajos o tareas más allá de lo normal o no compartir o transmitirles información importante con la finalidad de cundir el aburrimiento y la renuncia; consideran que su estabilidad laboral de ellos y de sus compañeros está en riesgo de perderse. La forma de realizar su trabajo de las nuevas personas crean incertidumbre en los antiguos, temen la alteración de su zona de confort y la creación de nuevos grupos formales e informales que se creen en el interior de la empresa o

institución. Esta incertidumbre o especulación hace que exista un rechazo generalizado de los colaboradores antiguos ante los nuevos ingresantes.

d. Resistencia a cambios administrativos:

Cruz (2014) El cambio de nuevos jefes también crea resistencia en los colaboradores, porque normalmente estos cambios trae consigo nuevas perspectiva de manejo de grupo, el liderazgo es diferente y por ende la toma de decisiones tradicional o acostumbrada también cambiará, consideran que el nuevo jefe será un obstáculo para seguir manteniendo la unidad del grupo que muchas veces se fortalece con las reuniones informales; esta situación de resistencia no solo se da en la organizaciones o instituciones cuando se incorpora un nuevo jefe sino cuando alguien del mismo grupo es promovido o ascendido, porque incluso puede ser que el nuevo jefe sea un compañero con menos tiempo de servicio, a los que consideran que no reúne el perfil ni el mérito para ocupar el nuevo cargo o simplemente que existen otros que por su antigüedad son merecedores de la oportunidad de dirigirlos, porque lo conocen, porque comparten grupos informales o porque hicieron amistad y se mantendrá sus zona de confort.

La nueva jefatura traerá consigo nuevas políticas internas dentro del grupo y por lo tanto esto amenaza a sus estabildades laborales, se resisten a que la empresa haya depositado autoridad y poder en un desconocido que no conoce y ha practicado los valores

institucionales además de empezar su curva de aprendizaje lo que hará que la empresa restrinja el cumplimiento de sus metas en los tiempos previstos, también crea en ellos la incertidumbre en cuanto a la modificatoria de los reglamentos internos y que tras ello exista soterradamente la intención de despedirlos, en síntesis desconfía de la propuesta del cambio administrativo, quieren ser considerados como talento dentro de la organización y como tal ser reconocidos al momento de la toma de decisiones de cambiar nuevos jefes.

e. Resistencia a nuevas funciones:

Albeño (2010), sostiene que modificar funciones o incrementarlas producto de una reestructuración empresarial, nacido del nuevo entorno socio económico trae consigo resistencia, ya que éstas cambiarán radicalmente los hábitos laborales de los colaboradores, dedicarán tiempos adicionales al aprendizaje del nuevo enfoque de gestión que muchas veces no es reconocido por quienes toman decisiones en la organización. Sin embargo, sucede algo contrario cuando en vez de agregarse nuevas funciones estas se ven recortadas o disminuidas en la nueva estructura organizacional.

f. Resistencia al uso de nueva tecnología:

Alcalá (2011) menciona la necesidad de desarrollar una cultura de cambio tecnológico, motivado por la exigencia del mercado y la supervivencia de la empresa. Hoy existe clientes muchos más exigentes en los servicios y en el momento oportuno y esto se

consigue normalmente con la renovación de tecnología, que no solo mejora procesos, sino que facilita la labor de los colaboradores y a las instituciones les mejora la relación costo/beneficio.

No es fácil crear una cultura de cambio tecnológico porque el colaborador siente o percibe la amenaza de ser reemplazado por la tecnología y esto lo crea stress y le afecta física y psicológicamente, la inseguridad de perder su puesto de trabajo hace que se resista al cambio, por eso es importante que en todo proceso de cambio se socialice con el personal las mejoras y beneficios que traerá el nuevo proyecto tecnológico

g. Resistencia individual:

Cruz (2014), afirma que por naturaleza y ser inmanente a los seres humanos es que exista la resistencia u oposición al cambio, y esta no es otra cosa que actuar en forma negativa ya sea individual o en grupo ante lo que ellos consideran amenazante y perjudicial a sus intereses. Esta resistencia al cambio laboral se generaliza en la institución en la medida que cada uno de ellos se va convirtiendo en un propagandista negativo de todo lo que se pretende implementar en la empresa o institución, donde todo lo nuevo consideran negativo porque choca contra su zona de comodidad y tradición laboral y por consiguiente les incomoda.

Las causas de resistencia al cambio son diversas. “A nivel individual, los factores de resistencia al cambio pueden ser cognitivos,

emocionales, motivacionales y conductuales” (Sánchez, 2014. P.290.

Resistencia al cambio laboral:

Hitt (2006) Aun a sabiendas que los cambios pueden ser beneficios para los intereses de las partes los colaboradores se resisten por temor a ser engañados y que lo desconocido es peligroso y que este nuevo entorno no será controlado por ellos, por lo tanto, se torna una amenaza para su permanencia institucional además de crear inestabilidad e inseguridad familiar, por eso se niegan aceptar

Robbins y Coulter (2005) coinciden con Hitt agregando que la resistencia puede provenir de creer que el cambio no es importante, no es relevante, es inútil el cambio o sencillamente ya tienen hábitos establecidos y cambiar ello se hace mucho más dificultoso para realizar cambios laborales.

Las principales razones por las que las personas se resisten al cambio laboral:

Miedo al fracaso: Los colaboradores normalmente con antigüedad son renuentes a arriesgar lo conseguido, prefieren mantener lo que tienen que aceptar un cambio que puede representar sus mejora por temor a perder sus seguridad.

Nuevos grupos: Consideran un riesgo reformular los grupos formales e informales existentes con la llegada de nuevos compañeros o jefes a causa de despidos que puedan darse en la organización.

Agresividad del cambio: Si existe resentimiento por decisiones que la institución haya adoptado a lo que ellos consideran injusto, aplicar cambios laborales conllevará a una resistencia sí que esta no les beneficia económica, profesional o psicológicamente.

Imposición del cambio: Los cambios previos a su implementación debe socializarse con todos los involucrados a fin de que los colaboradores estén informados de los beneficios o ventajas que representa el cambio; es un error imponer porque a la larga no se consiguen los resultados esperados.

Poco interés del cambio organizacional: Si no se socializa, no se escucha y no se es flexible a las opiniones acertadas que los colaboradores puedan presentar, el éxito del cambio no está garantizado porque el colaborador no ha internalizado la propuesta además de no sentirlo como parte suya y por ende no hay meta u objetivo común.

Desconfiar en quienes participan en el cambio: La desconfianza en los colaboradores nace cuando no se sienten retribuidos acorde a sus aporte institucional y son tratados de manera homogénea sin considerar su destaque dentro del grupo, de ser marginados y por el contrario el líder desconfíe de ellos, también crea resistencia cuando

el jefe considera a sus subordinados como entes capaces solo de recibir órdenes y no de ser considerados como talentos, con posición egoísta de llevarse el solo lo elogios de los logros empresariales o institucionales

Paralizarse ante el cambio: El permanecer inmóvil y buscando otra alternativa laboral es tatar de desvincularse con la institución y mostrar indiferencia ante los nuevos acontecimientos es una muestra de resistencia a los cambios laborales, es mostrar que el nuevo enfoque empresarial los ha dominado y sutilmente han sacado cuerpo para no contribuir al nuevo enfoque de cumplimiento de la misión institucional .

1.3 Definición de términos básicos

Cambio

Toda acción que implica realizar las actividades de manera diferente,
(Robbins, S. y Judge, T.)

Resistencia

Es una de las capacidades físicas básicas, particularmente aquella que nos permite llevar a cabo una actividad o esfuerzo durante el mayor tiempo posible. (Schermerjom, J., Hunt, J. y Osbom, R.)

Resistencia al cambio

Es una actitud o conducta que indica la falta de disposición para hacer o apoyar un cambio deseado- (Schermerjom, J., Hunt, J. y Osbom, R.)

Es Salud

Institución peruana de la seguridad social en salud, comprometida con la atención integral de las necesidades y expectativas de la población asegurada, con equidad y solidaridad hacia la universalización de la seguridad social en salud.

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

Hay varios factores de la resistencia al cambio laboral en los colaboradores de la oficina administrativa del Seguro Social red asistencial Loreto, periodo 2019.

Hipótesis específicas

1. Existen varios factores predominantes en la resistencia al cambio laboral en los colaboradores de la oficina administrativa del Seguro Social de Salud red asistencial Loreto, periodo 2019.

2. Existen pocos factores relevantes de resistencia al cambio laboral en los colaboradores de la oficina administrativa del Seguro Social de Salud red asistencial Loreto, periodo 2019.

2.2 Variables y su operacionalización

Variable

Resistencia al cambio

Operacionalización

Variables	Definición	Tipo por su naturaleza	Indicadores	Escala de medición	Categoría	Valores de la categoría
Resistencia al cambio	Es una actitud o conducta que indica la falta de disposición para hacer o apoyar un cambio deseado	Cuantitativo	Resistencia a nuevas capacitaciones	Ordinal	Nunca Casi nunca A veces Siempre	3 2 1 0
			Resistencia a la implementación de nuevas políticas	Ordinal	Nunca Casi nunca A veces Siempre	3 2 1 0
			Resistencia a la incorporación de nuevos compañeros de trabajo	Ordinal	Nunca Casi nunca A veces Siempre	3 2 1 0
			Resistencia a cambios administrativos	Ordinal	Nunca Casi nunca A veces Siempre	3 2 1 0
			Resistencia a nuevas funciones	Ordinal	Nunca Casi nunca A veces Siempre	3 2 1 0
			Resistencia al uso de nueva tecnología	Ordinal	Nunca Casi nunca A veces Siempre	3 2 1 0
			Resistencia individual	Ordinal	Nunca Casi nunca A veces Siempre	3 2 1 0

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño

La investigación es de tipo descriptiva; porque en ella se especificará los hechos que expresan los colaboradores administrativos. El diseño de la investigación será no experimental y de corte transeccional. Es no experimental porque no se somete a juicio a las variables de estudio; es decir, se estudiará una situación dada sin introducir ningún elemento que varíe el comportamiento de la variable, la investigación se basará en datos recolectados por la investigadora sin intervenir en los eventos estudiados. Es transeccional porque los datos serán recolectados en solo momento.

3.2 Diseño muestral

Población

La Población del presente estudio estará conformada por todos los colaboradores de la oficina administrativa del Seguro Social de Salud – Es Salud Red Asistencial Loreto, periodo 2019 que hacen un total de 35 colaboradores.

Muestra

La Muestra es idéntica a la Población; es decir los 35 colaboradores de la oficina administrativa del Seguro Social de Salud – Es Salud Red Asistencial Loreto, periodo 2019

3.3 Procedimientos de recolección de datos

Procedimiento

El procedimiento de recolección de datos se realizó de la siguiente manera:

- Se solicitó autorización a la Gerencia del Seguro Social de Salud – Essalud Red Asistencial Loreto para la realización de la investigación.
- Recibida la autorización se procedió a realizar las encuestas a todos los colaboradores.
- Terminada las encuestas se procedió a la elaboración de base de datos para ser procesados

Técnica e instrumento

La técnica para la recolección de datos primarios será la encuesta y el instrumento el cuestionario con preguntas cerradas.

3.4 Procesamiento y análisis de los datos

- La información recolectada se procesó con ayuda de la hoja de cálculo Excel para windows.
- Seguidamente se procedió al análisis de los datos, para lo cual se hizo uso del análisis univariado y de estadígrafos diversos.
- Asimismo, se utilizó las frecuencias simples y relativas y otros estadígrafos para un mejor análisis.

- Finalmente se elaboraron las tablas y figuras necesarios para presentar la información de la variable estudiada

3.5 Aspectos éticos

Para realización de las encuestas la población será previamente informada de los derechos que les asiste y será totalmente voluntaria con consentimiento informado, sin coacción alguna, reservándose la confidencialidad de la información.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados después de la aplicación del cuestionario a una población de 35 personas de la oficina administrativa del Seguro Social de Salud Red Asistencial Loreto con el objetivo de determinar los factores de resistencia al cambio laboral.

4.1 Factores que determinan la resistencia al cambio laboral:

En la figura que precede se observa que 19 colaboradores siempre muestran interés en las capacitaciones, 14 A veces, casi nunca 1 y 1 nunca.

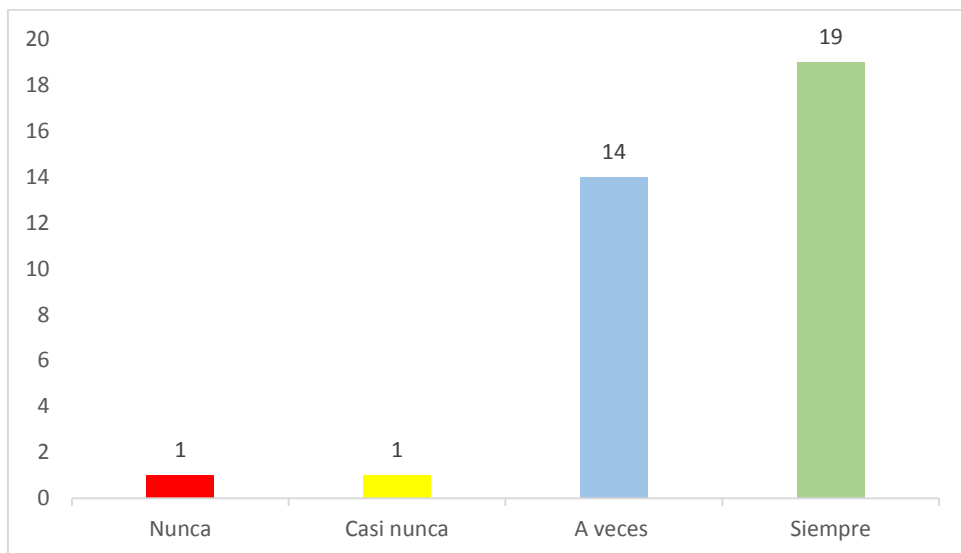


Figura N° 1: Participación con interés en las capacitaciones
Fuente: Encuesta

La figura N° 2 muestra que 22 colaboradores siempre están interesados en capacitarse en temas que desconoce 12 a veces 1 casi nunca.

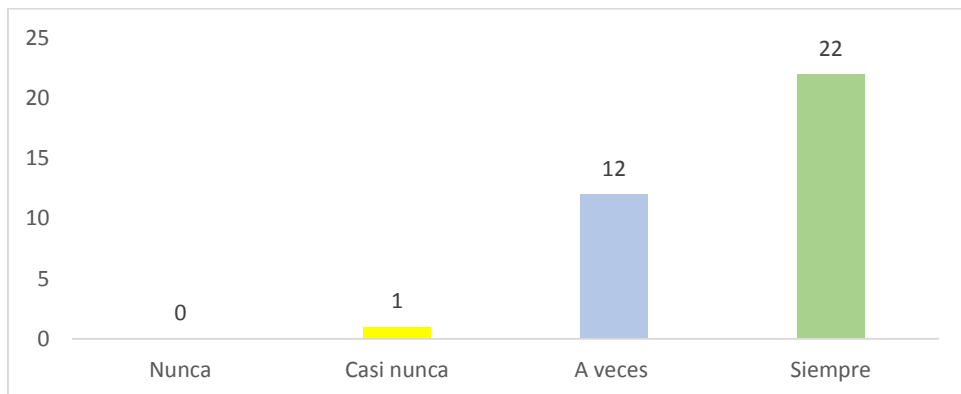


Figura N° 2: Interés en capacitación en temas desconocidos
Fuente: Encuesta

Los resultados reflejan que 17 colaboradores se sienten motivados cuando la institución realiza capacitaciones, 17 A veces y 1 casi nunca

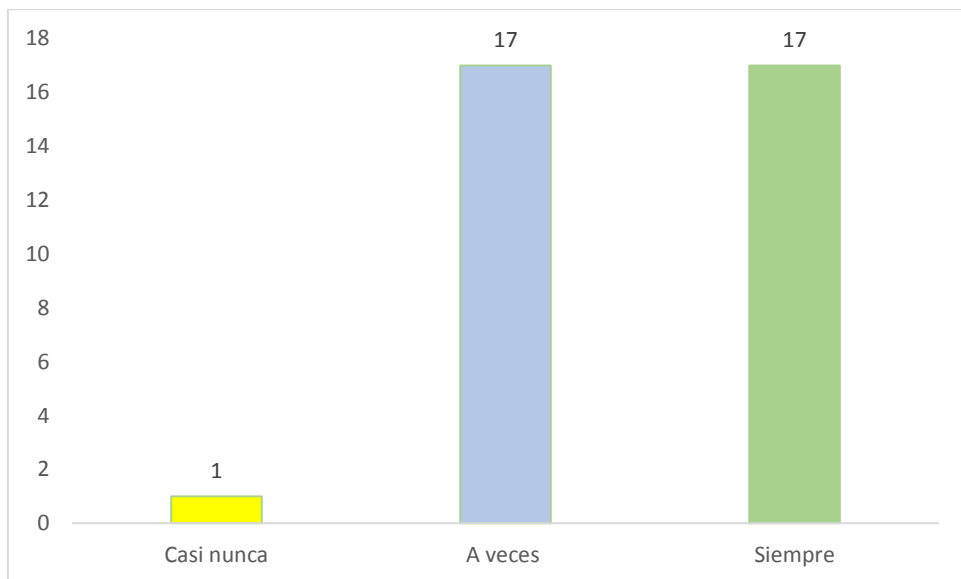


Figura N° 3: Motivación de las capacitaciones
Fuente: Encuesta

En la figura N° 4 se observa que 9 colaboradores consideran que las capacitaciones son adecuadas con las tareas que realizan, 22 considera A veces, 3 casi nunca y 1 nunca considera adecuada

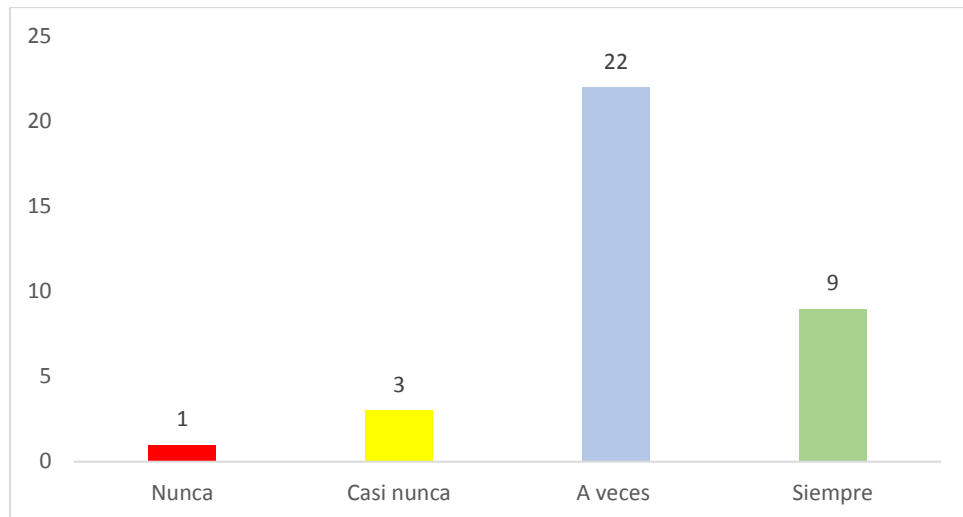


Figura N° 4: Capacitaciones adecuadas con tareas que realizan
Fuente: Encuesta

Los resultados indican que 18 colaboradores siempre están de acuerdo aceptar las normas de la empresa y 17 colaboradores A veces están de acuerdo

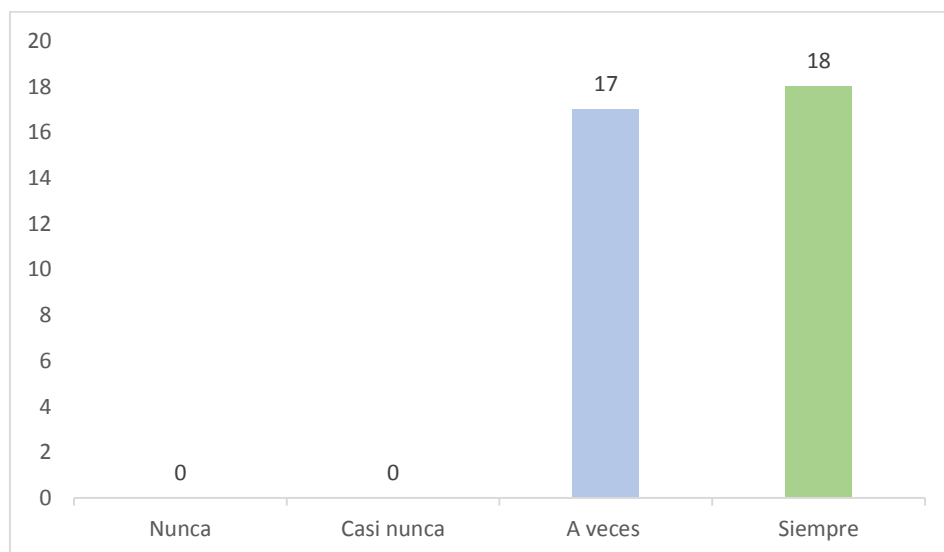


Figura N° 5: Aceptación de las normas de la empresa
Fuente: Encuesta

Se observa que 12 colaboradores siempre han conocido las nuevas políticas, 19 A veces, 3 casi nunca y 1 colaborador nunca ha conocido las nuevas políticas.

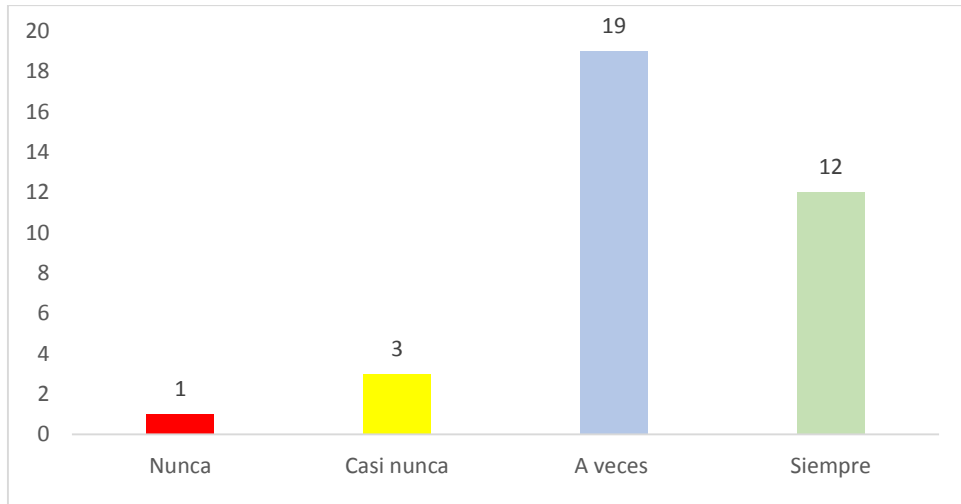


Figura N° 6: Conocimiento de las nuevas políticas
Fuente: Encuesta

Del total de la población de estudio 25 colaboradores se adaptan a cambiar en la medida que los reglamentos de la empresa lo requieran y 10 lo harían A veces.



Figura N° 7: Se ajusta al reglamento y sus cambios
Fuente: Encuesta

Los resultados demuestran que 15 colaboradores conocen el manual de políticas de seguridad Industrial, 10 A veces, 7 casi nunca y 3 no colaboradores no conocen

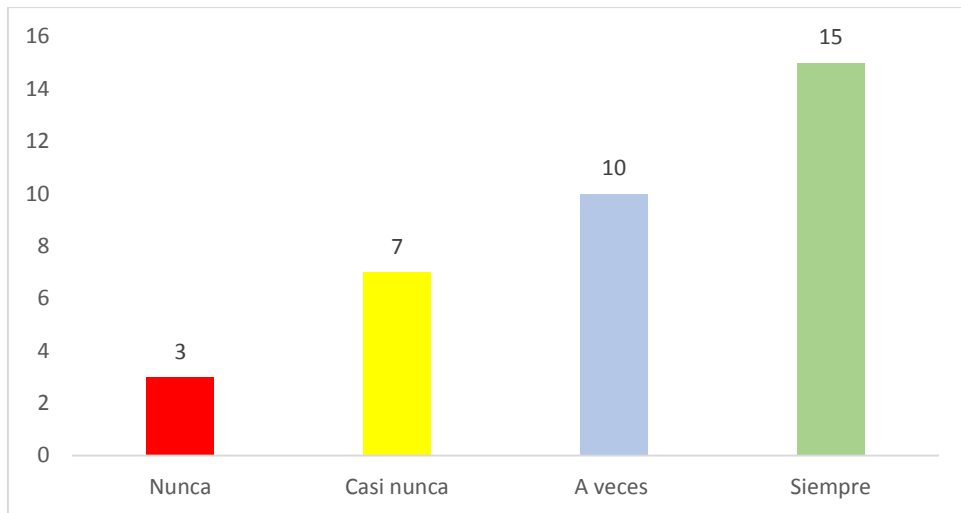


Figura N° 8: Conocimiento del Manual de Políticas de Seguridad Industrial
Fuente: Encuesta

Se demuestra que 25 colaboradores siempre admiten nuevo personal, 8 A veces lo aceptan y 2 colaboradores casi nunca.

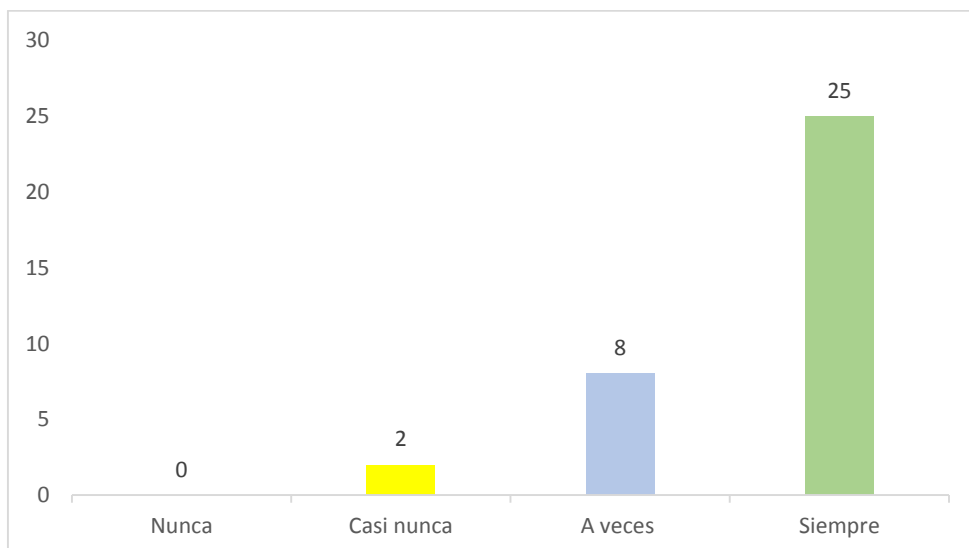


Figura N° 9: Acepta Nuevo Personal
Fuente: Encuesta

La figura 10 demuestra que 22 colaboradores establecen siempre relaciones interpersonales y laborales con los nuevos compañeros y 12 A veces lo hacen



Figura N° 10: Relaciones Interpersonales/laborales con el Nuevo Personal

Fuente: Encuesta

En cuanto a la colaboración en inserción de nuevo personal, 17 siempre contribuyen, 14 a veces cooperan, 3 casi nunca y 1 nunca ayuda en la inclusión de compañeros

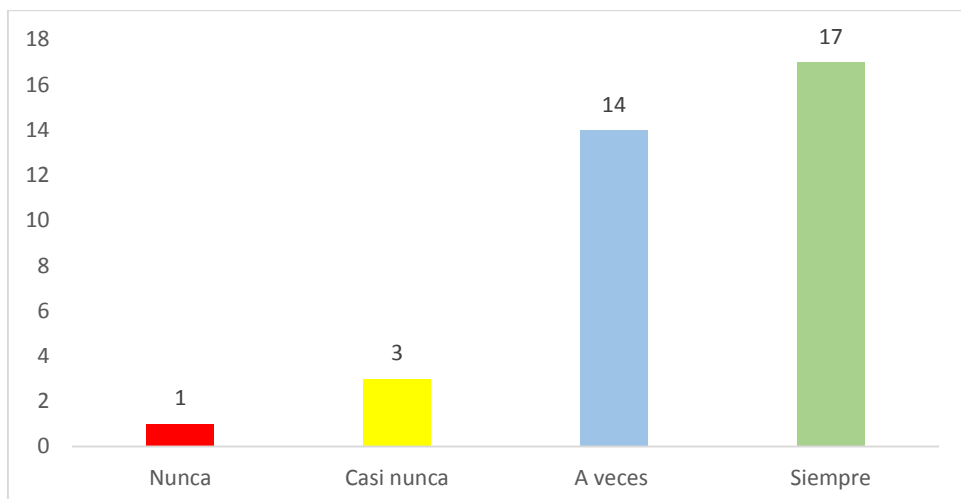


Figura N° 11: Colaboración en la Inserción de Nuevo Personal

Fuente: Encuesta

En lo que respecta al intercambio de conocimientos con el nuevo personal, 30 siempre muestran interés y 4 de ellos indican que A veces están de acuerdo en intercambiar sus conocimientos 1 casi nunca.

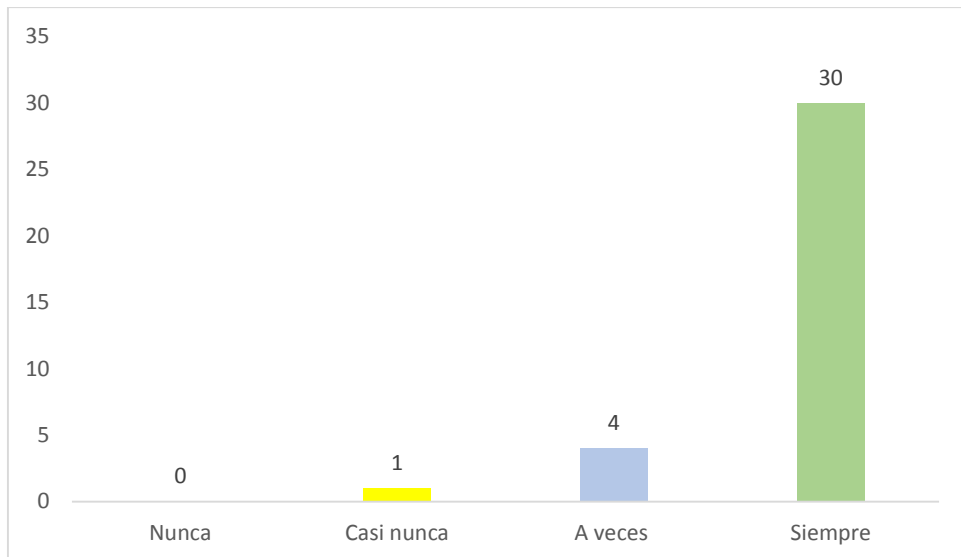


Figura N° 12: Intercambio de Conocimiento con el Nuevo Personal
Fuente: Encuesta

La figura demuestra que, 10 colaboradores siempre aceptan, 20 A veces, 3 casi nunca aceptan y 2 de ellos nunca respaldan el cambio de un nuevo jefe en su área.

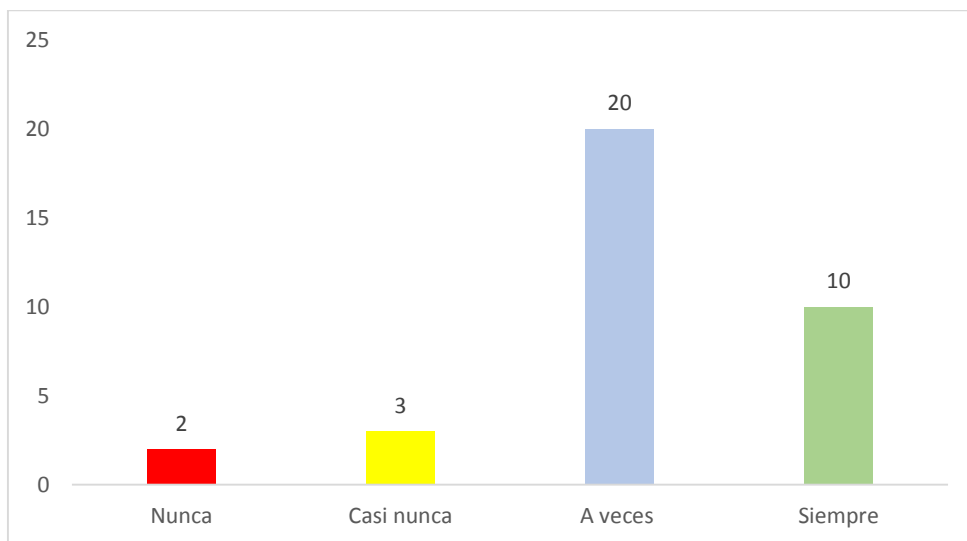


Figura N° 13: Aceptación al Cambio de un Nuevo Jefe
Fuente: Encuesta

La Figura 14 muestra 22 colaboradores evidencian que siempre están motivados, 11 manifiestan que a veces, 2 casi nunca les motiva laborar con su jefe.



Figura N° 14: Motivación de Trabajar con el Jefe Actual
Fuente: Encuesta

Se evidencia que 17 colaboradores perciben que su jefe actual posee la experiencia adecuada para el puesto que desempeña, 12 de ellos consideran que a veces, 3 notan que casi nunca lo demuestra y 3 de ellos expresa que nunca la ha poseído.

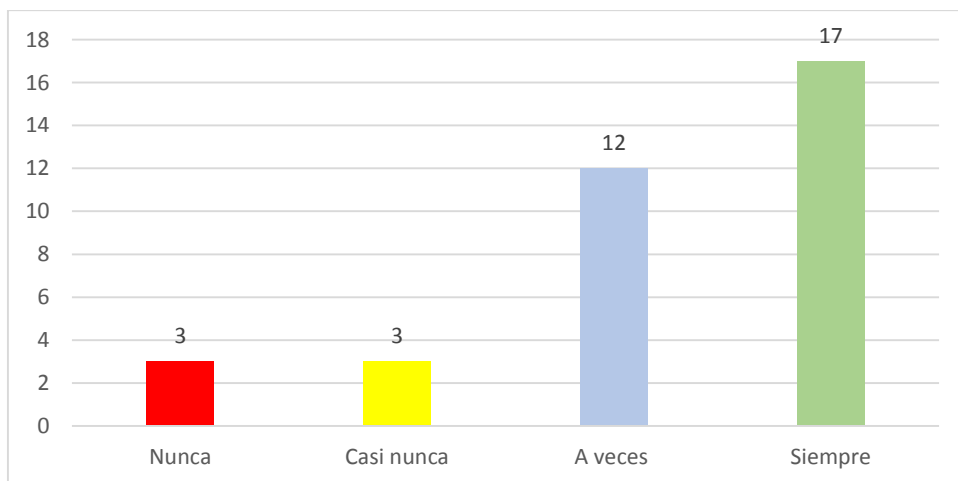


Figura N° 15: Percepción de la Experiencia del Jefe Actual
Fuente: Encuesta

La figura 16 muestra que 27 colaboradores siempre mantienen una comunicación fluida con su jefe actual, 8 A veces



Figura N° 16: Fluidez en la Comunicación con el Jefe
Fuente: Encuesta

En cuanto a la disposición para desempeñar tareas adicionales a las funciones atribuidas, 14 colaboradores siempre están disponibles y 21 A veces están en condiciones para realizarlas.

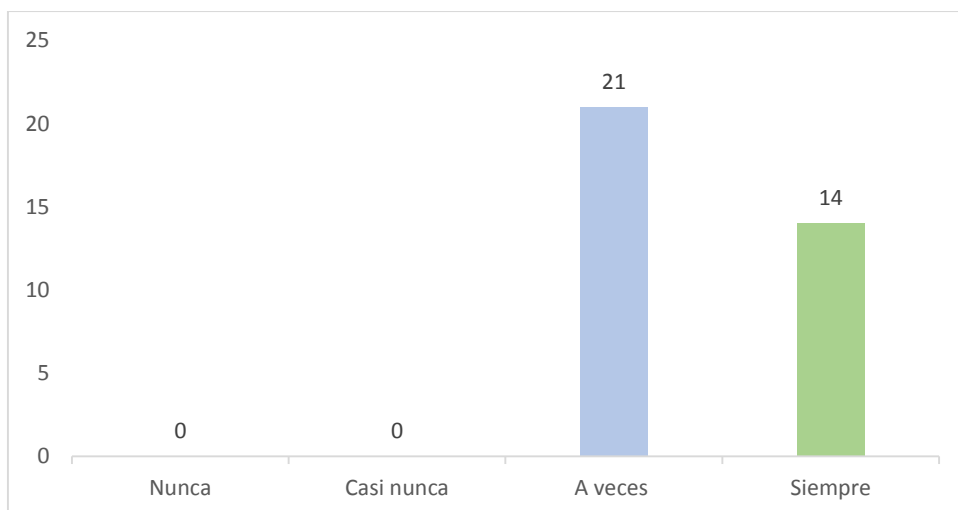


Figura N° 17: Disposición para Realizar Tareas Adicionales
Fuente: Encuesta

Los resultados demuestran 14 colaboradores de la población de estudio siempre están dispuestos en ayudar a realizar las tareas de sus compañeros y 20 A veces colaboran y 1 Casi nunca.

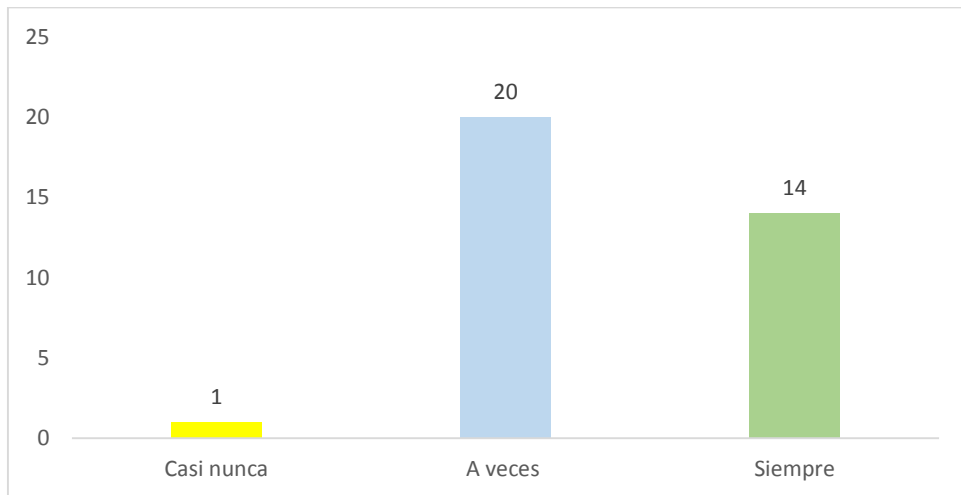


Figura N° 18: Colaboración en Tareas de Compañeros
Fuente: Encuesta

Existe Motivación siempre en 15 colaboradores cuando les delegan nuevas funciones, a 17 de ellos A veces les motiva y a 3 Casi nunca

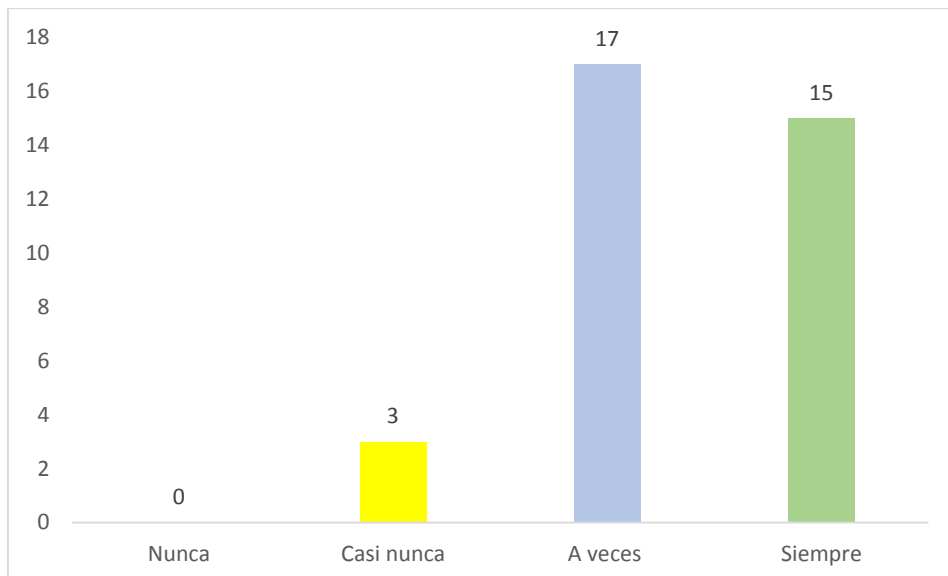


Figura N° 19: Motivación por Nuevas Funciones
Fuente: Encuesta

La figura N° 20 indica que 12 colaboradores siempre se sienten motivados por la propuesta de cambio de puesto, 13 A veces, 6 Casi nunca y 4 nunca manifiestan interés por aceptar el cambio de puesto

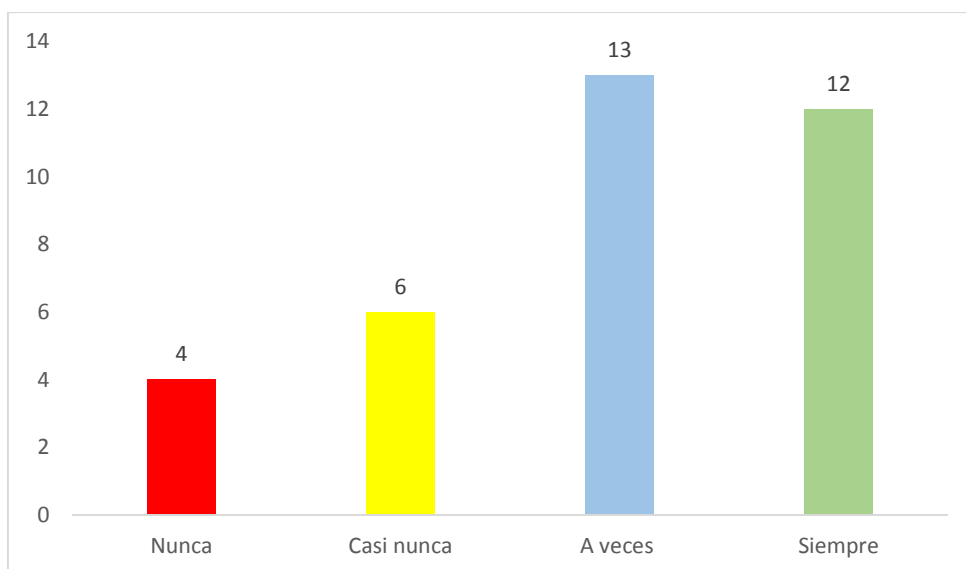


Figura N° 20: Propuesta de Cambio de Puesto
Fuente: Encuesta

Se aprecia que 22 colaboradores participantes del estudio dominan con facilidad las herramientas tecnológicas para desarrollar su trabajo y 13 de ellos A veces hacen uso de dichas herramientas.

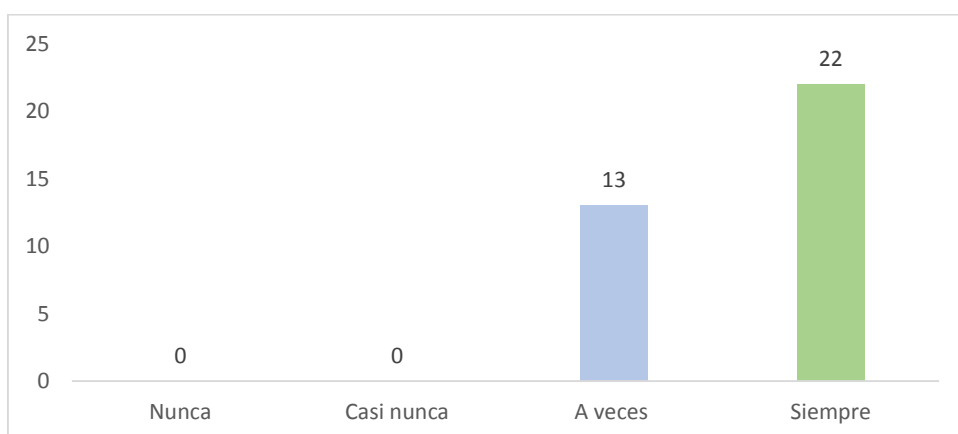


Figura N° 21: Dominio del Uso de Tecnología
Fuente: Encuesta

En el indicador que precede se muestra que, 29 colaboradores consideran que las herramientas tecnológicas les ayudan a conseguir mejores resultados en sus funciones y 6 A veces creen en la eficiencia de estas.



Figura N° 22: Eficiencia de las Herramientas Tecnológicas
Fuente: Encuesta

Según los resultados de la Figura 23, 27 colaboradores siempre aprenden rápidamente a utilizar los nuevos programas tecnológicos y 8, A veces poseen la facilidad de aprendizaje.



Figura N° 23: Aprendizaje de Nuevos Programas Tecnológicos
Fuente: Encuesta

En cuanto al interés por nuevos programas o herramientas tecnológicas que adquiere la empresa, 30 muestran estar siempre interesados, 5 A veces.



Figura N° 24: Interés por Nuevas Herramientas Tecnológicas
Fuente: Encuesta

De acuerdo a lo que se observa, 19 colaboradores consideran que su desempeño disminuiría a causa de cambios laborales, 10 mencionan que A veces, 2 casi nunca y 4 de ellos consideran que nunca reduciría el desempeño.

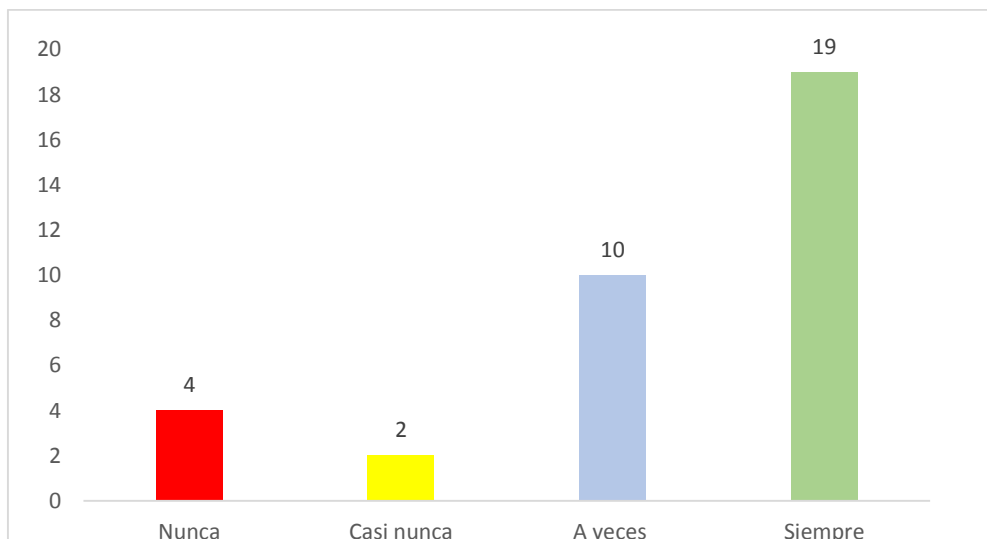


Figura N° 25: Disminución del Desempeño a Causa de Cambios
Fuente: Encuesta

Se observa en la Figura que precede que, 1 colaborador siempre está de acuerdo en desarrollar las actividades aunque sobrepasen sus valores, 5 de ellos mencionan que A veces las ejecutarían, 4 Casi nunca y 25 de ellos Nunca realizarían actividades laborales que contradigan sus valores personales

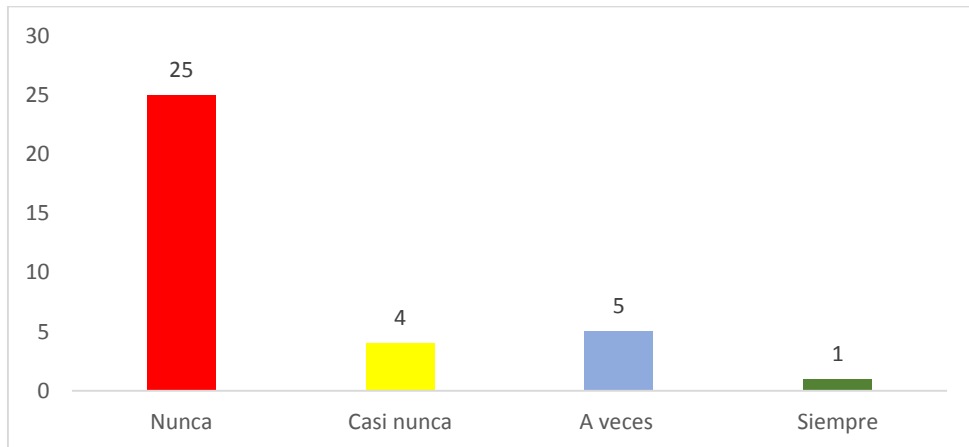


Figura N° 26: Realización de Actividades Laborales en Contra de sus Valores Personales
Fuente: Encuesta

De los colaboradores encuestados 30 consideran que sienten que están capacitados para superar nuevos retos y 5 A veces estarán preparados para nuevos desafíos.



Figura N° 27: Capacidad para Afrontar Nuevos Retos
Fuente: Encuesta

Se aprecia que 3 colaboradores siempre aceptarían tareas que interfieran en sus hábitos familiares, personales o recreativos, 9 A veces aceptarían, 4 casi nunca accederían y 19 nunca ejecutarían las tareas que absorban su tiempo para su vida privada.



Figura N° 28: Aceptar Tareas que Interfieren Hábitos Familiares, personales o recreativos
Fuente: Encuesta

4.2 Resultados consolidados para evaluar factores que predominan en la resistencia al cambio laboral

En relación a los factores predominantes en la resistencia al cambio laboral, en la figura se observa que los de mayor incidencia son: resistencia individual que presentan 24 colaboradores, seguido de tres factores: nuevas funciones, cambios administrativos y nuevos compañeros con 4 colaboradores cada uno.

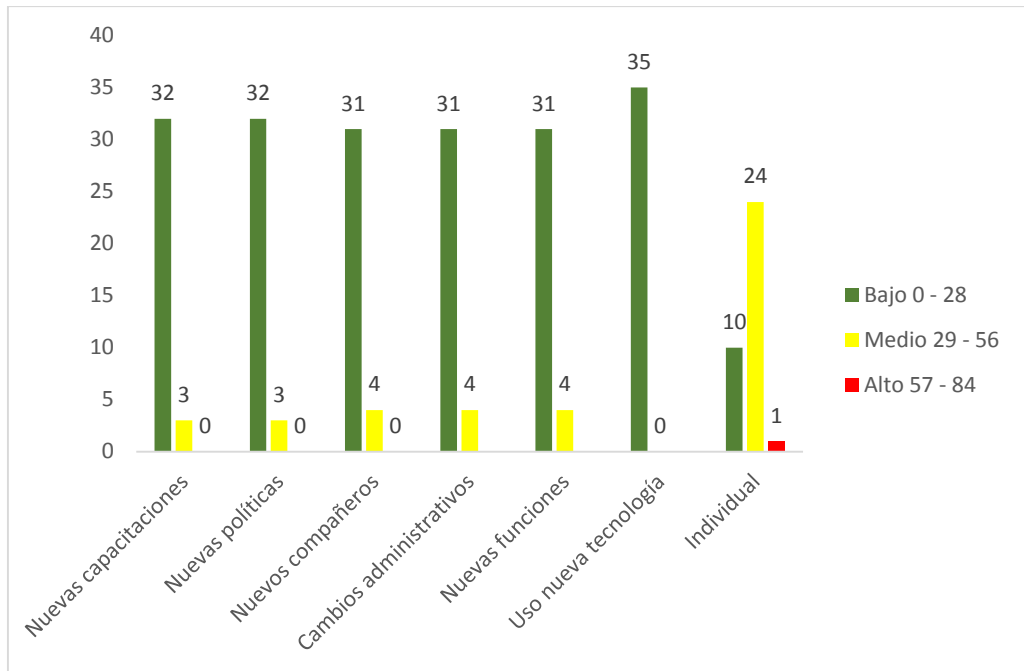


Figura N° 29: Factores Predominantes en la Resistencia al Cambio Laboral
Fuente: Encuesta

La figura posterior muestra los resultados correspondientes del factor resistencia a nuevas capacitaciones, en donde 32 colaboradores manifiestan un nivel bajo de resistencia y solo 3 ofrecen mediana resistencia

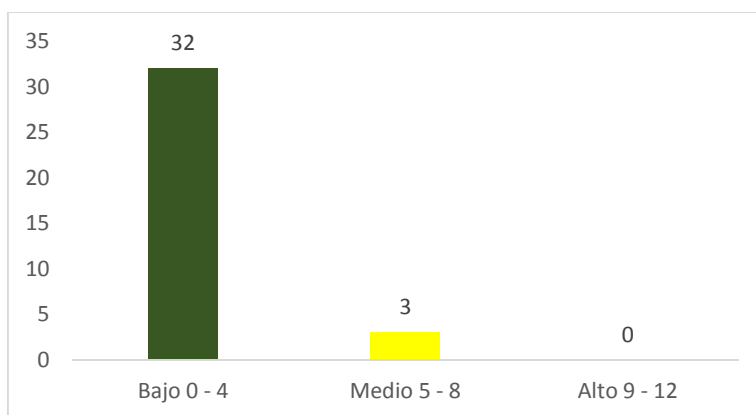


Figura N° 30: Resistencia a Nuevas Capacitaciones
Fuente: Encuesta

Los resultados de resistencia a la implementación de nuevas políticas, que comprenden aceptación de las normas de la empresa, aceptación al reglamento y conocimiento del manual de políticas de seguridad industrial, 32 colaboradores se encuentran en un nivel bajo y 3 de ellos en un nivel medio.

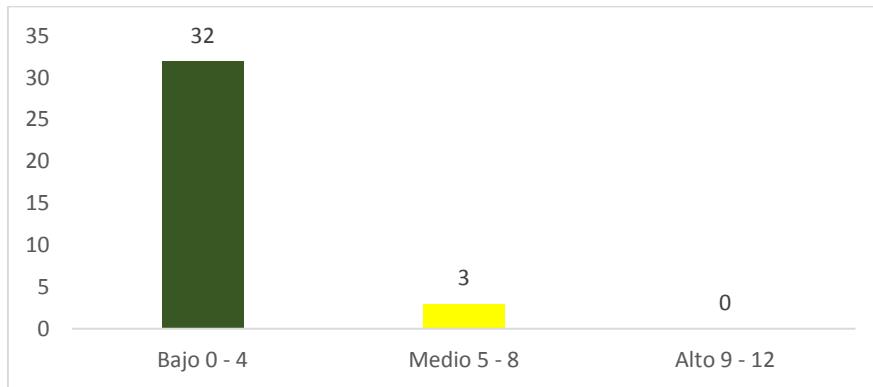


Figura N° 31: Resistencia a la Implantación de Nuevas Políticas
Fuente: Encuesta

El factor que mide resistencia a la incorporación de nuevos compañeros refleja que, 31 de los colaboradores se encuentran en un nivel bajo y 4 en un nivel medio, lo que determinó que no existe un alto nivel a la resistencia en este factor.

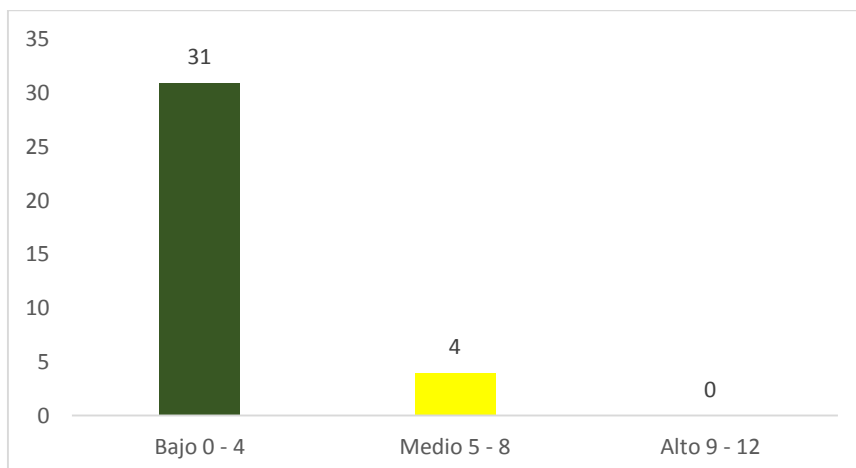


Figura N° 32: Resistencia a la Incorporación de Nuevos Compañeros de Trabajo
Fuente: Encuesta

De los 35 colaboradores 31 muestra un nivel bajo de resistencia a cambios administrativos y 4 presentan un nivel medio de resistencia.

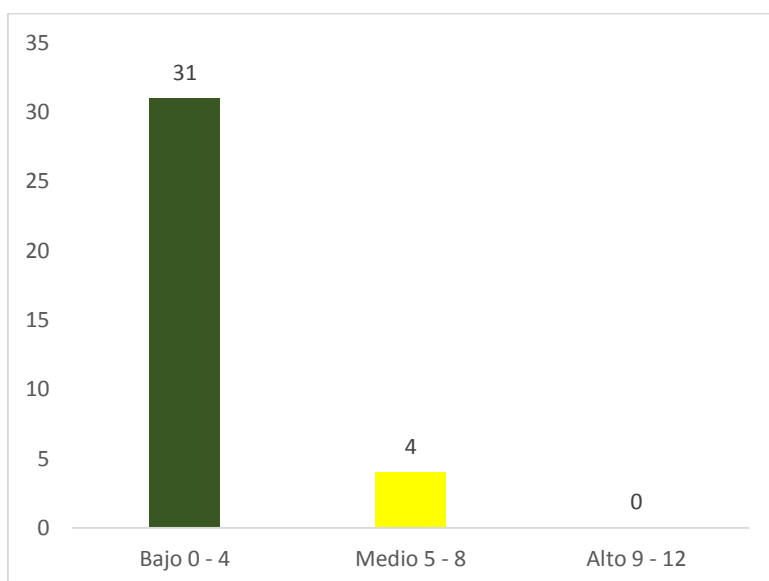


Figura N° 33: Resistencia a Cambios Administrativos
Fuente: Encuesta

El factor resistencia a nuevas funciones, considera disposición para desempeñar tareas adicionales, colaboración en tareas de compañeros, motivación por nuevas funciones y por cambio de puesto, los resultados obtenidos muestran que 31 colaboradores se encuentran en un nivel bajo y 4 en un nivel medio.

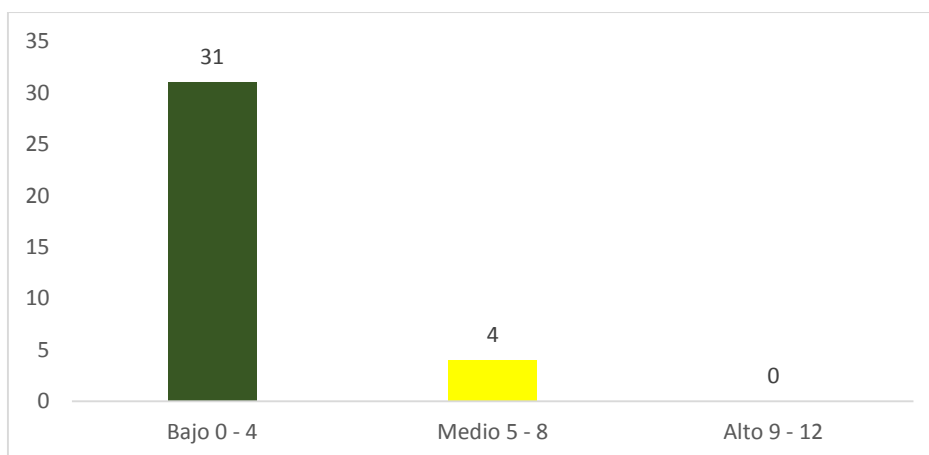


Figura N° 34: Resistencia a Nuevas Funciones
Fuente: Encuesta

El cien por ciento de los colaboradores encuestados es decir los 35 se encuentran en un nivel bajo de resistencia al uso de nueva tecnología.

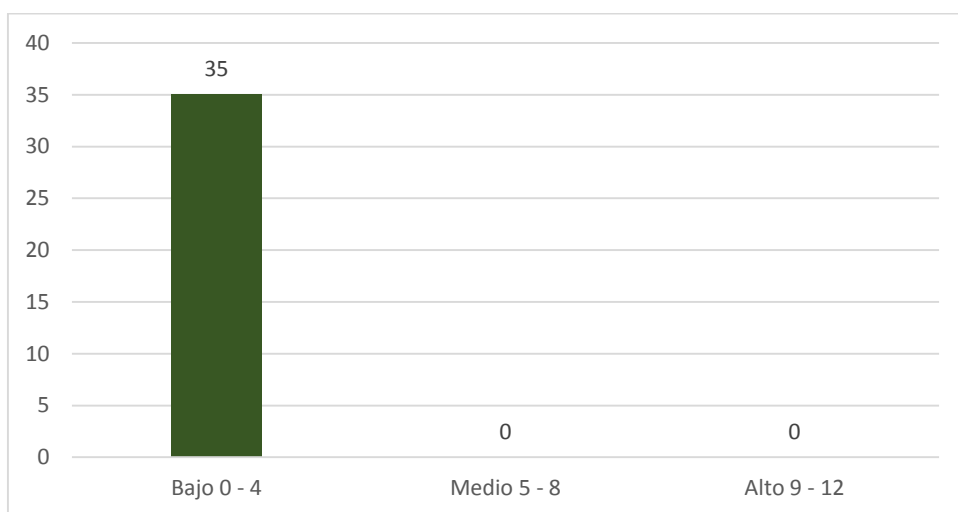


Figura N° 35: Resistencia al Uso de Nueva Tecnología
Fuente: Encuesta

La resistencia individual se comprende: disminución del desempeño a causa de cambios, realización de actividades laborales en contra de los valores, capacidad para afrontar nuevos retos, aceptar tareas que interfieran en sus hábitos familiares, personales o recreativos, en ese orden 10 de los colaboradores presentan un bajo nivel, 24 un nivel medio y únicamente 1 en un nivel alto.

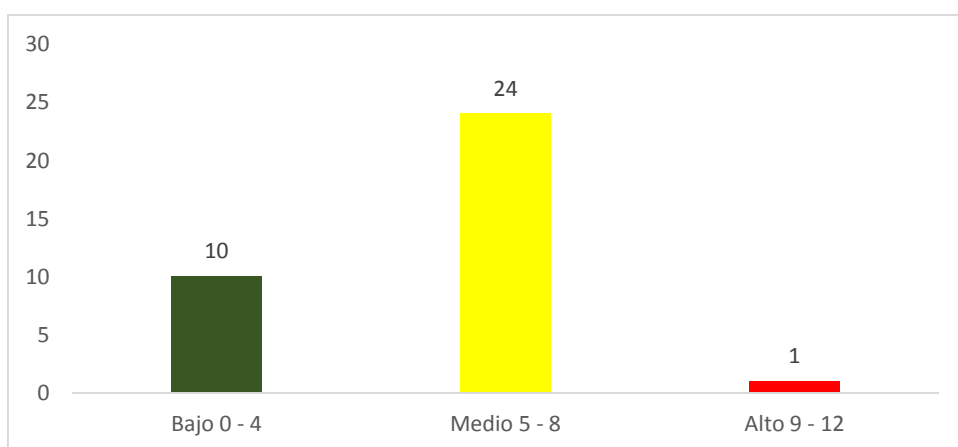


Figura N° 36: Resistencia Individual
Fuente: Encuesta

4.2 Resultados del nivel de resistencia al cambio laboral general

La figura 37 muestra que la resistencia al cambio en general en la institución en estudio es bajo con 31 encuestados y resistencia media con 4 colaboradores o encuestados.

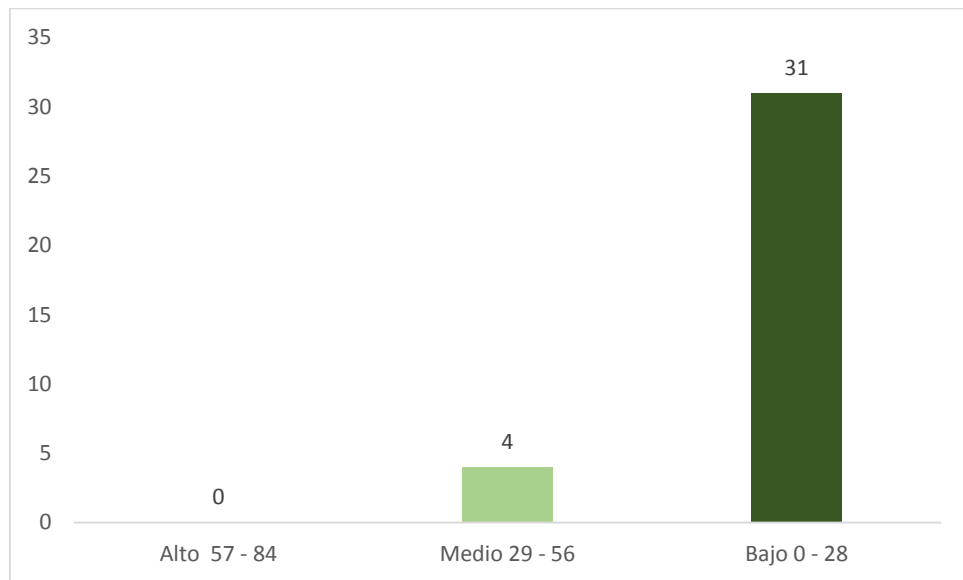


Figura N° 37: Resistencia al cambio laboral general

Fuente: Encuesta

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Los resultados de la investigación demuestran que en la oficina administrativa del seguro Social de salud red asistencial de Loreto la resistencia al cambio está más pronunciado en el factor individual, seguido de otros factores con menor trascendencia como resistencia a cambios administrativos, nuevas funciones y nuevos compañeros, estos resultados son concordantes con Ortega (2015) cuando afirma que existe un alto grado de resistencia frente a situaciones de cambio organizacional, siendo los factores individuales asociados al hacer y al saber/conocer los aspectos más preocupantes.

Alcalá (2011) sostiene que ante una propuesta de cambios no todos reaccionan con la misma actitud, unos reaccionan de manera negativa que se dejan invadir por pensamientos negativos y otros reaccionan con actitud positiva, donde predomina el optimismo; en el estudio un porcentaje elevado en cada dimensión o factor de resistencia al cambio los encuestados tienen una actitud positiva hacia el cambio, en cada uno de los factores se encuentra una resistencia de nivel bajo, siendo el factor que no tiene resistencia el uso de la nueva tecnología.

Por otro lado, la investigación resalta que solo en el factor individual existe un colaborador con alta resistencia al cambio, no reflejándose este hecho con ningún otro factor.

CAPÍTULO VI CONCLUSIONES

La figura 37 muestra que la resistencia al cambio en general en la institución en estudio es bajo con 31 encuestados y resistencia media con 4 colaboradores o encuestados.

1. En la oficina administrativa del Seguro Social de Salud Red Asistencial de Loreto existe poca resistencia al cambio laboral el 88.6% tiene poca resistencia a los cambios que realiza o que pueda realizar la gestión de esta institución y el 11.4% tiene median resistencia a los cambios.
2. Los factores predominantes de la resistencia al cambio en la oficina administrativa del Seguro Social de Salud Red Asistencial de Loreto en términos medio son el factor individual que más sobresale 68.6% de resistencia media, seguida de los factores cambios administrativos, nuevos compañeros y nuevas funciones que en términos medios existe una resistencia del 11.4%.
3. El factor menos relevante en resistencia al cambio en la oficina administrativa del Seguro Social de Salud Red Asistencial de Loreto es factor de resistencia al uso de nueva tecnología, donde el 100% denota baja resistencia, lo que demostraría que los colaboradores aprenden, dominan y reflejan interés en el uso de programas tecnológicos.

CAPÍTULO VII RECOMENDACIONES

1. El Director Ejecutivo o Gerente de la oficina administrativa del Seguro Social de Salud Red Asistencial de Loreto debe aprovechar la poca resistencia al cambio en los colaboradores, para implementar cambios institucionales en el campo laboral a fin de mejorar la atención a los usuarios del servicio.
2. Para disminuir los factores predominantes de resistencia al cambio laboral que se encuentran en su nivel medio la gerencia o quien haga sus veces debe implementar actividades de refuerzo para disminuir estos factores como, realizar momentos de diálogo una vez por semana con duración de 10 minutos, para conocer y complementar los intereses de la institución y los colaboradores, así como efectuar capacitación entre pares para intercambiar el conocimiento de las funciones de los diferentes talentos de la institución.
3. Fortalecer el uso de nueva tecnología e innovar nuevos programas para mantener motivados a los colaboradores, así como los jefes deben respetar los horarios, valores y hábitos personales para que la satisfacción y realización individual sea positiva en los cambios laborales que se quiera implementar.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Albeño, G. (2010). Antigüedades de los empleados como un factor de resistencia al cambio tecnológico en el departamento de contabilidad en un hotel de 5 estrellas de la Ciudad Capital de Guatemala. Tesis inédita de licenciatura, Universidad Rafael Landívar de Guatemala.

Alcalá, A. (2011). Dirección de personas. (2ª Ed). Editorial Díaz de santos. España. Recuperado en:

<http://books.google.es/books?id=3uJ0w4DeshYC&pg=PA292&dq=resistencia+al+cambio&hl=es419&sa=X&ei=pMoQVZO9DpffsASvtILgAw&ved=0CCgQ6AEwAjgK#v=onepage&q=resistencia%20al%20cambio&f=false>.

Alemán, Daniela y Börth, Raúl (2008) docentes de la universidad “San Pablo” de Bolivia, desarrollaron una investigación denominada “Análisis de la resistencia al cambio en un supermercado”,

Arenas D. (2013), “La Resistencia al cambio y el aprendizaje organizacional innovador en instituciones educativas. Recuperado el 6 de noviembre de: http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/177/TDE-2014-05-21T16:01:24Z-4809/Publico/arenas_patino_daryelis_maria.pdf

Cisneros, P. (15.01.2016). El proceso de cambio organizacional, como gestionarlo. Recuperado de: <https://blog.i-ead.com/2016/01/15/el-proceso-de-cambio-organizacional-como-gestionarlo/>

Costumero, I. (2007). Relaciones en el entorno de trabajo. Madrid, España. Editorial paraninfo. Recuperado en:

books.google.com.gt/books?id=MIUQwbkH5x0C&pg=PA138&dq=mobbing:+incorporacion+de+nuevos+trabajadores&hl=es419&sa=X&ved=0CCAQ6AEwAWoVChMI8Ifivt6UxglVLC2MCh1JkAxo#v=onepage&q=mobbing%3A%20incorporacion%20de%20nuevos%20trabajadores&f=false.

Cruz, I. (2014). Comunicación efectiva y trabajo en equipo. Edición Cristina Prada Díez. Ministerio de Educación de España. España. Recuperado en:

<http://site.ebrary.com/lib/elibrorafaelandivarsp/reader.action?docID=10914752>.

Dent y Goldberg (como se citó en Fernández, E. 2010). Administración de Entidades. (1ª. Ed). Editorial Paraninfo España. Recuperado en: books.google.com.gt/books?id=HgnZlxbpJY0C&pg=PA784&dq=resistencia+al+cambio+y+sus+factores+negativos&hl=es419&sa=X&ei=i71PVdSyFca0ggT1q4CIBw&ved=0CCUQ6AEwA#v=onepage&q=resistencia%20al%20cambio%20y%20sus%20factores%20negativos&f=false.

Galpin, T. (2013). La cara humana del cambio. Madrid, España. Recuperado en:

books.google.com.gt/books?id=JRsBAQAAQBAJ&pg=PA46&dq=niveles+de+resistencia+al+cambio&hl=es419&sa=X&ved=0CCUQ6AEwAmoVChMIxNz0weKQxgIVipUNCh2teABQ#v=onepage&q=niveles%20de%20resistencia%20al%20cambio&f=false.

Galván, L. (2015). Creatividad para el cambio. (3ª.ed). Perú. Recuperado en: <https://books.google.com.gt/books?id=aztuCAAQBAJ&pg=PA141&dq=costo+economico+y+psicologico+del+cambio+laboral&hl=es419&sa=X&ei=gNPVfb2K5LHsQT9loCoDA&ved=0CCEQ6AEwAQ#v=onepage&q=costo%20economico%20y%20psicologico%20del%20cambio%20laboral&f=false>.

García, M., Gómez, G. y Londoño, O. (2009). Relación entre motivación y resistencia al cambio en personas que trabajan en una Entidad del sector público, en Bogotá (Colombia). Tesis inédita Bogotá Colombia. Recuperado en: <http://http://www.redalyc.org/pdf/679/67916259012.pdf>.

Garzón, M. (2005). El desarrollo organizacional y el cambio planeado. Centro Editorial Universidad de rosarios. Bogotá, Colombia. Recuperado en: <https://books.google.com.gt/books?id=RDFJifNWNMC&pg=PA187&dq=manifestaciones+de+la+resistencia+al+cambio&hl=es419&sa=X&ei=UfIOVZOwNIjYggSx5IGoAg&ved=0CDMQ6AEwBA#v=onepage&q=manifestaciones%20de%20la%20resistencia%20al%20cambio&f=false>.

Hernández, J., Gallarzo, M. y Espinoza J. (2011). Desarrollo organizacional. Primera edición. Pearson. México. Recuperado en: <http://site.ebrary.com/lib/elibrorafaelandivarsp/reader.action?docID=10957585>.

Hitt, M. (2006). Administración. (9ª Ed). Pearson. México. Recuperado en: <books.google.com.gt/books?id=t8jxiiaNoEC&pg=PA625&dq=razones+de+resistencia+al+cambio&hl=es419&sa=X&ei=6OtPVc2vCOTksASmoGIDg&ved=0CCAQ6AEwAQ#v=onepage&q=razones%20de%20resistencia%20al%20cambio&f=false>.

Kinicki Angelo y Kreitner Robert (2003). Comportamiento Organizacional, Conceptos, problemas y prácticas. 1ra Edición. Editorial McGraw-Hill. México.

Kriegel, R. y Brandt, D. (2002). Gerencia. Editorial Norma. Bogotá, Colombia. Recuperado en: <books.google.com.gt/books?id=aPmY7ox8bEC&pg=PA219&dq=resistencia+a+nuevos+compañeros+de+trabajo+autor&hl=es419&sa=X&ved=0CDIQ6AEwBGoVChMI5b363dWUxgIVzSMCh2PqgWr#v=onepage&q=resistencia%20a%20nuevos%20compa%C3%B1eros%20de%20trabajo%20autor&f=false>.

Lachi, G. (2016), tesis “Análisis de la resistencia al cambio de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Loreto, en las oficinas de economía y logística”, Iquitos- Perú.

Newstrom John W. (2007). Comportamiento Humano en el Trabajo. Duodécima edición. Editorial McGraw-Hill. México

- Ortega, M. (2013), La resistencia al cambio y su influencia en el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de “Alto de la Alianza” – Tacna, en el año 2013. Recuperado de :
http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/1009/TM167_Ortega_Machaca_MS%20.pdf?sequence=1&isAllowed=yOrtega
- Porret, M. (2010). Gestión de personas. (4 ed.). Esic editorial. España. Recuperado en:
http://books.google.com.gt/books?id=hF85GRhUnf4C&pg=PA470&dq=resistencia+al+cambio&hl=es419&sa=X&ei=WMEUVYazGYLhsATZ_YHIAQ&ved=0CEAQ6AEwBzgU#v=onepage&q=resistencia%20al%20cambio&f=false.
- Pucheu, J. (2013). Lo que cambia son las personas. Primera edición. RIL editores. Chile. Recuperado en:
<http://site.ebrary.com/lib/elibrorafaelandivarsp/reader.action?docID=10820484>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). Administración. (8ª. Ed). Editorial Pearson. México. Recuperado en:
books.google.com.gt/books?id=oVHIFmFi_ToC&pg=PA319&dq=razones+de+resistencia+al+cambio&hl=es419&sa=X&ved=0CEIQ6AEwB2oVChMIgICRqbSKxglVsCMCh1gvwvd#v=onepage&q=razones%20de%20resistencia%20al%20cambio&f=false.
- Robbins, S. y Judge, T, (2013). Comportamiento Organizacional. EDit. Pearson, México.
- Ruiz, R., Guzmán, J. y de la Rosa, J. (2007). Dirección Entidadrial asistida. Primera edición. Editorial visión net. España. Recuperado en:
<https://books.google.com.gt/books?id=4vt91DNrQg4C&pg=PA39&dq=fuerzas+internas+y+externas+del+cambio&hl=es419&sa=X&ei=M5VPVdmIEYafgwTAnYD4DQ&ved=0CCIQ6AEwAQ#v=onepage&q=fuerzas%20internas%20y%20externas%20del%20cambio&f=false>.

Schermerjom, J., Hunt, J. y Osbom, R. (2015). Comportamiento Organizacional. Edit. Limusa. México

Wayne. R. y Robert, N. (2005). Administración de recursos humanos. (9ª. Ed)

Editorial Pearson, México Recuperado en:

<https://books.google.com.gt/books?id=UkWAvHmBswC&pg=PA205&dq=factores+que+producen+resistencia+al+cambio&hl=es419&sa=X&ved=0CDcQ6wEwBWoVChMIwuaT96iJxglV6zOMCh2dRAC7#v=onepage&q=factores%20que%20producen%20resistencia%20al%20cambio&f=false>

ANEXO

1. Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	DISEÑO Y TIPO	POBLACIÓN Y MUESTRA PROCESAMIENTO	INSTRUMENTO
<p>Factores Predominantes en la Resistencia al Cambio Laboral en los Colaboradores de la Oficina Administrativa del Seguro Social de Salud RED Asistencial Loreto periodo 2019</p>	<p>General</p> <p>¿Cuáles son los factores que inciden en la resistencia al cambio laboral en los colaboradores de la oficina administrativa del seguro social de salud red asistencial Loreto, periodo 2019?</p>	<p>General</p> <p>Determinar los factores de la resistencia al cambio laboral en los colaboradores de la oficina administrativa del seguro social de salud red asistencial Loreto, periodo 2019</p>	<p>General</p> <p>En la oficina administrativa del Seguro Social de Salud red asistencial Loreto en el periodo 2019 se distinguen factores de resistencia al cambio en forma muy significativa</p>	<p>Diseño: No experimental</p>	<p>POBLACION: La Población del presente estudio estará conformado por todos los colaboradores de la oficina administrativa del Seguro Social de Salud – Es Salud Red Asistencial Loreto, periodo 2019 que hacen un total de 35 colaboradores.</p> <p>MUESTRA: La muestra es idéntica a la población</p>	<p>Encuesta</p>

	<p>Específicos</p> <p>1. ¿Cuál es el factor predominante de resistencia al cambio laboral en los colaboradores de la oficina administrativa del Seguro Social de Salud red asistencial Loreto, periodo 2019?</p> <p>2. ¿Cuál es el factor menos relevante de resistencia al cambio laboral en los colaboradores de la oficina administrativa del Seguro Social de Salud red asistencial Loreto, periodo 2019?</p>	<p>Específicos</p> <p>1. Identificar el factor predominante de resistencia al cambio laboral en los colaboradores de la oficina administrativa del Seguro Social de Salud red asistencial Loreto, periodo 2019</p> <p>2. Determinar el factor menos relevante de resistencia al cambio laboral en los colaboradores de la oficina administrativa del Seguro Social de Salud red asistencial Loreto, periodo 2019</p>	<p>Específicos</p> <p>1. Existen varios factores predominantes en la resistencia al cambio laboral en los colaboradores de la oficina administrativa del Seguro Social de Salud red asistencial Loreto, periodo 2019.</p> <p>2. Existen pocos factores relevantes de resistencia al cambio laboral en los colaboradores de la oficina administrativa del Seguro Social de Salud red asistencial Loreto, periodo 2019.</p>	<p>Tipo:</p> <p>Descriptiva</p>	<p>PROCESAMIENTO:</p> <p>Recolección de datos</p> <p>Construcción de la base datos con Excel-</p> <p>Análisis de datos</p> <p>Elaboración de tablas y gráficos</p>	
--	--	---	--	--	---	--

Anexo 2

CUESTIONARIO DE RESISTENCIA AL CAMBIO LABORAL

Instrucciones: a continuación, se le presentan una serie de preguntas con relación a sus actividades dentro de la empresa. Se le presentan cuatro posibles respuestas, seleccione con una X la que se ajuste a su criterio, según la escala presentada a continuación:

Nunca	Casi Nunca	A veces	Siempre
Si no está de acuerdo	Si rara vez está de acuerdo con lo planteado	Si generalmente está de acuerdo	Si está completamente de acuerdo en lo que se plantea

La información que proporcione será estrictamente confidencial.

M	F
---	---

Género: _____ Edad: _____ Años de laborar en la empresa: _____

Área en la que Labora: _____

N°	ITEMS DE RESISTENCIA	Nunca 3	Casi nunca 2	A veces 1	Siempre 0
A NUEVAS CAPACITACIONES					
1.	¿Participa con interés en las capacitaciones que imparte la empresa?				
2.	¿Le interesan los temas de capacitación de temas que desconoce?				
3.	¿Le motivan las capacitaciones que imparte la empresa?				
4.	¿Los cursos de capacitación que recibe son adecuados para las tareas que realizan?				
A LA IMPLEMENTACIÓN DE NUEVAS POLITICAS					
5.	¿Estás de acuerdo en desempeñar tareas adicionales a su puesto de trabajo?				
6.	¿Le han asesorado actualmente respecto a las nuevas políticas de la empresa?				
7.	¿Está usted flexible a cambiar en la medida que los reglamentos de la empresa lo requieran?				
8.	¿Conoce el manual de las políticas de seguridad industrial en el momento que realiza sus funciones?				
A LA INCORPORACIÓN DE NUEVOS COMPANEROS					
9.	¿Comparte la idea que se integra nuevo personal a la organización?				
10.	¿Establece rápidamente una relación de compañerismo con el personal de reciente ingreso?				

11.	¿Ha colaborado usted con la inserción de nuevos compañeros de trabajo?				
12.	¿Le interesa intercambiar conocimientos con sus nuevos compañeros de trabajo?				
A CAMBIOS ADMINISTRATIVOS					
13.	¿Considera buena idea el cambio de un nuevo jefe en su departamento?				
14.	¿Le motiva trabajar con su actual jefe?				
15.	¿Considera que su actual jefe posee la experiencia adecuada en su puesto?				
16.	¿Le interesa mantener una comunicación fluida con su jefe actual?				
A NUEVAS FUNCIONES					
17.	¿Está de acuerdo en desempeñar tareas adicionales a su puesto de trabajo?				
18.	¿Usted colabora en las tareas de sus compañeros ?				
19.	¿Se siente motivado cuando le delegan nuevas funciones?				
20.	¿Se siente motivados si le proponen un cambio de puesto pero con el mismo salario?				
AL USO DE NUEVA TECNOLOGIA					
21.	¿Domina con facilidad las herramientas tecnológicas necesarias para desarrollar su trabajo?				
22.	¿Considera que las herramientas tecnológicas le ayudan a conseguir mejores resultados en sus funciones?				
23.	¿Aprende rápidamente a utilizar un nuevo programa tecnológico?				
24.	¿Se interesa por nuevos programas, aparatos o herramientas tecnológicas que adquiere la empresa?				
25.	¿Considera que su desempeño no disminuiría a causa de cambios laborales?				
26.	¿Estás de acuerdo en realizar actividades laborales que vayan en contra de sus labores personales?				
27.	¿Considera que está capacitado para afrontar retos inesperados?				
28.	¿Aceptaría tareas o funciones que interfieren en sus hábitos familiares, personales y/o recreativos?				

Anexo 3
Consentimiento informado

Yo,

_____ ,
acepto participar voluntariamente en el estudio “Factores predominantes en la Resistencia al Cambio Laboral en los Colaboradores de la Oficina Administrativa del Seguro Social de Salud Red Asistencial Loreto periodo 2019”.

Declaro que he leído (o se me ha leído) y (he) comprendido las condiciones de mi participación en este estudio. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido respondidas. No tengo dudas al respecto.

Firma participante

Firma Investigador/a
Responsable

Firma Investigador/a
Responsable

Iquitos, de del 2019

Este documento se firma en dos ejemplares quedando una copia en poder de cada parte