



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“ANÁLISIS SOBRE LA RESISTENCIA AL CAMBIO TECNOLÓGICO DE LOS COLABORADORES EN LATINOAMÉRICA. UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA CIENTÍFICA EN EL PERIODO 2008 - 2018”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración.

Autores:

José Alberto Palma Benavides
Isabel Rocío Miranda Hermoza

Docente:

Ana Zoila Nomberto Luperdi

Lima - Perú

2018

DEDICATORIA

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

Isabel Rocío Miranda Hermoza.

José Alberto Palma Benavides.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por brindarnos la oportunidad de trabajar, con esmero, para optar por el grado de bachiller en Administración, por guiarnos a lo largo de nuestra vida, por ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de debilidad y momentos difíciles. Gracias a nuestros padres: Jesús y Virginia; y, Juan y Angela, por ser los principales motivadores para lograr cumplir nuestros sueños, por creer y confiar en ellos, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado. Agradecemos a nuestros docentes de la Universidad Privada del Norte, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de esta carrera, de manera especial, a la profesora Ana Zoila Nomberto Luperdi, asesora de nuestro proyecto de investigación, quien nos ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente.

Isabel Rocío Miranda Hermoza.

José Alberto Palma Benavides.

Tabla de contenido

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	100
CAPÍTULO III. RESULTADOS	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES	21
REFERENCIAS	22

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Clasificación de documentos relevantes	12
Tabla 2. Tabla de Informes encontrados por país	16
Tabla 3. Artículos incluidos en la revisión según las palabras claves	17

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución de informes encontrados según Base de Datos	14
Figura 2. Informes encontrados por año	15

RESUMEN

La resistencia al cambio tecnológico en los colaboradores de las empresas en latinoamérica, es un tema relevante, de actualidad y de suma importancia para toda organización interesada en la mejora de su calidad del clima organizacional y productividad como parte de su planificación estratégica. Esta revisión tiene como fin académico aportar nuevos conocimientos, dado además que no se ubicaron antecedentes específicos de revisiones de literatura previos.

El objetivo de este informe es describir la resistencia al cambio tecnológico de los colaboradores de una organización en latinoamérica entre los años 2008 - 2018. Para cumplir con ello se realizó la búsqueda en diferentes base de datos como: EBSCO, Google Académico, Redalyc, ProQuest Central, Repositorio UPN, RENATI, entre otros. Se llevó a cabo una revisión sistemática de la literatura científica. En base al problema de investigación de los más de 70 artículos científicos encontrados en relación al tema, se redujo el análisis a 30 artículos científicos. Estos fueron analizados según sus objetivos de investigación, sus métodos de investigación, las variables empleadas, los instrumentos y tamaño de muestra y se detallan los principales resultados de cada una.

PALABRAS CLAVES: Resistencia al cambio, resistencia al cambio tecnológico, cambio tecnológico, resistencia al cambio en las organizaciones, actitudes de colaboradores.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Una de las áreas en la que la resistencia al cambio se da con mayor rapidez, es el campo tecnológico, hoy en día los colaboradores de una empresa experimentan día a día este cambio.

Se debe conocer que la resistencia al cambio de los colaboradores puede afectar la productividad de la organización. Teniendo en cuenta que los cambios organizacionales, que el campo tecnológico propicia, influyen en el proceso de estrés de los colaboradores, por ello, el mismo, se debe gestionar con sumo cuidado, previniendo posibles estados de crisis emocionales en los equipos de trabajo.

“Esta resistencia al cambio no solo afecta el proceso en sí, sino que las personas que se encuentran en una resistencia al cambio llegan a tener un desgaste emocional por la tensión, la incertidumbre, el estrés, la desconfianza que sienten las personas durante el proceso y esto se convierte en un círculo vicioso donde este desgaste afecta el clima organizacional, y por ende otros empleados se ven afectados también; la desmotivación aumenta, ocurren rumores, los empleados se asustan y su rendimiento y productividad baja.”
(Arce, 2016).

El ser humano por naturaleza necesita tener un respaldo que le permita sentirse seguro, para que pueda sentirse más cómodo, según Moreno: “Todo parece indicar que, en efecto, el ser humano tiene una resistencia “natural” al cambio por su orientación “innata” hacia la seguridad y la comodidad que solamente una “zona de confort” puede ofrecer”. (Moreno, 2009).

Medir esta resistencia al cambio es importante, por ello es importante que los cambios que se realicen sean de manera paulatina, para poder medir si los cambios realizados generan los resultados que necesita la organización.

Pues bien, a partir de ello, se hace relevante revisar: **¿Qué información se conoce sobre la resistencia al cambio tecnológico de los colaboradores de una organización en latinoamérica en los últimos 10 años?**

El presente proyecto plantea su objeto de estudio y formula como objetivo general: Describir la resistencia al cambio tecnológico de los colaboradores de una organización en latinoamérica entre los años 2008 - 2018. Con el fin de que las organizaciones tengan mejor alcance con respecto al tema.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Para realizar esta revisión sistemática, el tipo de estudio que se realizó fue “revisión sistemática de la literatura científica”, se define como “un tipo de revisión de la literatura que recopila y analiza críticamente múltiples estudios o trabajos de investigación a través de un proceso sistemático” (García, 2017, p. 9). Este método permite utilizar pasos debidamente ordenados secuencialmente, organizar las publicaciones halladas en bases de datos científicas, establecer un análisis, parámetros de aportación y relevancia de las publicaciones, justificando y valorando la investigación. Con la organización de las publicaciones de interés y relevancia, para lograr el objetivo de la investigación.

Para responder a la pregunta de investigación: ¿Qué información se conoce sobre la resistencia al cambio tecnológico de los colaboradores de una organización en Latinoamérica en los últimos 10 años?. Se realizó una búsqueda en la base de datos EBSCO, Google Académico, Redalyc, ProQuest Central, Repositorio UPN, RENATI, entre otros; que incluyó todos los artículos desde el 2008 al 2018, utilizando las palabras claves: Resistencia al cambio, resistencia al cambio tecnológico, cambio tecnológico, resistencia al cambio en las organizaciones, actitudes de colaboradores. Se utilizaron también los calificadores: adaptación de los colaboradores frente al cambio, cambio tecnológico, habilidades blandas en colaboradores. El número de artículos se amplió mediante la identificación de estudios citados en revisiones, en referencias citadas en los artículos o

documentos. Se inició con una primera selección de aproximadamente 70 artículos científicos el cual luego del proceso de selección empleando criterios de inclusión tales como: artículos publicados entre los años 2008 y 2018, analizar si la metodología es apropiada, es coherente, tiene los objetivos de investigación claros, tiene información relevante con el trabajo y en el caso de los criterios de exclusión tales como: el rango de años a estudiar, no se encuentra disponible el artículo, la investigación no corresponde a Latinoamérica, no está relacionada directamente con el tema de investigación, se terminó en 30 artículos.

Fue creada una matriz de búsqueda de datos en el programa Excel, donde se ingresaron toda la literatura seleccionada. Para cada literatura, fueron extraídos: la base de datos, la accesibilidad, la cita, el autor, el título, palabras claves para la búsqueda, el resumen de la información encontrada, la revista de publicación, el país, el año del estudio, si el estudio fue de trabajo empírico o no, qué tipos de estudios se realizaron, las variables dependiente e independientes estudiadas, como se realizó la medición , las observaciones realizadas, además de la inclusión o exclusión de las mismas en el trabajo de investigación. Finalmente, para el proceso de clasificación de documentos se construyó una tabla con los siguientes criterios: objeto de estudio, método de estudio, resultados y referencia bibliográfica, lo que permitió posteriormente un análisis entre los diversos documentos, para poder realizar el análisis, los estudios fueron divididos entre los miembros del equipo para una primera etapa de búsqueda y clasificación, que permitió realizar el descarte de duplicados y elegir los documentos utilizados en el presente informe.

Los documentos fueron clasificados en hojas de cálculo compartidas de Google (Tabla 1).

Tabla 1

Clasificación de documentos relevantes

Objeto de Estudio	Método de Estudio	Resultados	Referencia Bibliográfica
Contrarrestar la resistencia al cambio de los colaboradores en las organizaciones	Tipo mixto, metodología cuantitativa y metodología cualitativa	Busca dar a conocer todos los beneficios del método usado para que sea tomada en cuenta para cualquier cambio o mejora en diferentes áreas de la organización.	Carrizosa, N.(2017).
Determinar si existe una relación favorable entre sensibilización y la adaptación a los cambios tecnológicos.	Es descriptiva pues establece relación entre las variables.	Les gustaría contar con el financiamiento (53.43 % del proyecto) y un control periódicamente por parte de profesionales especializados en estos temas (24.51 %).	Díaz, J. (2016).
Se examinan enfoques y tópicos relevantes respecto a los procesos de cambio organizacional y sus efectos sobre la actividad y las personas.	Es una investigación no experimental, con diseño transaccional descriptivo.	Los cambios en las organizaciones introducen efectos a menudo inesperados, incrementando la incertidumbre y la casuística operacional, afectando a las personas y la forma en que se realiza la actividad.	Canepa, C. (2016).
Profundizar y estudiar el caso emblemático del RENIEC, Registro Nacional de	Investigación predominantemente cualitativa	Se identificarán también los puntos clave para el éxito de la implementación de las TIC en el RENIEC y la importancia	Chacón, A., y Guzmán, J. (2017).

Identificación y Estado Civil, mediante el estudio de la incorporación de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) a través de la teoría existente, con especial atención en la gestión del cambio, abarcando liderazgo, enfoque al personal y resistencia al cambio.

de la gestión del cambio de forma tal que se establezca un precedente que sea útil para otras entidades del sector público.

Señala la necesidad de comprender los procesos que viven las personas sometidas al cambio constante. Se requiere contar con herramientas para establecer los criterios de implantación y reducción de barreras que interfieran en su aceptación, haciendo importantes aportes en el área de medición y cambio de actitudes.

Metodología cualitativa

Es importante estar alerta, y aunque no es posible detener el vertiginoso ritmo del cambio, al menos debemos estar conscientes del equilibrio inestable en que se transforma constantemente, siendo imprescindible detenerse cuantas veces sea necesario para escuchar, para tratar de entender, reenfocando los objetivos, logros y metas hacia una dirección común.

Duque, M., López, G. y Restrepo, L. (2013).

Nota: Informes más resaltantes de la investigación.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Se encontraron 30 artículos en el periodo del 2008 al 2018, que respetaban los
 criterios de inclusión indicados en las bases de datos y motores de búsqueda, distribuidos
 así: Ebsco, 1 artículo; Redalyc, 2 artículo; Google Académico, 6 artículos; ProQuest Central,
 4 artículos; RENATI, 15 artículos; y Repositorio UPN, 2 artículos.

Figura 1
Distribución de informes encontrados según Base de Datos

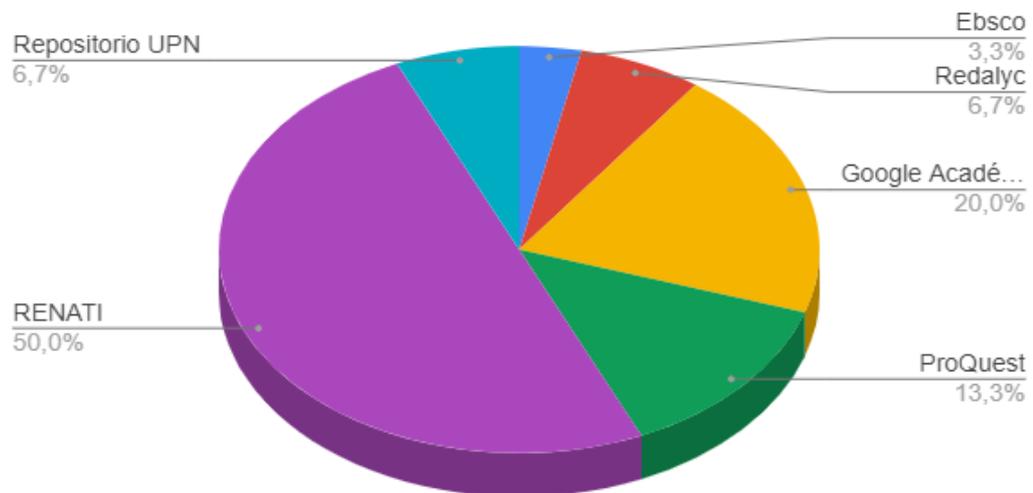


Figura 1: De los resultados hallados se observa que la mayor cantidad de informes encontrados en la investigación corresponden a la base de datos Renati con el 50% y el número más bajo corresponde a Ebsco con 3,3%.

En los seis primeros años de la década estudiada (2008-2013), se encontraron 7 trabajos. Entre (2014-2018) se publicaron 23 artículos, superando el número total de publicaciones de los seis años anteriores. Las publicaciones identificadas estuvieron concentradas en los últimos dos años (2016 a 2018) de la década elegida, se publicaron 20 artículos, cerca del 65% de todos los recogidos e incluidos en esta investigación.

Figura 2
Informes encontrados por año

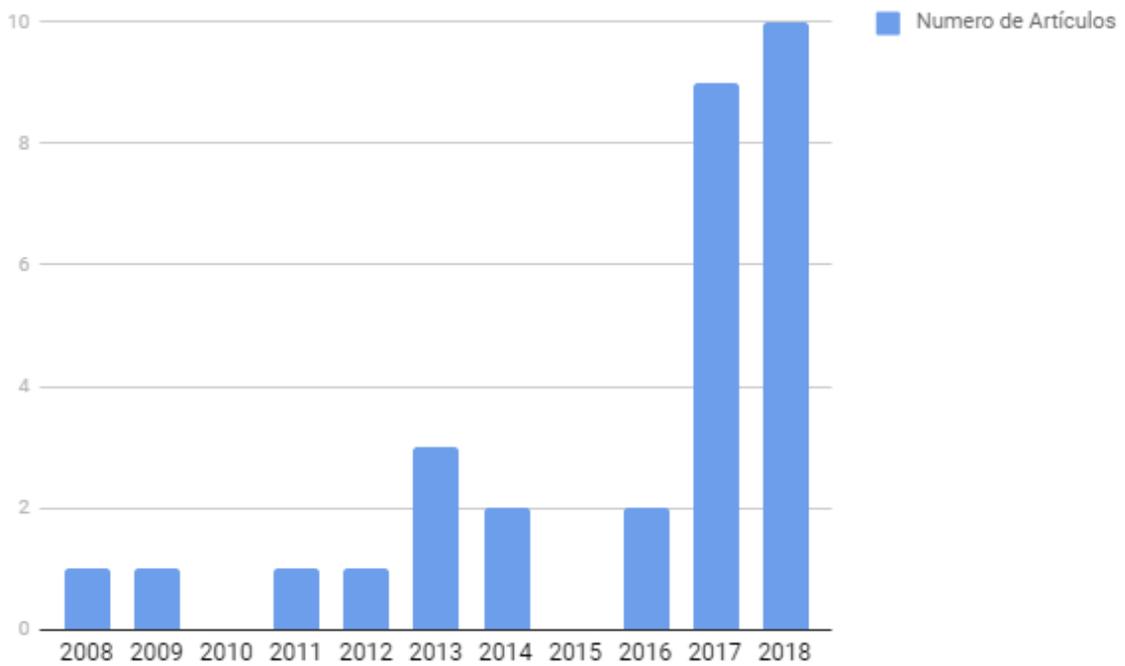


Figura 1: De los resultados hallados se observa que la mayor cantidad de informes encontrados en la investigación corresponden a los dos últimos años (2017-2018) y no se encontró información correspondiente a los años 2010 y 2015.

Se construyeron tablas de sistematización, lo que permitió posteriormente un análisis comparativo entre los diversos estudios. A partir de las variables identificadas, se definieron categorías analíticas en donde fueron agrupadas. Las categorías definidas fueron: país, n° de informes encontrados (Tabla 2).

Tabla 2

Tabla de Informes encontrados por país

Países	N° Informes
Argentina	2
Venezuela	1
Chile	1
Ecuador	1
Colombia	5
México	1
Perú	19

Nota: De los resultados hallados se observa que la mayor cantidad de informes encontrados en la investigación corresponden al Perú y la menor cantidad corresponde a Venezuela, Chile, Ecuador y México.

Todos los informes se seleccionaron de las base de datos EBSCO, Google Académico, Redalyc, ProQuest Central, Repositorio UPN, RENATI, utilizando las siguientes palabras clave: Resistencia al cambio, resistencia al cambio tecnológico, cambio tecnológico, resistencia al cambio en las organizaciones, actitudes de colaboradores. Se escogieron estos temas, dada la naturaleza tan amplia del concepto con respecto a la resistencia al cambio. En este estudio, se tuvieron en cuenta los siguientes criterios de inclusión: artículos publicados entre los años 2008 y 2018, analizar si la metodología es

apropiada, es coherente, tiene los objetivos de investigación claros, tiene información relevante con el trabajo, cuyo centro fuese la resistencia al cambio tecnológico.

Para registrar los datos se utilizó un protocolo que permitió organizar la información de cada informe. El protocolo recogía información de los siguientes campos: autores, año de publicación, país de estudio, breve resumen de los objetivos (Tabla 3).

Tabla 3

Artículos incluidos en la revisión según las palabras claves

Fuente	País	Breve Resumen
Oña, G., Toro,R. y Paz, M.(2014).	Perú	Resistencia al cambio Organizacional con niveles bajo, medio respectivamente.
García, M., Gómez, G. y Londoño, O. (2009)	Colombia	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.
Paredes, M., y Ríos, R. (2018)	Perú	Correlación entre dependencia al móvil e inteligencia emocional.
Arbulú, M. (2018)	Perú	Inteligencia emocional en el desempeño laboral.
Rubiano,M.(2011	Colombia	La comunicación y la actitud al cambio son elementos importantes en un proceso de cambio organizacional.
Álvarez, V., y Villavicencio,I. (2017).	Argentina	Coaching es considerado un proceso técnico de transformación y desarrollo.
Canepa, C. (2016).	Chile	Se examinan enfoques y tópicos relevantes respecto a los procesos de cambio organizacional y sus efectos sobre la actividad y las personas.

Barahona, J., y Kewy,P. (2008.).	Colombia	Desempeño de los empleados, sus niveles de productividad y agilidad para llevar a cabo las tareas.
Zuinaga, S. (2014)	Venezuela	Identificar las variables que inciden en la resistencia al cambio organizacional en pequeña y mediana empresa (PyME)
Lachi, G. (2017)	Perú	Conflictos de personalidad causa de resistencia al cambio debido a los inconvenientes que generan los agentes de cambio al crear un ambiente de desconfianza en los trabajadores.
Vizcarra, A. (2013)	Perú	Relación significativa entre los indicadores de la resistencia al cambio y los indicadores del desempeño laboral.
Murga, M. (2018).	Perú	Uso de medios tecnológicos fuera de su jornada laboral, configura un acto de hostilidad laboral.
Córica, J. L., y García, L. (2018)	Argentina	Principales factores asociados a la resistencia a la incorporación de tecnologías en las prácticas docentes.
Chacón, A., y Guzmán, J. (2017)	Perú	Importancia de la gestión del cambio.
Carrizosa, N.(2017)	Ecuador	Herramienta conocida como el reverse mentoring y cómo esta herramienta se puede aplicar como estrategia para contrarrestar la resistencia al cambio en las organizaciones del sector público ecuatoriano.
Díaz, J. (2016).	Perú	Relación favorable entre sensibilización y la adaptación a los cambios tecnológicos.
Duque, M., López,G. y Restrepo, L. (2013)	Colombia	Comprender los procesos que viven las personas sometidas al cambio constante.

Barboza, D. y Contreras, F. (2013)	Colombia	Importancia del cambio para la evolución y desarrollo de las organizaciones .
Lima, V y Mateo, J. (2012)	México	Se analiza la metodología para la caracterización del cambio tecnológico.
Chávez, J. y Ticona, K. (2017).	Perú	Análisis de los factores de resistencia al cambio y propuesta de estrategia
Claudio, H. (2018)	Perú	Resistencia al cambio está relacionada de manera inversa con la inteligencia emocional.
Quispe, O. (2018).	Perú	Relación baja e inversa entre la resistencia al cambio y la calidad de servicio del personal de la UGEL 03,
Bejarano, N. (2017)	Perú	Causas de la resistencia al cambio en la empresa MVS REPRESENTACIONES S.R.L. y como se muestra la resistencia por parte de los trabajadores.
Chunga, L. (2017).	Perú	Propuesta de direccionamiento estratégico
Ortega, M. (2017)	Perú	Determinar la influencia de la resistencia al cambio sobre el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital “Alto de la Alianza” de Tacna
Oña, G., Toro,R. y Paz, M.(2014).	Perú	Relación que existe entre Motivación y Resistencia al cambio Organizacional en los colaboradores de una institución pública de Chiclayo
Huamán, Y. (2018).	Perú	Los factores organizacionales son más incidentes en la resistencia al cambio que los factores individuales
Frisancho, G., Hernani, E. y Ruiz, D. (2018)	Perú	Análisis exploratorio de una empresa que atravesó por un proceso de cambio tecnológico

Huamán, O. (2018).	Perú	Determinar el grado de relación existente entre el clima laboral como responsable de la resistencia al cambio organizacional en los colaboradores
Prado, R. (2018)	Perú	Determinar la correlación entre la resistencia al cambio y el trabajo en equipo del personal de la Sede del Gobierno Regional de Ayacucho

Nota: De los resultados hallados se observa que la mayor cantidad de informes encontrados en la investigación están relacionados a la resistencia al cambio como tema principal, no se encuentra en mayor relevancia informes sobre resistencia al cambio tecnológico.

Los informes relacionados directamente a la resistencia al cambio tecnológico representan un 20% del total de informes, mientras los relacionados a la resistencia a cambio como tema principal entre los informes encontrados representan un 70% del total.

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

La información que se conoce sobre la resistencia al cambio, de acuerdo a la investigación realizada, se encuentra en constante desarrollo en la actualidad, pues se observa que en los últimos dos años se ha incrementado el interés de los investigadores por profundizar en el tema. Esto hace que la presente revisión sistemática cumpla con describir los nuevos alcances obtenidos sobre el tema, permitiendo a las organizaciones contar con información actualizada y valiosa, para la toma de decisiones en la implementación de nuevas tecnologías, mitigando así el impacto negativo en los colaboradores.

La ignorancia se muestra como la base de la resistencia al cambio en los colaboradores según nuestra investigación. Compartir información, como los informes utilizados en la presente revisión ayudarán a las organizaciones a capacitar mejor a su personal.

De igual modo, el trabajo realizado ha permitido establecer nuevos objetivos de estudio para futuras investigaciones alineados a nuestra realidad nacional que han sido poco descritos, tales como la incidencia de la resistencia al cambio tecnológico en la producción de profesionales altamente calificados.

REFERENCIAS

- Álvarez, V., y Villavicencio, I. (2017). El Coaching como herramienta para mitigar la resistencia al proceso de cambio organizacional. Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/2080222167/abstract/8C01E66844D64028PQ/11?accountid=36937>
- Arbulú, M. (2018). Relación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito, Cajamarca 2018 (Tesis Parcial). Recuperado de: <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13286>
- Arce, B.; Sánchez, R.;Ramírez, J. (2016). *Estrategias competitivas organizacionales con responsabilidad social*. México: Primera Edición
- Barahona, J., y Kewy,P. (2008.). Percepción de los factores de riesgo psicosocial en una entidad financiera fusionada. Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/214139919/fulltext/86088AEDF846400APQ/18?accountid=36937>
- Barboza, D. y Contreras, F. (2013). Del liderazgo transaccional al liderazgo transformacional: implicaciones para el cambio organizacional. [Versión electrónica], Google académico. Recuperado: 8 de noviembre de 2018, de <https://scholar.google.com.pe/>
- Bejarano, N. (2017). Causas de la resistencia al cambio en los empleados de la empresa MVS Representaciones S.R.L. Arequipa, 2016. [Versión electrónica], Registro nacional de trabajos de investigación. Recuperado: 4 de noviembre de 2018, de <http://renati.sunedu.gob.pe>
- Canepa, C. (2016). Gestión del cambio en las Organizaciones: Efectos sobre la actividad y las personas. Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/2097438753/fulltextPDF/86088AEDF846400A>

PQ/16?accountid=36937

Carrizosa, N.(2017).Reverse mentoring como estrategia ante la resistencia al cambio de los empleados en procesos de implementación de nuevas tecnologías en las instituciones del sector público. Recuperado de: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/6974/1/136105.pdf>

Chacón, A., y Guzmán, J. (2017). Uso intensivo de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC): Un estudio del caso del Reniec en el período 2002-2015. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/9746>

Chávez, J. y Ticona, K. (2017) Análisis de los factores de resistencia al cambio y propuesta de estrategia para el despliegue de acciones innovadoras en una empresa industrial de Arequipa - 2014. [Versión electrónica], Registro nacional de trabajos de investigación. Recuperado: 2 de noviembre de 2018, de <http://renati.sunedu.gob.pe>

Chunga, L. (2017). Resistencia al cambio y capacidades gerenciales en directivos y comerciantes del Centro Comercial de Bellavista. [Versión electrónica], Registro nacional de trabajos de investigación. Recuperado: 4 de noviembre de 2018, de <http://renati.sunedu.gob.pe>

Claudio, H. (2018). Resistencia al cambio y la inteligencia emocional, según el personal administrativo de las delegaciones Policiales de Independencia 2017. [Versión electrónica], Registro nacional de trabajos de investigación. Recuperado: 2 de noviembre de 2018, de <http://renati.sunedu.gob.pe>

Córica, J. L., y García, L. (2018). Estudio cualitativo de factores de resistencia docente al cambio tecnológico en Argentina/ Teachers' reluctance to ICT in Argentina. A qualitative approach. Recuperado de: <http://revistavipi.uapa.edu.do/index.php/edusup/article/view/164>

- Díaz, J. (2016). Sensibilización y adaptación a los cambios tecnológicos de riego en los agricultores antiguos de la Campiña de Moche, periodo 2013-2014. [Versión electrónica], Registro nacional de trabajos de investigación. Recuperado: 1 de noviembre de 2018, de <http://renati.sunedu.gob.pe>
- Duque, M., López, G. y Restrepo, L. (2013). Resistencia al cambio en organizaciones modernas. [Versión electrónica], Google académico. Recuperado: 1 de noviembre de 2018, de <https://scholar.google.com.pe/>
- Frisancho, G., Hernani, E. y Ruiz, D. (2018). Análisis de un proceso de cambio tecnológico en una empresa de servicios y la identificación de los elementos claves que contribuyen a un cambio exitoso. [Versión electrónica], Registro nacional de trabajos de investigación. Recuperado: 10 de noviembre de 2018, de <http://renati.sunedu.gob.pe>
- García, F (2017) *Revisión sistemática de literatura en los Trabajos de Final de Máster y en las Tesis Doctorales*. Seminario. Universidad de Salamanca, Salamanca, España.
- García, M., Gomez, G. y Londoño, O. (2009). Relación entre motivación y resistencia al cambio en personas que trabajan en una empresa del sector público, en Bogotá (Colombia). Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67916259012>
- Huamán, O. (2018). El Clima Laboral Como Responsable De La Resistencia Al Cambio Organizacional En Los Colaboradores De La Empresa Eventual Servis S.A. Chiclayo - 2014. [Versión electrónica], Registro nacional de trabajos de investigación. Recuperado: 11 de noviembre de 2018, de <http://renati.sunedu.gob.pe>
- Huamán, Y. (2018). Factores incidentes en la resistencia al cambio del personal docente y administrativo de la institución educativa con jornada escolar completa “Ciro Alegría Bazán” del distrito de Anta, provincia de Acobamba, Región Huancavelica, 2016 - 2017. [Versión electrónica], Registro nacional de trabajos de investigación.

Recuperado: 9 de noviembre de 2018, de <http://renati.sunedu.gob.pe>

Lachi, G. (2017). 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.

Recuperado de: <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/142851>

Lima, V y Mateo, J. (2012). Aspectos metodológicos en el análisis del cambio tecnológico.

Una perspectiva holista. [Versión electrónica], Google académico. Recuperado: 6 de noviembre de 2018, de <https://scholar.google.com.pe/>

Moreno, J. (2009). *Resistencia al Cambio. ¿Mito o Realidad?* Ecuador: Universidad del Azuay. Revista de la Universidad del Azuay No. 48. Pp. 149 – 160

Murga, M. (2018). Análisis a la facultad directriz del empleador en la exigencia al trabajador del uso obligatorio de los medios tecnológicos fuera de la jornada laboral. Recuperado de: <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/245507>

Oña, G., Toro,R. y Paz, M.(2014). Motivación y Resistencia al cambio Organizacional en los Colaboradores de una Institución Pública de Chiclayo – 2014. [Versión electrónica], Registro nacional de trabajos de investigación. Recuperado: 9 de noviembre de 2018, de <http://renati.sunedu.gob.pe>

Oña, G., Toro,R. y Paz, M.(2014). Motivación y Resistencia al cambio Organizacional en los Colaboradores de una Institución Pública de Chiclayo – 2014. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/3376>

Ortega, M. (2017). La resistencia al cambio y su influencia en el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de “Alto de la Alianza” - Tacna. [Versión electrónica], Registro nacional de trabajos de investigación. Recuperado: 6 de noviembre de 2018, de <http://renati.sunedu.gob.pe>

Paredes, M., y Ríos, R. (2018). Relación de dependencia al móvil e inteligencia emocional en estudiantes universitarios de la carrera de Psicología de una Universidad Privada de Cajamarca. Recuperado de: <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12806>

Prado, R. (2018). Resistencia al cambio y trabajo en equipo en el personal de la sede de Gobierno Regional de Ayacucho, 2016. [Versión electrónica], Registro nacional de trabajos de investigación. Recuperado: 11 de noviembre de 2018, de <http://renati.sunedu.gob.pe>

Quispe, O. (2018). Resistencia al cambio y la calidad de servicio en la UGEL N° 03, Lima 2017. [Versión electrónica], Registro nacional de trabajos de investigación. Recuperado: 4 de noviembre de 2018, de <http://renati.sunedu.gob.pe>

Rubiano, M. (2011). Liderazgo transformacional y la facilitación de la aceptación al cambio organizacional. Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/876075770/citation/1A4075559FDE4D01PQ/1?accountid=36937>

Vizcarra, A. (2013). La resistencia al cambio y su influencia en el desempeño laboral en la Región de Salud PNP Tacna, en el año 2013. Recuperado de: <http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/ujcm/76>

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