

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD PRIVADA DR. RAFAEL BELLOSO CHACÍN  
VICERECTORADO ACADÉMICO  
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO  
PROGRAMA: MAESTRÍA EN RECURSOS HUMANOS



**RESISTENCIA AL CAMBIO COMO AGENTE OBSTACULIZANTE DE LA  
GESTIÓN EN HOSPITALES DE COLOMBIA**

Trabajo presentado como requisito para optar al grado de Magíster  
Scientiarium en Gerencia de Recursos Humanos

Autor: Lcda. Neila, Infante  
C.I.: 49761961  
E-mail: moncadaneila@gmail.com

Tutor: Dr. Ricardo Reyes  
C.I.:  
E-mail:

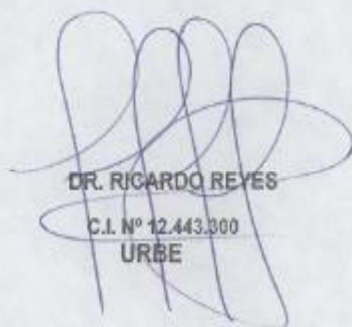
MARACAIBO, JULIO 2016

**RESISTENCIA AL CAMBIO COMO AGENTE OBSTACULIZANTE DE LA  
GESTIÓN EN HOSPITALES DE COLOMBIA**

VICERECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO  
DECANATO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO  
PROGRAMA DE POSTGRADO EN: GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS  
NIVEL: MAESTRÍAS

## VEREDICTO

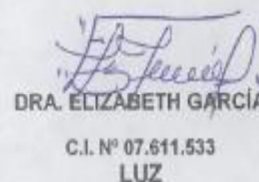
Quiénes suscriben, **DRA. ELIZABETH COROMOTO GARCÍA RINCÓN, MSc. ADENIS ENRIQUE SOTO SOTO Y DR. RICARDO ENRIQUE REYES BRACHO**, designados como jurado examinador por el Consejo Universitario de **URBE**, para evaluar el Trabajo de Grado Intitulado: **RESISTENCIA AL CAMBIO COMO AGENTE OBSTACULIZANTE DE LA GESTIÓN EN HOSPITALES DE COLOMBIA**, que presenta el (la) participante: **NEILA ROSA INFANTE MONCADA**, cédula colombiana N° 49.761.961 y titular del pasaporte N° AP610539, bajo la Tutoría de **DR. RICARDO ENRIQUE REYES BRACHO**, titular de la cédula de identidad N° 12.443.300, reunidos previa convocatoria el día 23 del mes de Julio de 2016, a las 12:00 m en el edificio sede del Vicerrectorado de Investigación y Postgrado de esta universidad, después de presenciar la defensa de dicho trabajo, ha sido calificado como **APROBADO** correspondiéndole la valoración de **EXCELENTE, (20) puntos**, de conformidad con el Reglamento General de Investigación y de Estudios para Graduados de la Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín. Maracaibo, a los 23 días del mes de Julio de 2016.



**DR. RICARDO REYES**  
C.I. N° 12.443.300  
**URBE**



**MSc. ADENIS SOTO**  
C.I. N° 15.531.198  
**URBE**



**DRA. ELIZABETH GARCÍA**  
C.I. N° 07.611.533  
**LUZ**

## DEDICATORIA

### ***ESTE TRABAJO SE LO DEDICO A:***

Dios, quien me dio las fuerzas para sostenerme y superar adversidades.

Quienes me dieron la vida, mis padres Otoniel y Elvira (Q.E.P.D.), tu partida repentina impidió ver este logro, pero que desde el cielo estas orgullosa de tu hija.

Mis hermanos, Simona, Carlos, Nolvis, Nelcy, Otoniel, Luis, Nohora y Wilcom, por todo su apoyo, consejos, comprensión y ayuda.

Mis Sobrinos y demás familiares que estuvieron allí siempre brindando su colaboración.

En especial a mi hijo Jesús Daniel, que es mi motor que me impulsa a salir adelante, y ser su ejemplo.

***Neila Infante***

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, por darme su Sabiduría perenne y su Luz en el ocaso, por acompañarme, iluminarme y fortalecerme con su gracia a lo largo de este proceso. A Él el honor y la Gloria.

A mi familia, que siempre han creído en mí, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificios, enseñándome a valorar todo lo que tengo y lo que hago.

A todos los docentes de URBE que me brindaron esta oportunidad, sus conocimientos y su apoyo incondicional.

A todos los que me han orientado en este proyecto, porque han fomentado en mí el deseo de avanzar y de triunfar en la vida, lo que ha contribuido en la consecución de este logro.

***¡Gracias por todo!***

***Neila Infante***

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
<b>VEREDICTO</b> .....	iii
<b>DEDICATORIA</b> .....	iv
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	v
<b>ÍNDICE GENERAL</b> .....	vi
<b>ÍNDICE DE CUADROS</b> .....	viii
<b>RESUMEN</b> .....	ix
<b>ABSTRACT</b> .....	x
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1

### **MOMENTOS**

#### **I. FASE PREPARATORIA**

1. Escenario problemático.....	3
1.1. Interrogantes bases .....	6
2. Propósitos derivados de la investigación .....	7
2.1. Propósito general.....	7
2.2. Propósitos específicos .....	7
3. Razones que justifiquen el estudio .....	8
4. Descripción del escenario de la investigación.....	9
5. Consideraciones éticas.....	10

#### **II. RUTA DE LA INVESTIGACIÓN**

1. Enfoque epistémico y metodológico .....	12
2. Diseño de la investigación .....	16
3. Fases del diseño cualitativo .....	17
4. Técnica e instrumento de colección de la data .....	18
5. Técnica para el análisis de la data .....	19
6. Fiabilidad y validez.....	19

### **III. CONCEPTOS SENSIBILIZADORES**

1. Cambio organizacional.....	20
2. Etapas del cambio organizacional .....	23
3. Resistencia al cambio .....	25
4. Tipos de resistencia al cambio.....	26
5. Razones por la que existe la resistencia al cambio .....	29
6. Gestión organizacional.....	30

### **IV. FENOMENOLÓGICO**

1. Información relevada en el contexto de la organización .....	32
2. Condiciones en el contexto de la entrevista.....	32
3. Abordaje de los informantes claves .....	34
4. Entrevistas cualitativas, reducción y triangulación .....	35

### **IV. HALLAZGOS, REFLEXIONES FINALES Y RECOMENDACIONES**

1. Hallazgos .....	48
2. Reflexiones Finales.....	52
3. Recomendaciones .....	54

<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>56</b>
---	-----------

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro</b>	<b>Pág.</b>
1. Guión de entrevista grupo focal 1 .....	33
2. Guión de entrevista grupo focal 2 .....	34



Infante, Neila. **RESISTENCIA AL CAMBIO COMO AGENTE OBSTACULIZANTE DE LA GESTIÓN EN HOSPITALES DE COLOMBIA.** Maestría en Gerencia de Recursos Humanos. Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín. Maracaibo. Venezuela.

## **RESUMEN**

El propósito inicial de esta investigación es Analizar la resistencia al cambio como agente obstaculizante de la gestión en Hospitales de Colombia. De igual forma se enmarca dentro de la línea potencial Gerencia de Recursos humano, línea operativa, Comportamiento humano en las organizaciones y área de estudio Resistencia al cambio, perteneciente al CICAG, sustentado bajo los postulados teóricos de Arana (2009), Robbins (2009), González (2013), Arrieta y Mon (2012), Chiavenato (2009), entre otros. Desde el punto de vista cualitativo, se basa en un tipo de investigación inductiva, al igual se cataloga como constructiva, siendo al mismo tiempo subjetiva, bajo un enfoque postpositivista con un diseño de campo. La información fue recabada mediante las técnicas de observación, entrevistas cualitativas y el análisis de los mismos será por medio de la metodología cualitativa de la triangulación. A efectos de la muestra se tomaron cuatro (4) sujetos, denominados informantes. La fiabilidad de dicha población es relativa, al igual se aplicara la ética como condición imperante. Por otra parte para finalizar podría indicarse que La cultura organizacional que existe ya consolidada en el hospital, no son candidaciones fáciles de modificar y quizás se conviertan en la fuente principal de resistencia al cambio. Además de considerar que las limitaciones de recursos en el hospital con activos insuficientes, así como, algunas organizaciones ricas no cambiarán debido a inversiones fijas en activos de capital que no es posible modificar con facilidad(equipos, edificios, terrenos). Todas estas razones que el grupo comparte, constituyen un proceso adaptación interna, que difícilmente será modificado, al menos que el cambio, beneficie a la mayoría del equipo de trabajo, de lo contrario, puede llegar a crear barreras, en determinados equipos con presunciones básicas.

**Palabras Clave:** Resistencia al cambio, Gestión, Ética.

Moncada, Neila. **RESISTANCE TO CHANGE AS AGENT OBSTACULIZANTE MANAGEMENT IN HOSPITALS OF COLOMBIA.** Master of Human Resource Management. Private University Dr. Rafael Beloso Chacín. Maracaibo. Venezuela.

## **SUMMARY**

The initial purpose of this research is to analyze the resistance to change as management agent obstaculizante hospitals in Colombia. Likewise, it is part of the potential management of human resources, operational line, human behavior in organizations and resistance area study to change, belonging to CICAG line, based on the theoretical postulates of Arana (2009), Robbins (2009) Gonzalez (2013), Arrieta and Mon (2012), Chiavenato (2009), among others. From a qualitative point of view, it is based on a type of inductive research, as it is classified as constructive, while being subjective, under a postpositivist approach with a field design. The information was collected through observation techniques, qualitative interviews and analysis thereof will be through qualitative methodology of triangulation. For the purpose of showing four (4) subjects were taken, called informants. The reliability of this population is relative, as prevailing ethics as applied condition. Furthermore to finish could indicate that organizational culture that exists already consolidated in the hospital, are not easy to modify and perhaps candidaciones become the main source of resistance to change. In addition to considering the resource constraints in the hospital with insufficient assets, as well as some rich organizations not change due to investments in fixed capital assets that can not be easily modified (equipment, buildings, land). All these reasons that the group shares constitute an internal adaptation process, which is unlikely to be changed, unless the change benefits the majority of the team, otherwise, could create barriers on certain computers with basic assumptions .

**Keywords:** Resistance to change, Management, Ethics

## INTRODUCCIÓN

En Colombia la salud se ha convertido en un mercado basado en una libre elección del servicio una especie de demanda por el tipo de enfermedad, dando una visión inequitativa de este derecho. Y es donde se pone la balanza equidad o eficiencia con la cual el gobierno ha dado una mayor importancia a la eficiencia en donde todos están cubiertos por un sistema de salud, pero a base de un plan mínimo obligatorio de beneficios (POS).

En donde no se cubren enfermedades diferentes a las epidemiológicas, pero aun así con todos estos recortes se siguen dando limitaciones en la atención primaria y mucho más en las especializaciones dándose un deterioro de las acciones en contra de enfermedades prioritarias, un deterioro progresivo de la red hospitalaria pues el 32% de los hospitales públicos están en peligro de ser liquidados.

Por lo cual se le deja la salud a la empresa privada “medicina propagada” y el gobierno se libera de ese problema. De esto se está dando cuenta el mundo y esto está obligando a los gobiernos, (independiente de su ideología política), a llevar los modelos de salud a un modelo donde estos ofrecen el servicio de salud, un modelo de salud social.

Pero este predominio de la voluntad capitalista también está albergándose en los usuarios hasta el grado de engeguercerlos en donde el individualismo es el ganador y se oculta la filosofía social de un sistema de salud como un servicio público a cargo del estado; por ello es que se hace necesario realizar e indagar en aspectos relacionados con la temática para de esta manera como individuo inserta en esa localidad brindar alternativas de solución a la

problemática expresada como es dicha investigación la cual presenta como propósito general analizar la resistencia al cambio como agente obstaculizante de la gestión en Hospitales de Colombia.

De igual forma dicho estudio presenta una estructura organizativa de cinco momentos. El primer momento asume la fase preparatoria, dentro del cual se contempló la visión de la situación desde la perspectiva del autor, en complemento, el segundo momento, denominado ruta de la investigación se presta especial atención a la metodología desde donde está orientada la investigación.

En un tercer momento, se presenta los conceptos sensibilizadores que nutren la investigación desde la perspectiva de autores, Se presenta un cuarto momento, se visualiza cada uno de los significados de los datos suministrados por los informantes, haciendo una categorización y posterior reducción esencial concerniente a la triangulación, En un quinto momento, se plasman los hallazgos, reflexiones finales y recomendaciones del estudio, generando así alternativas de solución a la problemática expuesta.

**REVISIÓN POR PARTE DEL TUTOR DEL  
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN Y EL ARTÍCULO**

**Título de la Tesis**

<b>Resistencia al cambio como agente obstaculizante en hospitales de Colombia</b>
---

<b>Investigador</b>	<b>Cedula de Identidad</b>
<b>Neila Rosa Infante Moncada</b>	<b>49761961</b>

<b>Línea de Investigación Matricial</b>		<b>Línea de Investigación Potencial</b>	
Gerencia en las Organizaciones	<b>Comportamiento Humano</b>		

<b>Área temática</b>	<b>Fecha</b>	<b>de</b>	<b>Evaluación</b>
<b>Tutor</b>	<b>cédula tutor</b>		

<b>Resistencia al Cambio</b>		<b>RICARDO REYES</b>	
------------------------------	--	----------------------	--

<b>REVISIÓN DE LA TESIS</b>	<b>REVISIÓN DEL ARTICULO</b>
-----------------------------	------------------------------

--	--

<b>OBSERVACIONES REVISION CON PLAGIARIUM</b>
--

FIRMA TUTOR
-------------