

UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA



**LA RESISTENCIA AL CAMBIO Y SU INFLUENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL EN LA REGIÓN DE SALUD PNP TACNA, EN
EL AÑO 2013**

TESIS

**PRESENTADO POR:
MÉD. ANA MARÍA VIZCARRA CONTRERAS**

Para optar el Grado Académico de:

**MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA CON
MENCION EN ECONOMÍA DE LA SALUD Y ADMINISTRACIÓN
HOSPITALARIA**

MOQUEGUA – PERÚ

2015

**UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI
ESCUELA DE POSTGRADO**

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA

**LA RESISTENCIA AL CAMBIO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL EN LA REGIÓN DE SALUD PNP TACNA, EN EL AÑO 2013**

Tesis sustentada y aprobada el.....de.....del 20....; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE :

SECRETARIO :

MIEMBRO :

ASESOR :

Dr. Rubens Houson Pérez Mamani

DEDICATORIA

**A Arelis y Claudia; amigas,
compañeras y amorosas hijas que
constantemente están motivándome.**

AGRADECIMIENTOS:

Mi más sincero agradecimiento a todas las personas que hicieron posible esta tesis, especialmente a mis profesores y a mis compañeros de trabajo.

RESUMEN

El trabajo de investigación presenta como objetivo principal el determinar la influencia de la resistencia al cambio sobre el desempeño laboral en la Región de Salud – REGSAL PNP Tacna, en el año 2013. La investigación abarcó a la población del personal asistencial y administrativo (51 personas). Se encontró que existe una influencia significativa de la resistencia al cambio sobre el desempeño laboral.

Además se encontró que el personal se caracteriza por un nivel bajo de resistencia ante situaciones de cambio; es la dimensión “Factores organizacionales globales”, la que generan en el personal un mayor nivel de resistencia. El personal se caracteriza por un nivel de desempeño laboral aceptable; es la dimensión “Satisfacción al usuario” es el aspecto más destacado, siendo el “Crecimiento personal” el aspecto a priorizar.

Por último, existe una relación significativa entre los indicadores de la resistencia al cambio y los indicadores del desempeño laboral (si disminuye el nivel de resistencia al cambio en el personal, ello generará que su nivel de desempeño laboral mejorará).

Palabras claves: Desempeño, satisfacción, organización, resistencia, cambio

ABSTRACT

The work of investigation presents as principal aim determines the influence of the resistance to the change on the labor performance in the Region of Health - REGSAL PNP Tacna, in the year 2013. The investigation included the population of the welfare and administrative personnel (51 persons). One thought that a significant influence of the resistance exists to the change on the labor performance.

In addition one thought that the personnel is characterized by a low level of resistance before situations of change; it is the dimension "Factors organizacionals global", that they generate in the personnel a major level of resistance. The personnel is characterized by a level of labor acceptable performance; it is the dimension "Satisfaction to the user" it is the most outstanding aspect, being the "Personal growth" the aspect to determine priorities.

Finally, a significant relation exists between the indicators of the resistance to the change and the indicators of the labor performance (if it diminishes the level of resistance to the change in the personnel, it will generate that his level of labor performance will improve).

Key words: Performance, satisfaction, organization, resistance, change