

“UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA”

ESCUELA DE POSGRADO



**“GESTIÓN DEL AUSENTISMO Y EL DESEMPEÑO ASISTENCIAL
DEL PERSONAL EN EL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO
LOAYZA”.**

**TESIS PARA OPTAR:
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA DE
SERVICIOS DE SALUD**

PRESENTADO POR:

ISRAEL VIRGILIO MORENO CHUNGA

ASESOR:

DRA. JACKELINE ROXANA HUAMÁN FERNÁNDEZ.

2019

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 13-dic.-2023 5:11 p. m. -05
Identificador: 2258269676
Número de palabras: 17912
Entregado: 1

GESTIÓN DEL AUSENTISMO Y EL DESEMPEÑO ASISTENCIAL DEL PERSONAL EN EL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA Por Israel Virgilio Moreno Chunga

Índice de similitud

14%

Similitud según fuente

Internet Sources: 14%
Publicaciones: N/A
Trabajos del estudiante: 5%

5% match (Internet desde 31-oct.-2022)

http://intra.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/6083/TESIS_RAMOS%20YRCA%c3%91AUPA.pdf?isAllowed=y&sequence=1

2% match (Internet desde 18-jun.-2021)

http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5482/TESIS_CASTILLO%20POZU.pdf?isAllowed=y&sequence=1

1% match (Internet desde 05-dic.-2020)

http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2724/TESIS_%20SALARDI%20VEIT%20PIERO%20G.pdf?isAllowed=y&sequence=2

1% match ()

[Pasiche Agramonte, María Marlene. "La auditoría interna y el control del flujo de caja de la municipalidad de San Isidro 2014", Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2018](#)

1% match (Internet desde 29-feb.-2020)

<https://pt.scribd.com/document/374883608/15612>

1% match (Internet desde 09-sept.-2022)

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/17743/1/T-UCSG-POS-MGSS-323.pdf>

1% match (Internet desde 07-oct.-2022)

https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/8480/Gesti%c3%b3n_Talento%20humano_Desarrollo%20organizacional.isAllowed=y&sequence=1

1% match (Internet desde 05-ene.-2023)

<https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/1972/Baldeen%20Arbi.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

1% match ()

[Silva Gutierrez, Claudia, Caicedo Gomez, Dyane, Serna Calvo, Lynda. "Ausentismo laboral en personal de salud de la red salud norte de Cali en 2013", 2016](#)

1% match ()

[Rubio López, Hugo Andrés, Merchan López, Jerson Duvan. "Análisis de los factores laborales y extra laborales que describen el comportamiento del ausentismo laboral en el Hotel Imperio y Cia SAS, comprendido en el periodo 2018", Administración en Salud Ocupacional, 2019](#)

1% match (Internet desde 10-oct.-2022)

<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/17141/2E%20677.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

"UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA" ESCUELA DE POSGRADO "GESTIÓN DEL AUSENTISMO Y EL DESEMPEÑO ASISTENCIAL DEL PERSONAL EN EL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA". TESIS PARA OPTAR: EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD PRESENTADO POR: ISRAEL VIRGILIO MORENO CHUNGA ASESOR: DRA. JACKELINE ROXANA HUAMÁN FERNÁNDEZ. 2019 i DEDICATORIA Dedico el presente trabajo a mis padres, familiares y amigos y colegas por su apoyo invaluable para culminar mi investigación. ii AGRADECIMIENTO A Dios por guiarme y permitirme alcanzar mis metas en esta prestigiosa universidad. A cada uno de mis docentes y compañeros de clase por la motivación permanente. A mi maestra: Magister Sandra Dulanto Martínez; por su apoyo incondicional. iii INDICE Carátula i Dedicatoria ii Agradecimiento iii Índice iv Índice de Tablas vi Índice de Gráficos viii Resumen x Abstract xi Introducción xii Capítulo I: Fundamentos Teóricos de la Investigación 1.1 Marco Histórico 1.2 Marco Teórico 1.3 Investigaciones 1.4 Marco Conceptual 01 02 18 23 Capítulo II: El Problema, Objetivos, Hipótesis y Variables 2.1 Planteamiento del Problema 2.1.1 Descripción de la Realidad Problemática 2.1.2 Antecedentes Teóricos 2.1.3 Definición del Problema 29 29 30 32 2.2 Finalidad y Objetivos de la Investigación 2.2.1 Finalidad 2.2.2 Objetivo General y Específicos 2.2.3 Delimitación del Estudio 2.2.4 Justificación e Importancia del Estudio 32 32 33 33 33 iv 2.3 Hipótesis y Variables 2.3.1 Hipótesis Principal y Específicas 2.3.2 Variables e Indicadores 34 34 35 Capítulo III: Método, Técnica e Instrumentos 3.1. Población y Muestra 3.2. Enfoque, tipo y diseños(s) a utilizar en el estudio 3.3. Técnica (s) e instrumento (s) de Recolección de Datos 3.4. Procesamiento de Datos 36 37 38 39 Capítulo IV: Presentación y Análisis de los Resultados 4.1. Presentación de Resultados 4.2. Contrastación de Hipótesis 4.3. Discusión de Resultados Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones 5.1. Conclusiones 5.2. Recomendaciones 40 34 59 63 66 67 Bibliografía. Anexos. 68 73 v ÍNDICE DE TABLAS Tabla 01: Variables e Indicadores 35 Tabla 02: Se han Implementado políticas de turnos efectivas para reducir el ausentismo en el personal asistencial 40 Tabla 03: A nivel institucional se cuenta con un manual que normalice los permisos y licencias para el personal asistencial 41 Tabla 04: Los encargados de la gestión de personal, aplican estrategias que respondan a la realidad del hospital y que resuelvan problemas de ausentismo en el personal asistencial 42 Tabla 05: El hospital dispone de sistemas automatizados eficaces y permanentemente operativos para gestionar la asistencia del personal asistencial 43 Tabla 06: En el hospital realizan

RESUMEN

El trabajo de investigación fue realizado en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, su objetivo fue determinar la relación de la gestión del ausentismo con el desempeño asistencia del personal en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

La investigación desarrollada cumplió con la estructura de un enfoque cuantitativo basado en procesos deductivos de hechos de la realidad problemática; se trabajó con un nivel de investigación que permitió estudiar ambas variables de estudio por tanto el nivel fue correlacional, el diseño aplicado se centró en un proceso no experimental que permitió la selección de la muestra y aplicación de los correspondientes instrumentos para la toma de muestras, la misma que se determinó empleando una fórmula para tener un resultado probabilístico; resultando un total de 97 personas, la técnica que se empleó para recolectar los datos fue la encuesta, y se diseñó un cuestionario estructurado en escala de Likert que se le aplicó a los integrantes de la muestra con el fin de medir y conocer cómo se comporta cada variable e indicador que se han evaluado en el presente estudio.

En la determinación de las pruebas de hipótesis se trabajó con el estadístico de prueba de Correlación de Pearson, alcanzando que los resultados fueron significativos al nivel de $P < 0,05$ siendo significativa la relación entre las variables estudiadas gestión del ausentismo y desempeño asistencial en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

Palabras Claves: *Gestión del ausentismo, desempeño asistencial, Capacitación, Satisfacción, calidad del servicio médico.*

ABSTRACT

The research work was carried out at the Archbishop Loayza National Hospital, its objective was to determine the relationship between the management of absenteeism and the assistance performance of the personal at the Archbishop Loayza National Hospital.

The developed research complied with the structure of a quantitative approach based on deductive processes of facts of the problematic reality, we worked with a level of investigation that allowed us to study both study variables, therefore the level was correlational, the applied design focused on a non-experimental process that allowed the selection of the sample and application of the corresponding instruments for taking samples, the same that was determined using a formula to have a probabilistic result, resulting in a total of 97 people, the technique that was used to collect the data was the survey, and a structured questionnaire was designed on a Likert scale that was applied to the members of the sample in order to measure and know how each variable and indicator that have been evaluated in this study behaves.

In determining the hypothesis tests, we worked with the Pearson Correlation test statistic, achieving that the results were significant at the level of $P < 0.05$, with the relationship between the variables studied management of absenteeism and care performance in the hospital being significant. Archbishop Loayza National Hospital.

Keywords: *Absenteeism management, healthcare performance, Training, satisfaction, quality of medical service.*