



UNIVERSIDAD  
**SAN IGNACIO  
DE LOYOLA**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**Carrera de Administración de la Salud**

**RELACION ENTRE AUSENTISMO Y RENDIMIENTO  
LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE  
UNA IPRESS DE TERCER NIVEL – LIMA, PERÚ 2019**

**Trabajo de Investigación para optar el Grado Académico de  
Bachiller en Administración de la Salud**

**FLOR INES AGUILAR VALENZUELA  
ANGELA LIVIA ESPINOZA MORALES**

**Asesor:  
Dr. Zoel Anibal Huatuco Collantes**

**Lima – Perú  
2019**

## INDICE

<b>1</b>	<b>Introducción</b>	<b>3</b>
1.1	Problema de investigación	3
1.1.1	Planteamiento del Problema.	3
1.1.2	Formulación de problema.	4
1.1.3	Justificación.	4
1.2	Marco teórico	7
1.2.1	Ausentismo Laboral.	7
1.2.2	Rendimiento Laboral.	10
1.3	Objetivo e Hipótesis	13
1.3.1	Objetivo General.	13
1.3.2	Objetivos específicos.	13
1.3.3	Hipótesis.	13
<b>2</b>	<b>Método</b>	<b>14</b>
2.1	Tipo y diseño de investigación	14
2.1.1	Tipo de Investigación.	14
2.1.2	Diseño de investigación.	14
2.2	Variables	14
2.2.1	Variables Principales.	14
2.2.2	Variables Sociodemográficas.	14
2.2.3	Indicadores.	14
2.3	Participantes	15
2.3.1	Población Objetivo.	15
2.3.2	Población Accesible.	15
2.3.3	Población Elegible.	15
2.4	Muestra	15
2.4.1	Muestreo.	15
2.5	Instrumento de Investigación	15
<b>3</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>21</b>
3.1	Presentación de resultados	21
3.2	Discusión	34
3.3	Conclusiones	35
3.4	Recomendaciones	36
<b>4</b>	<b>REFERENCIAS</b>	<b>38</b>

## 1 Introducción

### 1.1 Problema de investigación

#### 1.1.1 Planteamiento del Problema.

Con los estudios realizados por la Organización Mundial de la Salud, al nivel mundial, el ausentismo laboral de un solo empleado representa 5 días anuales, siendo una de las causas de ausentismo se debe al virus de la influenza con respecto al 10% y al 12% de enfermedades. (Cataño Saldarriaga, Correa González, & Berbesi Fernández, 2017) Según la Organización Internacional de Trabajo (OIT), el ausentismo laboral es un problema a nivel mundial, pues está referido a la falta o inasistencia del personal que está dispuesto a asistir y que por diferentes factores les restringe hacerlo, generando pérdida de recursos y a la insatisfacción del entorno. Además de limitar el alcance de las metas individuales del personal y por ello al alcance del objetivo, esto se verá refrenado con la mejora de la gestión de control de este problema. (Martínez Galeano & Sastoque Suárez, 2014)

El ausentismo laboral va en aumento y muchos de ellos se deben a los accidentes dentro del trabajo, generados aproximadamente por 317 millones de accidentes por año, lo cual trae consigo el aumento de costos y carga económica tanto para la entidad como para el propio trabajador, estos factores ocasionan un 4 % del producto bruto interno (PBI) global, siendo visibles y de mayor repercusión hacia los países en vías de desarrollo y de problemas de estabilidad económica. (OIT, 2019)

El incremento de las faltas constantes en el trabajo tiene como consecuencia el déficit de suplir el puesto, incurriendo en una nueva evaluación del proceso de selección de la persona idónea al puesto con respecto a las actitudes, aptitudes, habilidades y a la adaptación al ambiente y clima laboral. Los factores principales son la sobrecarga, mayores costos, reducción de calidad y eficiencia en las atenciones, sobrecarga laboral, estrés de los compañeros. (Bautista España & Valencia Molano, 2015)

El ausentismo laboral en Colombia es considerado el problema social y de salud pública, pues es frecuente que en este país existan culturas negativas como generar una incapacitación por enfermedad o accidentes, creando baja competitividad, pérdida de la productividad y con ello generación de gastos administrativos de las entidades de salud, según datos, solo hasta el 2011 los días perdidos por incapacidad por accidente fueron 3,644,360 y aproximadamente 87,4 millones de horas perdidas, el ausentismo laboral se encuentran determinado por factores como la salud, problemas familiares, personales, estrés y carga laboral. (Bonilla Serrano & Carrasco Espitia, 2014)

En nuestro país el ausentismo laboral en general está relacionados a los descansos médicos por enfermedades comunes que equivalen el 82,26% teniendo un costo directo de 9 552,94 dólares americanos, se detalla que la ausencia de un trabajador ocasiona el incremento de actividades normales de un establecimiento y con ello los cambios de desarrollo y resultados. (Cabeza Rodriguez, 2018)

Actualmente en el Perú, por medio del decreto legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral. Se menciona que, a más de tres días seguidos, cinco días dentro de un mes y más de quince días dentro de ciento ochenta días de faltas injustificadas de un empleado corresponden a sanciones disciplinarias y penalidades dentro de las instituciones, (ELPERUANO, 1997)

Se considera que el ausentismo laboral está ligado al desempeño o rendimiento laboral, debido a problemas organizacionales como la sobrecarga laboral, el entorno de trabajo, problemas del clima organizacional y responsabilidad, siendo estas las que generan una debilidad en el rendimiento. Es por ello por lo que las instituciones tienen la necesidad de requerir a un personal idóneo y con alta productividad, permitiendo optimizar procesos eficientemente y contrarrestar la dificultad. (HUAMANI QUISPE & SOLANO DAMIAN, 2017) Existen diversos factores determinantes a este problema y con este estudio se dará a conocer algunos que guarden relación al personal administrativo de un hospital de tercer nivel y que problemas ocasionan.

### **1.1.2 Formulación de problema.**

#### **1.1.2.1 Problema general.**

¿Cuáles son las causas y factores relacionados al ausentismo laboral en el personal administrativo de un Hospital de nivel III durante el año 2019?

#### **1.1.3 Justificación.**

El presente trabajo de investigación se Justifica en los siguientes aspectos:

**En el aspecto social:** De acuerdo a los resultados obtenidos se podrá trabajar la manera de afrontar y mejor el ausentismo de los colaboradores.

**En el aspecto práctico:** Con los resultados.

**En el aspecto teórico:** Los datos obtenidos en esta investigación se pueden utilizar como antecedentes para a futuras investigaciones.

**En el aspecto Metodológico:**

**Aspecto Personal:** Como investigadores ampliar nuestro conocimiento, así mismo ampliar nuestra visión en gestión de salud y el impacto que se obtendrá sobre el

ausentismo laboral y rendimiento dentro del centro laboral y con ello podremos establecer estrategias para reducir el ausentismo dentro del hospital.

## **1.2 Marco referencial**

### **1.2.1 Antecedentes.**

(Cataño Saldarriaga, Correa González, & Berbesi Fernández, 2017) En su investigación “Factores asociados al absentismo laboral en los empleados de una institución de salud de Medellín. Colombia, 2016” que tuvo como objetivo Identificar los factores asociados al absentismo laboral en los empleados de una institución de salud, el cual fue un Estudio empírico-analítico, cuantitativo de corte transversal. Los empleados de una institución prestadora de servicios de salud de Medellín, Colombia fue la muestra población de estudio y se utilizó una encuesta el cual fue organizada con variables demográficas, laborales, familiares, personales y sociales. De los 898 empleados se encuestaron a 140, con una proporción de ausentismo del 8,4%. El 84%de los que presentaron ausentismo laboral fueron mujeres, respecto a la edad se registró una media de 32 años, y el nivel educativo técnico o inferior tuvo una RP 3,2 , mientras que el área laboral asistencial tubo un 4,8 y por último, el puesto laboral de auxiliar de 2,3. Estas variables fueron las que mostraron una alianza estadísticamente representativa, y así llegaron a la conclusión, que las circunstancias que se relacionan con el ausentismo de los trabajadores del establecimiento de salud se debe al bajo nivel de instrucción educativa, tienen un empleo de auxiliar y desempeñan cargos de colaboradores.

(Bautista España & Valencia Molano , 2015) en su investigación “Causas de ausentismo laboral en los trabajadores del área administrativa del hospital san Andrés - E.S.E - de Tumaco, durante el primer semestre de 2015” el cual tuvo como objetivo describir las causas de ausentismo laboral en los trabajadores del área administrativa del Hospital San Andrés - E.S.E - del Municipio de Tumaco, durante el primer semestre de 2015, fue un estudio descriptivo, cuantitativo, retrospectivo con criterios de inclusión: hombres y mujeres con incapacidad médica, criterios de exclusión: licencias de maternidad. Los datos se obtuvieron de la base de datos de incapacidades, de las 31 incapacidades que se mostraron, el 39% del resultado fue la pérdida de 64 días por cita médica, 29% por enfermedad general y 3% por enfermedades laborales, el 29% se ausento por factores no médica, 16% por calamidad doméstica y 13% por diligencias personales. El 81% fueron mujeres, mientras que el 19% fueron hombre, Se llegó a la conclusión que el mayor número de factores al absentismo se debe a las citas médicas, enfermedades

generales, diligencias personales y por último el factor que ocupa el último lugar son las enfermedades laborales y no se presentó casos de accidente laboral.

(Bonilla Serrano D. C., y otros, 2014) En su investigación "Ausentismo laboral en el centro de atención médica inmediata Vista Hermosa I nivel, empresa social del Estado" el cual tuvo como objetivo, establecer cuáles son las motivaciones de los profesionales de salud en el Hospital Vista Hermosa nivel I, entidad del estado para ausentarse de su turno programados, con un estudio cualitativo y cuantitativo de las variables que intervienen en la satisfacción laboral de los empleados del centro de atención médica inmediata (CAMI) vista hermosa, como resultado obtuvieron que existió un elevado índice de establecer relación con la organización que se presentó en un 42% del tiempo elaborado entre dos y diez años, así mismo un 33% el tiempo de labor fue más de diez años, lo que establece estabilidad laboral y la disposición por parte de la organización por seguir trabajando con el personal, del mismo modo se descubrió un elevado grado de satisfacción, con un 42% y por último un 25% de los colaboradores manifestaron estar muy satisfechos.

(Martínez Galeano & Sastoque Suárez, Repositorio Universidad del Rosario, 2014) En su investigación "Caracterización del ausentismo por incapacidad médica en los trabajadores administrativos de una empresa de salud", el cual tuvo como objetivo:, Caracterizar las principales causas de ausentismo laboral en los funcionarios administrativos de una empresa de salud desde la revisión de una base de datos para plantear recomendaciones de prevención, fue un estudio descriptivo de corte transversal se estudió a un grupo de 284 colaboradores administrativos de una entidad de salud que reportaron ausentismo por incapacidad médica en el primer semestre de 2014. En los resultados se lograron identificar los principales factores de ausentismo laboral en los colaboradores administrativos, para el primer periodo de 2014, un 22,2% fueron por enfermedad general la diarrea y gastroenteritis, 4.4% por rinofaringitis aguda y 1.04% por enfermedad laboral los trastornos osteomusculares, teniendo que 44,9% se ausenta por motivo de enfermedades comunes, se halló también que las incapacidades se generaron en mujeres en un 72% (207) y el 46.3% (133) en el grupo etéreo comprendido entre los 31-40 años; según la antigüedad laboral las personas que tienen entre 1 y 10 años generaron el 59.2% de los eventos, se concluyó que en la población de estudio las incapacidades se da en mayor porcentaje en incapacidad general, por enfermedades infectocontagiosas y osteomusculares, considerando que este estudio es descriptivo el cual puede ser utilizado como antecedentes para futuras investigaciones.

(TUESTA LOJA, 2019) en su investigación "Impacto del Clima Organizacional en el nivel de Ausentismo Laboral del personal administrativo en el Hospital Sisol- Salud Sede Camaná 2019" el cual tuvo como objetivo Establecer el impacto del Ambiente Estructural en el nivel de Ausentismo Laboral del trabajador directivo en el Hospital Sisol Salud, Sede Camaná 2019, donde se trabajó con un número de 50 trabajadores del área administrativa, siguiendo una búsqueda de tipo cuantitativo con diseño no experimental, donde se emplea a efectos de observar el dominio de la variable independiente sobre la variable dependiente, permitiendo ver la razón por el cual los trabajadores del área administrativo, puede incrementar, conservar o reducir su función en el área administrativa, . El trabajo se ejecutó en la primera mitad del mes de mayo logrando obtener resultados alentadores y positivos porque el absentismo laboral fue menor respecto a los meses anteriores, con un porcentaje de 20% y por ello se sostiene que los incentivos y la motivación son apreciados e influye en el rendimiento y rentabilidad del establecimiento de salud. Así se llegó a la conclusión que los incentivos y reconocimiento al desempeño influye de manera positiva en la productividad y rentabilidad, del mismo modo recomiendan se realice de manera constante una evaluación para saber el nivel de satisfacción y tener la información sobre los colaboradores. Y del mismo modo calcular el desempeño y rentabilidad de manera permanente de los trabajadores.

## **1.2 Marco teórico**

### **1.2.1 Ausentismo Laboral.**

Chiavenato en el 2008 señala que el ausentismo laboral está referido a las faltas de cada trabajador a su centro de labores, ya sean por faltas, tardanzas u otros motivos, se conoce que el ausentismo está causado por diversos factores y que es difícil de identificar análisis y valores reales para conocer las causas específicas. El ausentismo no solo hace referencia a la falta de los trabajadores en relación con los instantes que deben realizar sus actividades, sino que también a causas propias del empleado y a las de la organización. (Chiavenato, 2007)

Por otro lado, la OIT lo define como la inasistencia al centro laboral que tenían la intención o disposición de asistir al laborar, lo que ocasiona excluirse de sus vacaciones por día de inasistencia, la falta a laborar esta originado por causas médicas, motivos personales, pero no incluye el embarazo o prisión. (OIT, 2019)

Dentro de las causas que incurren al ausentismo laboral se destacan:

- Enfermedad común
- Accidentes de trabajo

- Capacitación
- Otras licencias legales
- Liderazgo
- Problemas familiares
- Estrés laboral
- Baja remuneración
- Insatisfacción

#### **1.2.1.1 Enfermedad Común.**

La Real Academia define a la enfermedad común como todo tipo de alteración de salud de un individuo, pero que no esté ligado con la condición legal de trabajo ni de enfermedad de ámbito profesional. El ausentismo generado por las enfermedades comunes debe ser validado por medio del certificado médico que sustente el padecimiento de alguna enfermedad y este a su vez debe estar reconocido por el medico encargado. (Academia, 2019)

#### **1.2.1.2 Accidente de trabajo.**

En el libro de Jesús Molinera sobre absentismo laboral, define al accidente laboral, como aquellas lesiones físicas ocasionadas o por consecuencia de la ejecución de trabajo dentro de una organización, estos a la vez incluyen daños, enfermedades, lesiones, entre otros. (Mateos, 2006)

#### **1.2.1.3 Capacitación.**

Chiavenato señala que la capacitación es la formación especializada a corto plazo de forma sistemática y estructurada, mediante el cual un individuo adquiere competencias, habilidades y conocimientos técnicos para mejorar el desempeño de un puesto de trabajo. Para la National Industrial Conference Board de los Estados Unidos, la capacitación cumple el rol de beneficiar al alcance de los objetivos empresariales. Por otro lado Hoyler menciona que la capacitación es una inversión empresarial que tiene la finalidad de brindar educación a los empleados para aminorar las diferencias entre el desempeño y los objetivos, es decir la capacitación está dirigido hacia el equipo laboral para que alcancen, económicamente de manera eficiente los objetivos de la empresa. (Chiavenato, 2007)

#### **1.2.1.4 Licencia**

Según el artículo 24 del Reglamento Interno de trabajo del MINSA,

La licencia es el permiso que se le concede al personal para permitirle no asistir al trabajo, por un tiempo determinado, de uno a más días. Estas a su vez pueden ser: con



o sin goce de haber y solo pueden ser determinadas por el jefe de la unidad de personal. (MINSAs, 2006) Las licencias pueden otorgar por:

- Incapacidad por enfermedad o accidente común.
- Padecimiento de tuberculosis o de neoplasia maligna
- Gravidéz.
- Fallecimiento del cónyuge, padre, hijos o hermanos
- Capacitación oficializada.
- Citación expresa: judicial, militar o policial.
- Función edil
- Adopción.
- Representación deportiva.
- Periodo vacacional.
- Otros casos que señalan las disposiciones vigentes sobre la materia.

#### **1.2.1.5 Liderazgo.**

Se denomina liderazgo a la influencia positiva o negativa que ejerce una persona sobre otra o hacia un grupo determinado por medio de la recepción de la comunicación teniendo la finalidad del logro de los objetivos específicos de la organización y generando cambios dentro de una empresa. En términos generales el liderazgo está determinada por la habilidad y capacidad que tiene un líder para poder influir en las decisiones de las personas con el fin de alcanzar los objetivos personales u organizaciones tarazados previamente. (BONIFAZ, 2012)

#### **1.2.1.6 Problemas Familiares.**

Los problemas de familia son hechos de la vida diaria que toda persona enfrenta y puede ser atribuido por diversas situaciones y con distinta intensidad en diferentes niveles del comportamiento. Se relacionan a situaciones de convivencia y relaciones interpersonales y de alguna forma es natural de la vida, se da por el rompimiento o desgaste del vínculo de unión familiar. (Instituto Complutense de Mediación y Gestion, 2014)

#### **1.2.1.7 Estrés.**

Enfatiza a las condiciones tanto negativas o positivas en respuesta a un factor determinado de incomodidad que guarda relación a la salud mental, física o en bienestar del individuo. La OIT menciona que el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por la inestabilidad de exigencias del trabajo determinado por los procesos de la organización del trabajo, diseño, relaciones laborales y las exigencias propias del trabajo que no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa o a

la perspectiva que tiene el empleado hacia esta. (OIT, ESTRÉS EN EL TRABAJO , 2016)

#### **1.2.1.8 Remuneraciones.**

Referido a la recompensa que percibe cada trabajador dentro de una organización, es el intercambio entre el empleado con el empleador, pues cada empleado negocia su trabajo para obtener un pago económico. La remuneración puede ser directa o indirecta, el directo refiere al dinero que se percibe como respuesta al servicio que realiza, es decir el salario relacionado al número de horas que hayan laborado. Por otro, la remuneración indirecta es el salario no contenido dentro del contrato de trabajo o servicios sociales que brinda la empresa, constituye; vacaciones, gratificaciones, bonos, extras. (Chiavenato, 2007)

#### **1.2.1.9 Satisfacción.**

(Griffin & Bateman, 1986) definen la satisfacción laboral como un constructo global logrado a través de facetas específicas de satisfacción como son el trabajo, el sueldo, la supervisión, los beneficios, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, los compañeros y las prácticas de la organización.

#### **1.2.2 Rendimiento Laboral.**

.Murphy en 1990 señala que el rendimiento laboral está definido como el “conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o para la unidad organizativa en la que la persona trabaja” (Gabini, 2018)

Según la real Academia Española, es la habilidad de productividad del individuo en el puesto de trabajo, y del mismo modo es el vínculo entre la producción y los medios utilizados, como materiales, energía, mano de obra etc.

Stephan J. Motowidlo los resultados que una compañía espera en un determinado tiempo de sus colaboradores, estas pueden ser resultados beneficiosos o perjudiciales, pero dependerá del rendimiento de los trabajadores.

Campbell, McCloy, Oppler y Saer (1993) La eficiencia de los colaboradores de una empresa da mención a la evaluación de la producción de los trabajadores.

#### **1.2.2.1 Relaciones interpersonales. (1974)**

Relaciones Sociales: Son las necesidades de asociación, participación, aceptación, por parte de sus compañeros, intercambio de amistad, afecto y amor. (Maslow, 1943)

Según (Chiavenato , Administración de Recursos Humanos , 2007) Las relaciones interpersonales es la socialización entre uno o más individuos dentro de una entidad y el nivel de independencia en la relación que entablan. Así mismo las relaciones

interpersonales genera el trabajo en colaboración, estas se apoyan en la confianza reciproca de las personas.

Disciplina personal

Stephan J. Motowidlo Finalizar los deberes, tener la capacidad de elaborar objetivos y ejecutarlos de manera exitosa, del mismo modo cumplir con las instrucciones recibidas y de esta manera esta acción podrá ser percibida como ejemplo por los demás colaboradores, así mismo que los trabajadores cumplan con las metas y objetivos propuestos.

#### **1.2.2.2 Planeación/ organización.**

Stephan J. Motowidlo Tener el liderazgo de elaboración de prioridades de proyecto, metas, objetivos de manera beneficiosa para la empresa, también prioricen sus cargos en el área de trabajo, cumpliendo las funciones, de acuerdo al tiempo establecido e instrumento, recabar información externa para garantizar la calidad de proyectos que se están ejecutando, del mismo modo ser capaz de administrar los proyectos complejos en ejecución, con la habilidad de coordinación- así mismo es la elaboración de objetivos y metas para el cumplimiento de las funciones de acuerdo a las prioridades y del mismo modo vigilar la calidad del trabajo y hacer el seguimiento de la información para verificar que hayan sido ejecutadas de manera adecuada y en el determinado tiempo .

#### **1.2.2.3 Cumplimiento de metas y objetivos**

(Chiavenato , Administración de Recursos Humanos , 2007)Administración Las entidades públicas y privadas están conformadas por colaboradores y necesita de ellas para lograr las metas, objetivos y misiones propuestos como organización. Para los colaboradores las instituciones conforman un método para alcanzar todo los objetivos, metas y misiones propuestas como persona e identidad, y con un presupuesto inferior en cuanto a sacrificio y lapso de tiempo y del mismo modo sin dificultades. Mediante una organización es más fácil lograr objetivos, metas y misiones que personalmente porque dentro de una entidad se trabaja en equipo conjuntamente con los colaboradores.

#### **1.2.2.4 Iniciativa.**

Según la RAE es la acción que toma un individuo antes que los demás de un determinado grupo de individuos, sea para hablar u obrar (tomar la iniciativa)

Según Stephan J. Motowidlo Es anteponerse a las circunstancias, con ideas para aprovechar de las oportunidades que se le presenta a c

compañía y del mismo modo prevenir futuros problemas que se nos presente, así mismo crear alternativas ante situaciones de emergencia, estos colaboradores tienen

propuestas innovadoras el cual es una gran ayuda para la compañía donde labora y este se convierte en un líder y así los demás trabajadores le seguirán.

En situaciones de emergencia estos colaboradores toman la iniciativa y son los que aportan con ideas de solución para la crisis que se está viviendo

#### **1.2.2.5 *Pensamiento estratégico.***

Según (OSSORIO, 2013) El pensamiento estratégico manifiesta una ideología de la actividad, esta reconoce y honra las funciones de un individuo en la innovación de los escenarios, Certifica la función del carácter del ser humano en la descendencia de circunstancias optimistas del estudio juicioso y direccionado de la energía social.

Así mismo el pensamiento estratégico es que los individuos estén preparados para lo que viene en el futuro, sean oportunidades o amenazar, uno debe estar preparado para afrontar la situación.

#### **1.2.2.6 *Actualización.***

(ALFARO CASTELLANOS, 2012) Señala que la actualización profesional se realiza por medio de las capacitaciones dentro o fuera de una organización y estudios de posgrado, para potenciar, descubrir nuevos conocimientos y habilidades que favorezcan al crecimiento laboral y cognitivo del personal, ya que todo individuo necesita mejorar cognitivamente o estar alineados con los requisitos organizacionales y ser capaces de lograr los objetivos.

#### **1.2.2.7 *Conocimiento del puesto.***

Según (León & Jiménez , 2015) La empresas deciden contar con procesos y Manual de funciones, ello permite que la organización tenga al personal más capacitado, y del mismo modo que el manual elaborado debe portar la organización, así mismo se debe de entregar a los colaboradores para el conocimiento de su puesto de trabajos o funciones, y así depende de este manual encaminar el desempeño de los colaboradores y así mejorar el déficit que puede tener un puesto de trabajo y del mismo modo una institución

#### **1.2.2.8 *Trabajo en equipo.***

Según Gutiérrez H (2010) El trabajo en equipo en un conjunto de individuos que cooperan e interactúan para cumplir propósitos en común, basándose en la unión de un solo objetivo, para ello deben aportar inteligencia, acciones y capacidad de cada uno de los que conforman el equipo.

### **1.2.2.9 Administración de recursos y equipos a su cargo.**

(SIERRA, GUZMAN, & GARCIA , 2015) Menciona que administrar el control de los recursos está ligado con la responsabilidad que cada persona tiene ante la asignación de diversos materiales que la institución distribuye en cada área para facilitar el desempeño de los colaboradores, estos comprenden las existencias y haberes de una institución, buscando la optimización de recursos tanto de los financieros, físicos e intangibles.

### **1.2.2.10 Responsabilidad.**

Según (Chiavenato , Administración de Recursos Humanos , 2007) La responsabilidad es todo medio, criterio o políticas que dependen de la persona como empleado o entorno que nacen como respuesta ante una necesidad de querer lograr los objetivos individuales y las que se establecen dentro de la institución,

## **1.3 Objetivo e Hipótesis**

### **1.3.1 Objetivo General.**

Determinar las relaciones entre el ausentismo laboral y el rendimiento laboral del personal administrativo.

### **1.3.2 Objetivos específicos.**

OE1. Conocer el ausentismo laboral en el personal administrativo en una IPRESS de tercer nivel.

OE2. Conocer el rendimiento laboral en el personal administrativo en una IPRESS de tercer nivel.

### **1.3.3 Hipótesis.**

H0. Existe relación entre ausentismo laboral y rendimiento laboral del personal.

H1. No existe relación entre ausentismo laboral y rendimiento laboral del personal.

## **2 Método**

### **2.1 Tipo y diseño de investigación**

#### **2.1.1 Tipo de Investigación.**

Estudio de tipo analítico, observacional, prospectivo de corte transversal.

#### **2.1.2 Diseño de investigación.**

Diseño no experimental.

### **2.2 Variables**

#### **2.2.1 Variables Principales.**

- Ausentismo Laboral
- Rendimiento Laboral

#### **2.2.2 Variables Sociodemográficas.**

- Genero
- Edad
- Área de trabajo
- Tiempo de Servicio
- Estado Civil
- Condición Laboral
- Periodo de vacaciones.

#### **2.2.3 Indicadores.**

- Enfermedad común
- Accidentes de trabajo
- Capacitación
- Otras licencias legales
- Liderazgo
- Problemas familiares
- Estrés laboral
- Baja remuneración
- Relaciones interpersonales
- Disciplina personal
- Planeación/organización
- Iniciativa
- Pensamiento estratégico
- Actualización
- Conocimiento de puesto

- Trabajo en equipo
- Administración de recursos y equipos a su cargo
- Responsabilidad
- satisfacción

## **2.3 Participantes**

### **2.3.1 Población Objetivo.**

Personal Administrativo de una IPRESS de III nivel

### **2.3.2 Población Accesible.**

Personal de las Oficinas Administrativas pertenecientes a una IPRESS de III nivel.

### **2.3.3 Población Elegible.**

#### **2.3.3.1 Criterios de Inclusión.**

- Población: Personal Administrativo.
- Edad: Mayores de 18 años.
- Género: Masculino y Femenino
- Nivel Socioeconómico: Todos.
- Área de trabajo: Oficinas Administrativas.
- Lugar de Residencia: Lima Metropolitana.
- Tiempo de servicio: Todos

## **2.4 Muestra**

### **2.4.1 Muestreo.**

Este estudio realizará un muestreo probabilístico aleatorio.

## **2.5 Instrumento de Investigación**

Se utilizó el instrumento de para la evaluación de los factores relacionados al rendimiento laboral y al ausentismo laboral dentro de un establecimiento de salud, con la finalidad de buscar la correlación entre ambas variables, la encuesta consta de 20 preguntas enfocándose en dimensiones de ambas variables, teniendo un intervalo de 1 a 5 de escala Likert.

ENCUESTA SOBRE AUSENTISMO Y RENDIMIENTO LABORAL					
GENERO	Masculino			ESTADO CIVIL:	Soltera/o
	Femenino				Casada/o
EDAD	18 – 24				Separada/o
	25 – 29				Divorciada/o
	30 – 34				En pareja Viuda/o
	35 o más				
ÁREA A LA QUE PERTENECE	Economía			CONDICIÓN LABORAL	Nombrado
	Logística				CAS
	Servicios Generales				Tercero
	Administración				
TIEMPO DE SERVICIO	Menor de 3 años			PERÍODO TRANSCURRIDO DESDE SU ULTIMAS VACACIONES	Menos de 3 meses
	De 3 a 5 años				de 4 a 6 meses
	De 6 a 10 años				más de 6 meses
	De 11 a 20 años				No tengo vacaciones por condición laboral
	Más de 20 años				

Nº	PREGUNTA				
1	Las enfermedades comunes inciden en el ausentismo.				
	1	2	3	4	5
2	El ausentismo en su área se produce por accidentes de trabajo.				
	1	2	3	4	5
3	La ausencia en el puesto de trabajo tiene que ver con la capacitación (estudios de pregrado o posgrado).				
	1	2	3	4	5
4	El abandono del puesto de trabajo cuenta con otras licencias legales que Usted conoce (Licencia sin goce de haber, licencia sindical, comisiones oficiales de servicio, etc).				
	1	2	3	4	5
5	La falta de liderazgo y autoridad del jefe inmediato permite la ausencia en el puesto de trabajo.				
	1	2	3	4	5
6	La ausencia en el puesto de trabajo tiene que ver con los problemas familiares.				
	1	2	3	4	5
7	El estrés laboral cuenta bastante con el ausentismo				
	1	2	3	4	5
8	La ausencia en el puesto de trabajo se asume por la baja remuneración.				
	1	2	3	4	5
9	La insatisfacción permite la ausencia en el puesto de trabajo.				
	1	2	3	4	5
10	El ausentismo en el puesto de trabajo se produce por relaciones interpersonales.				
	1	2	3	4	5



11	Respetar y acatar la normativa y procedimientos institucionales.				
	1	2	3	4	5
12	Determina eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos.				
	1	2	3	4	5
13	Cumple con las metas y objetivos de acuerdo con el plan estratégico y el plan anual operativo.				
	1	2	3	4	5
14	Resuelve los problemas, presenta ideas para mejorar su trabajo y el de sus compañeros				
	1	2	3	4	5
15	Comprende los cambios del entorno, las oportunidades del mercado, las amenazas competitivas y las fortalezas y debilidades de su propia organización a la hora de identificar la mejor respuesta estratégica.				
	1	2	3	4	5
16	Disposición para estar actualizado de acuerdo al mejoramiento académico.				
	1	2	3	4	5
17	Óptimo conocimiento y desarrollo de las diferentes actividades laborales que se cumplen dentro de su área de trabajo				
	1	2	3	4	5
18	Colabora y coopera con terceros, formando parte de un grupo.				
	1	2	3	4	5
19	Cumplimiento de sus funciones, haciendo un manejo responsable y adecuado del material y equipo asignado.				
	1	2	3	4	5
20	Cumplimiento de sus funciones con prontitud, dedicación y esmero, dando una respuesta positiva y proactiva en las actividades designadas.				
	1	2	3	4	5

LIBRO DE CODIGO				
VARIABLE	INDICADORES	ITEMS O PREGUNTA	CATEGORÍA	VALORACIÓN
AUSENTISMO LABORAL	Enfermedad común	1	Muy de acuerdo	5
			De acuerdo	4
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
			En desacuerdo	2
			Muy en desacuerdo	1
	Accidentes de trabajo	2	Muy de acuerdo	5
			De acuerdo	4
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
			En desacuerdo	2
			Muy en desacuerdo	1

	Capacitación	3	Muy de acuerdo	5
			De acuerdo	4
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
			En desacuerdo	2
			Muy en desacuerdo	1
	Otras licencias legales	4	Muy de acuerdo	5
			De acuerdo	4
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
			En desacuerdo	2
			Muy en desacuerdo	1
	Liderazgo	5	Muy de acuerdo	5
			De acuerdo	4
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
			En desacuerdo	2
			Muy en desacuerdo	1
	Problemas familiares	6	Muy de acuerdo	5
			De acuerdo	4
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
			En desacuerdo	2
			Muy en desacuerdo	1
Estrés laboral	7	Muy de acuerdo	5	
		De acuerdo	4	
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	
		En desacuerdo	2	
		Muy en desacuerdo	1	
Baja remuneración	8	Muy de acuerdo	5	
		De acuerdo	4	
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	
		En desacuerdo	2	
		Muy en desacuerdo	1	
Insatisfacción	9	Muy de acuerdo	5	
		De acuerdo	4	
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	
		En desacuerdo	2	
		Muy en desacuerdo	1	
		10	Muy de acuerdo	5

<b>RENDIMIENTO LABORAL</b>	Relaciones interpersonales		De acuerdo	4
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
			En desacuerdo	2
			Muy en desacuerdo	1
	Disciplina personal	11	Muy de acuerdo	5
			De acuerdo	4
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
			En desacuerdo	2
			Muy en desacuerdo	1
	Planeación/organizaci ón	12	Muy de acuerdo	5
			De acuerdo	4
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
			En desacuerdo	2
			Muy en desacuerdo	1
	Cumplimiento de metas y objetivos	13	Muy de acuerdo	5
			De acuerdo	4
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
			En desacuerdo	2
			Muy en desacuerdo	1
	Iniciativa	14	Muy de acuerdo	5
			De acuerdo	4
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
			En desacuerdo	2
			Muy en desacuerdo	1
	Pensamiento estratégico	15	Muy de acuerdo	5
			De acuerdo	4
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
			En desacuerdo	2
Muy en desacuerdo			1	
Actualización	16	Muy de acuerdo	5	
		De acuerdo	4	
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	
		En desacuerdo	2	
		Muy en desacuerdo	1	
Conocimiento de puesto	17	Muy de acuerdo	5	
		De acuerdo	4	

			Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	
			En desacuerdo	2	
			Muy en desacuerdo	1	
	Trabajo en equipo	18		Muy de acuerdo	5
				De acuerdo	4
				Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
				En desacuerdo	2
				Muy en desacuerdo	1
	Administración de recursos y equipos a su cargo	19		Muy de acuerdo	5
				De acuerdo	4
				Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
				En desacuerdo	2
				Muy en desacuerdo	1
	Responsabilidad	20		Muy de acuerdo	5
				De acuerdo	4
				Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
				En desacuerdo	2
				Muy en desacuerdo	1

### 3 RESULTADOS

#### 3.1 Presentación de resultados

##### Género

Del total del personal administrativo, 21 de ellos fueron de género Femenino y 29 fueron del género Masculino, con 58% y 42% respectivamente. Siendo el de mayor proporción los varones.

**TABLA Nº 1 Género**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	29	58,0	58,0	58,0
Válidos Femenino	21	42,0	42,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

##### Edad

Respecto con la edad del personal, el 30% de ellos, tienen más de 35 años de edad, seguido del rango de 18 a 24 y de 25 a 29 años de edad, con 24% ambos.

**TABLA Nº 2 Edad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
18 – 24	12	24,0	24,0	24,0
25 – 29	12	24,0	24,0	48,0
Válidos 30 – 34	11	22,0	22,0	70,0
35 o más	15	30,0	30,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

##### Estado Civil

Con respecto al estado civil del personal administrativo se recogieron datos que el 66% son actualmente solteros, siendo los de mayor concentración. Seguido del 26% del personal que tienen un estado civil de casado.

**TABLA Nº 3 Estado civil**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Soltero	33	66,0	66,0	66,0
Casado	13	26,0	26,0	92,0

Separado	2	4,0	4,0	96,0
Divorciado	1	2,0	2,0	98,0
En pareja / Viudo	1	2,0	2,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

### Área Laboral

De la muestra total de los encuestados, la mayor concentración se ubicó en la Oficina de Servicios Generales (46%), seguidamente de la oficina de Economía (17%), Oficina de Logística (14%) y finalmente la Oficina de Administración (6%)

**TABLA Nº 4 Área**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Economía	14	28,0	28,0	28,0
Logística	7	14,0	14,0	42,0
Válidos Servicios generales	23	46,0	46,0	88,0
Administración	6	12,0	12,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

### Tiempo de Servicio

El tiempo de servicio con mayor frecuencia fue de menor de 3 años de servicio con un porcentaje del 60%, el rango de 3 a 5 años de servicio obtuvo una frecuencia del 5%, seguido del rango de 6 a 10 años de servicio con 4%, el rango de 11 a 20 años con 4% y finalmente los que tienen más de 20 años de servicio fueron solo el 7% de la muestra.

**TABLA Nº 5 Tiempo de servicio**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menor de 3 años	30	60,0	60,0	60,0
De 3 a 5 años	5	10,0	10,0	70,0
Válidos De 6 a 10 años	4	8,0	8,0	78,0
De 11 a 20 años	4	8,0	8,0	86,0
Más de 20 años	7	14,0	14,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

## Condición Laboral

Respecto a la condición laboral la mayor concentración fueron los de condición de contrato por terceros (64%), seguidos de la condición de contrato administrativo de servicios CAS (20%) y finalmente el personal nombrado (16%)

**TABLA Nº 6 Condición laboral**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nombrado	8	16,0	16,0	16,0
CAS	10	20,0	20,0	36,0
Tercero	32	64,0	64,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

## Último periodo de Vacaciones

De acuerdo con el último periodo de vacaciones, 60% de ellos no contó con vacaciones debido a su condición laboral, 16% tuvieron vacaciones hace más de seis meses, seguido del 14% que sus últimas vacaciones fueron hace menos de 3 meses y finalmente 8% señalaron que sus últimas vacaciones fueron de 4 a 6 meses.

**TABLA Nº 7 Último periodo de vacaciones**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menos de 3 meses	7	14,0	14,0	14,0
de 4 a 6 meses	4	8,0	8,0	22,0
mas de 6 meses	8	16,0	16,0	38,0
No tengo vacaciones por condición laboral	30	60,0	60,0	98,0
5	1	2,0	2,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

## Ausentismo Laboral

De la variable de ausentismo laboral se obtuvo los siguientes resultados:

#### Enfermedad Común

Con respecto al indicador de enfermedad común, 32% sostuvo de esta muy de acuerdo con lo que el ausentismo laboral es debido a alguna enfermedad común, por otro lado, 8% sostuvo estar muy en desacuerdo.

**TABLA Nº 8 Enfermedad común**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	4	8,0	8,0	8,0
En desacuerdo	8	16,0	16,0	24,0
Ni de acuerdo ni en Válidos desacuerdo	8	16,0	16,0	40,0
De acuerdo	14	28,0	28,0	68,0
Muy de acuerdo	16	32,0	32,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

#### Accidentes de trabajo

Con respecto al indicador accidentes de trabajo, 14% mencionó estar muy de acuerdo que el ausentismo laboral es debido a los accidentes ocasionados en el ambiente laboral. Por otro lado, solo el 10% sostuvo estar muy en desacuerdo con el indicador.

**TABLA Nº 9 Accidentes de trabajo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	5	10,0	10,0	10,0
En desacuerdo	11	22,0	22,0	32,0
Ni de acuerdo ni en Válidos desacuerdo	16	32,0	32,0	64,0
De acuerdo	11	22,0	22,0	86,0
Muy de acuerdo	7	14,0	14,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

#### Capacitación



De acuerdo al indicador capacitación, el 14% mencionó estar muy de acuerdo a que el ausentismo laboral se debe a las capacitaciones fuera del establecimiento. Por otro lado, solo el 10% sostuvo estar muy en desacuerdo con el indicador.

**TABLA N° 10 Capacitación**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	5	10,0	10,2	10,2
	En desacuerdo	10	20,0	20,4	30,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	32,0	32,7	63,3
	De acuerdo	11	22,0	22,4	85,7
	Muy de acuerdo	7	14,0	14,3	100,0
	Total	49	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,0		
Total		50	100,0		

Fuente: Elaboración propia

### Licencias Legales

El 10% del personal administrativo encuestado mencionó estar muy en desacuerdo que las licencias legales conllevan al ausentismo laboral, mientras que el 44% está de acuerdo con este indicador, por otro lado, solo el 8% mencionó estar muy de acuerdo.

**TABLA N° 11 Otras licencias legales**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	5	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	7	14,0	14,0	24,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	24,0	24,0	48,0
	De acuerdo	22	44,0	44,0	92,0
	Muy de acuerdo	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

### Liderazgo

En relación con el indicador de liderazgo, el 22% del personal encuestado señaló estar muy de acuerdo que la falta de liderazgo ocasiona ausentismo laboral, por otro lado, el 32% estuvo muy en desacuerdo con esa afirmación.

**TABLA N° 12 Liderazgo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	16	32,0	32,0	32,0
En desacuerdo	8	16,0	16,0	48,0
Ni de acuerdo ni en Válidos desacuerdo	6	12,0	12,0	60,0
De acuerdo	9	18,0	18,0	78,0
Muy de acuerdo	11	22,0	22,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

### Problemas Familiares

Con respecto al indicador problemas familiares, el 36% está muy de acuerdo que los problemas familiares conllevan a ausentarse del centro de trabajo y el 10 % estuvo muy en desacuerdo con dicha información

**TABLA N° 13 Problemas familiares**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	5	10,0	10,0	10,0
En desacuerdo	6	12,0	12,0	22,0
Ni de acuerdo ni en Válidos desacuerdo	10	20,0	20,0	42,0
De acuerdo	11	22,0	22,0	64,0
Muy de acuerdo	18	36,0	36,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

### Estrés Laboral

El 14% del personal administrativo sostuvo estar muy de acuerdo con que el indicador de estrés laboral está ligado al ausentismo laboral y el 10% mencionó estar muy en desacuerdo y un 40% menciono estar de acuerdo.

**TABLA N° 14 Estrés laboral**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	5	10,0	10,0	10,0
En desacuerdo	8	16,0	16,0	26,0
Ni de acuerdo ni en Válidos desacuerdo	10	20,0	20,0	46,0
De acuerdo	20	40,0	40,0	86,0
Muy de acuerdo	7	14,0	14,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

### Baja Remuneración

Relacionado a las bajas remuneraciones, el 14% del personal administrativo selecciono que está muy de acuerdo que este indicador sea el responsable de ocasionar ausentismo laboral y por otro lado, el 12% menciono estar muy en desacuerdo. Así mismo el 36% menciono o estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**TABLA N° 15 Baja remuneración**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	6	12,0	12,0	12,0
En desacuerdo	4	8,0	8,0	20,0
Ni de acuerdo ni en Válidos desacuerdo	18	36,0	36,0	56,0
De acuerdo	15	30,0	30,0	86,0
Muy de acuerdo	7	14,0	14,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

### Insatisfacción

En respuesta al indicador de insatisfacción, el 32% del personal administrativo está muy de acuerdo con que la insatisfacción laboral conlleva al ausentismo, por otro lado, el 16% sostuvo estar muy en desacuerdo y el 26% está de acuerdo.

**TABLA Nº 16 Insatisfacción**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	8	16,0	16,0	16,0
En desacuerdo	5	10,0	10,0	26,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	16,0	16,0	42,0
Válidos De acuerdo	13	26,0	26,0	68,0
Muy de acuerdo	16	32,0	32,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

## VARIABLE RENDIMIENTO LABORAL

De la variable de rendimiento laboral se obtuvo los siguientes resultados:

### Relaciones Interpersonales

El 18% del personal administrativo encuestado afirmó estar muy en desacuerdo que las relaciones interpersonales entre compañeros generan ausentismo, mientras que el 30% está de acuerdo y el 16% está muy de acuerdo.

**TABLA Nº 17 Relaciones interpersonales**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	9	18,0	18,0	18,0
En desacuerdo	6	12,0	12,0	30,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	24,0	24,0	54,0
Válidos De acuerdo	15	30,0	30,0	84,0
Muy de acuerdo	8	16,0	16,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

### Disciplina personal

El 30% del personal encuestado menciona estar muy de acuerdo que la disciplina personal conlleva a mejorar el rendimiento laboral, mientras que el 52% menciona estar de acuerdo, por otro lado, solo el 2% sostuvo estar muy en desacuerdo.

**TABLA N° 18 Disciplina personal**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
En desacuerdo	3	6,0	6,0	8,0
Ni de acuerdo ni en Válidos desacuerdo	5	10,0	10,0	18,0
De acuerdo	26	52,0	52,0	70,0
Muy de acuerdo	15	30,0	30,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

#### Planeación y desarrollo

El 42% del personal Administrativo encuestado afirmo estar muy de acuerdo respecto a que la planeación y la organización para determinar las metas, impulsan a la mejora del rendimiento laboral, el 50% estuvo de acuerdo y solo el 2% estuvo en desacuerdo.

**TABLA N° 19 Planeación/organización**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
Ni de acuerdo ni en Válidos desacuerdo	3	6,0	6,0	8,0
De acuerdo	25	50,0	50,0	58,0
Muy de acuerdo	21	42,0	42,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

#### Cumplimiento de metas y objetivos

El 48% de los encuestados estuvo muy de acuerdo que el indicador cumplimiento de metas y objetivos, conlleva al rendimiento laboral, mientras que el 38% estuvo de acuerdo y solo un 6% en desacuerdo.

**TABLA N° 20 Cumplimiento de metas y objetivos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En desacuerdo	3	6,0	6,0	6,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	8,0	8,0	14,0
De acuerdo	19	38,0	38,0	52,0
Muy de acuerdo	24	48,0	48,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

### Iniciativa

El 46% del personal administrativo encuestado sostuvo que la iniciativa en el trabajo implica el mayor rendimiento laboral, del mismo modo el 46% se mantuvo de acuerdo, el 2% estuvo muy en desacuerdo con el indicador.

**TABLA Nº 20 Iniciativa**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Muy en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
En desacuerdo	1	2,0	2,0	4,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	4,0	4,0	8,0
De acuerdo	23	46,0	46,0	54,0
Muy de acuerdo	23	46,0	46,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

### Pensamiento Estratégico

El 46% del personal administrativo encuestado mencionó que el indicador pensamiento estratégico impulsa al rendimiento laboral, mientras que el 44% está de acuerdo y solo el 2% mencionó estar en desacuerdo.

**TABLA Nº 21 Pensamiento Estratégico**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	8,0	8,0	10,0
De acuerdo	22	44,0	44,0	54,0
Muy de acuerdo	23	46,0	46,0	100,0

Total	50	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

Fuente: Elaboración propia

### Actualización

Con respecto al indicador actualización, el 52% estableció que está muy de acuerdo que este indicador conlleve al rendimiento laboral, el 36% sostuvo estar de acuerdo con el indicador y solo un 4% mencionó estar en desacuerdo.

**TABLA N° 22 Actualización**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	4,0	4,0	4,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	8,0	8,0	12,0
De acuerdo	18	36,0	36,0	48,0
Muy de acuerdo	26	52,0	52,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

### Conocimiento de puesto

El 48% del personal encuestado sostuvo que el indicador conocimiento de puesto implica la mejora del rendimiento laboral, por otro lado el 40% mencionó que está muy de acuerdo y solo un 2% estuvo en desacuerdo.

**TABLA N° 23 Conocimiento de puesto**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	10,0	10,0	12,0
De acuerdo	24	48,0	48,0	60,0
Muy de acuerdo	20	40,0	40,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

### Trabajo en equipo

Con respecto al indicador trabajo en equipo, el 46% estuvo de acuerdo que este indicador genera mayor rendimiento laboral, mientras que el 42% estuvo de acuerdo con este indicador y solo el 2% estuvo muy en desacuerdo.

**TABLA N° 24 Trabajo en equipo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	1	2,0	2,0	2,0
En desacuerdo	2	4,0	4,0	6,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	6,0	6,0	12,0
Válidos De acuerdo	21	42,0	42,0	54,0
Muy de acuerdo	23	46,0	46,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

#### Administración de recursos y equipos a su cargo

Respecto al indicador sobre administración de recursos y equipos a su cargo, el 42% del personal encuestado estableció estar muy de acuerdo, de igual forma el 42% mencionó estar de acuerdo y solo el 4% estuvo en desacuerdo.

**TABLA N° 25 Administración de recursos y equipos a su cargo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	4,0	4,0	4,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	12,0	12,0	16,0
Válidos De acuerdo	21	42,0	42,0	58,0
Muy de acuerdo	21	42,0	42,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

#### Responsabilidad

Con respecto al indicador Responsabilidad, el 52% estuvo muy de acuerdo que este indicador conlleve al rendimiento laboral, por otro lado, el 40% sostuvo estar de acuerdo y solo 4% estuvo en desacuerdo.

**TABLA N° 26 Responsabilidad**



	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En desacuerdo	2	4,0	4,0	4,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	4,0	4,0	8,0
De acuerdo	20	40,0	40,0	48,0
Muy de acuerdo	26	52,0	52,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

## VARIABLES

### Rendimiento laboral

De acuerdo a la muestra seleccionada, el 76% deduce que el redimiendo laboral es sobresaliente y fundamental frente a las responsabilidades y ambiente laboral, es decir el rendimiento laboral sobresale en su desarrollo y desempeño profesional de todos los colaboradores.

**TABLA Nº 27 Rendimiento laboral**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Deficiente	1	2,0	2,0	2,0
Regular	1	2,0	2,0	4,0
Bueno	1	2,0	2,0	6,0
Muy bueno	9	18,0	18,0	24,0
Sobresaliente	38	76,0	76,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

### Ausentismo Laboral

Respecto a la variable Ausentismo, el 86% del personal administrativo encuestado menciona tener conocimiento de que el ausentismo laboral está presente en el lugar de trabajo y se debe a diversos factores, por otro lado el 14% no tiene conocimiento respecto a esta variable, omitiendo el impacto que este trae.

**TABLA Nº 28 Ausentismo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Desconocimiento	7	14,0	14,0	14,0
Conocimiento	43	86,0	86,0	100,0

Total	50	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

Fuente: Elaboración propia

## CORRELACIÓN DE VARIABLES

Finalmente con respecto a las variables ausentismo laboral y el rendimiento laboral, se define que ambas guardan correlación, debido a que la significación bilateral es 0,013 y por ello es menor a 0,05 ( $0,013 < 0,05$ ). Pero con respecto a la correlación de Pearson es ( $r = 0,348$ ) señala que la correlación es débil por estar cercano a 0.

**TABLA N° 29 Correlaciones**

			Rendimiento laboral	Ausentismo
Rho de Spearman	Rendimiento laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,348*
		Sig. (bilateral)	.	,013
	N		50	50
	Ausentismo	Coefficiente de correlación	,348*	1,000
Sig. (bilateral)		,013	.	
N		50	50	

Fuente: Elaboración propia

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

### 3.2 Discusión

En la presente investigación el 32% manifiesta de manera muy profunda afirma que la insatisfacción es un factor que interviene en el ausentismo laboral, pero en la investigación Ausentismo laboral en el centro de atención médica inmediata Vista Hermosa I nivel, empresa social del Estado la satisfacción es muy alta con un 42%.

En este estudio el 22% afirma que el accidente laboral es una de las causas que intervienen en el ausentismo laboral, mientras que en la investigación Ausentismo laboral en el centro de atención médica inmediata Vista Hermosa I nivel, empresa social del Estado afirma que los principales factores de ausentismo son las calamidades domésticas en un 25%, la incapacidad por enfermedad y retraso o ausencia por trabajo adicional con un 8%.

En el estudio realizado en lo que respecta al accidente laboral un 22% manifiesta que son elementos que conllevan al ausentismo pero en la investigación Causas De Ausentismo Laboral En Los Trabajadores Del Área Administrativa Del Hospital San

Andres -E.S.E-De Tumaco, Durante El Primer Semestre De 2015 solo el 3% sostuvo que el ausentismo se debe a las enfermedades laborales.

En esta investigación el 32% reconoce que el ausentismo laboral es a causa de enfermedades comunes, mientras que en la investigación Factores asociados al absentismo laboral en los empleados de una institución de salud de Medellín. Colombia, 2016, el resultado fue muy alejado, pues solo el 8,4% señala que las enfermedades provocan incurrir en ausentismo. Por otro lado, los problemas familiares en la investigación anterior no influyen en el ausentismo laboral, mientras que, en la presente investigación, el 36% menciona que tienen impacto en el ausentismo en el trabajo.

Complementando la investigación sobre el Impacto del Clima Organizacional en el nivel de Ausentismo Laboral del personal administrativo en el Hospital Sisol- Salud Sede Camaná, donde el 20% considera que los incentivos y la motivación son factores influyentes al rendimiento y ausentismo laboral, la presente investigación por otro lado, sostiene que el 14 % tiene una inclinación a que los incentivos remunerativos corresponden a generar mayor ausentismo y rendimiento laboral dependiendo del enfoque se le brinde.

De acuerdo a la investigación de Martínez Galeano & Sastoque Suárez sobre ausentismo por incapacidad médica en los trabajadores administrativos de una empresa de salud, 44,9% del personal indicó que la ausencia a su centro de labores es a causa de enfermedades comunes y con mayor frecuencia en mujeres, el 100% respondió que se debe a los accidentes laborales, por otro lado, el 32% del personal administrativo seleccionado en esta investigación menciona que su ausencia se debe a enfermedades comunes y el 14% a accidentes laborales, siendo resultados muy alejados en ambas investigaciones.

### **3.3 Conclusiones**

1. De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla N° 29, se estableció que si existe relación entre ausentismo y rendimiento laboral, el cual se estableció una Correlación de Pearson es ( $r= 0,348$ ) con una significancia de 0,013, el cual señala que la correlación es débil por estar cercano a 0. El cual señala que el ausentismo influye en el rendimiento del personal dentro de la IPRESS.
2. De acuerdo con los resultados de correlación, existe relación entre ambas variables y por ello se acepta la H0.
3. Según la Tabla N° 28, el 86% de los profesionales administrativos conoce que el ausentismo laboral está presente en el hospital y es parte del ambiente laboral,

esta información afirma al primer objetivo específico, pues da a conocer que un porcentaje significativo de la variable.

4. Según la Tabla N° 27, el 76% de la muestra considera que en el hospital el rendimiento laboral sobresale como mejora del desempeño y responsabilidades de trabajo, el cual favorece a mejorar a los procesos del hospital.
5. La Tabla N° 22 detalla que la actualización educativa y mejora continua del personal, tiene significancia de 52% para el personal, pues con la actualización constante de sus conocimientos, desarrolla habilidades necesarias para el puesto laboral y generar beneficios tanto personales como para la institución.
6. De acuerdo con la tabla N° 16, la insatisfacción es un indicador importante relacionado al ausentismo laboral, pues, el 32% del personal administrativo considera que la insatisfacción conlleva a que falten al centro laboral, lo cual genera gastos de recursos.
7. La Tabla N° 26 brinda información de que el 52% de la muestra, establece que la responsabilidad ante el desarrollo de actividades y funciones encomendadas a realizar beneficia al rendimiento laboral individualmente y en equipo, impulsando la mejora de las acciones de los procesos.
8. De acuerdo con este estudio, los factores más relevantes que conllevan al ausentismo laboral al personal administrativo son los problemas familiares, el estrés laboral. Las licencias legales, la baja remuneración y por último el liderazgo.
9. El estrés laboral es el indicador que ocasiona el ausentismo laboral de acuerdo a los aportes de los encuestados, esto se debe a veces por la sobrecarga laboral que puede tener un trabajador, del mismo modo, el factor licencias legales, son los que permiten que el trabajador pueda salir del trabajo por un determinado tiempo, este puede percibir los beneficios laborales durante su ausencia, como también no pueda percibir los beneficios.
10. En este estudio, los factores más relevantes que intervienen para el rendimiento laboral son: la planeación y organización, el cumplimiento de metas y objetivos, la iniciativa, conocimiento de puesto y por último el trabajo en equipos, estas con las que impulsan al rendimiento laboral.

### **3.4 Recomendaciones**

1. Para impulsar el rendimiento laboral en todos los trabajadores se debe implementar un instrumento o mecanismo de gestión para generar el aumento del desempeño, el cual debe ser gestionado por las áreas correspondientes, jefaturas, oficinas de Planeamiento, Bienestar y Administrativas para un mayor control, que a su vez permita hacer seguimiento de realización.
2. Se recomienda se respete la hora de salida del trabajador y así este podrá tener tiempo para su familia, trabajar en equipo para disminuir la sobrecarga laboral y del mismo modo disminuir con el estrés en los colaboradores dentro de la organización, así mismo en lo que respecta las licencias legales se recomendará que este fuera ser otorgado solo en situaciones de emergencia, así mismo evaluar la remuneración que percibe cada trabajador y por último impulsar el liderazgo y trabajo en equipo dentro de la entidad.
3. En lo que respecta al rendimiento laboral, se recomienda se capacite a los colaboradores para ampliar su conocimiento en diferentes temas y sigan con la planeación y gestión para así cumplir las metas personales conjuntamente con la de la institución donde labora, impulsar a los trabajadores a tomar siempre la iniciativa, ser más autónomos y se le sugiere que los trabajadores cumplan con conocer bien el lugar en el que labora para cumplir las funciones de manera eficiente y por último fomentar que sigan trabajando en equipo.
4. Del mismo modo el impulso del rendimiento laboral es implementar cursos enfocados en temas de gestión hospitalaria o que vayan de acuerdo con su labor, pues beneficiará al personal en su aprendizaje constante y actualización de conocimientos, es por ello por lo que debe ser coordinado con los jefes de las áreas, de ese modo no interfiera con el horario de trabajo e incurra en ausencia. Buscando con ello la mejora de la calidad del trabajo, aumento de aptitudes y logro de metas.
5. Si las variables ausentismo laboral y rendimiento laboral van de la mano, se recomienda trabajar en ambos campos para que se pueda contar con un clima laboral adecuado y evitar que los colaboradores empiecen a ausentarse del centro de trabajo, y del mismo modo incentivar al personal para que tengan buen rendimiento laboral.

#### 4 REFERENCIAS

1. E. Cataño, E. Correa, D. Berbesi.. (2016). Factores asociados al absentismo laboral en los empleados de una institución de salud de Medellín. Colombia, 2016. 5/11/2019, de MEDICINA y SEGURIDAD del trabajo Sitio web: <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v63n249/0465-546X-mesetra-63-249-00311.pdf>
2. N. Martinez; N. Sastoque.. (2014). CARACTERIZACIÓN DEL AUSENTISMO POR INCAPACIDAD MÉDICA EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA EMPRESA DE SALUD . 9/11/2019, de Universidad del Rosario Sitio web: <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/10063/MartinezGalea-no-NelsyLorena-2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
3. OIT (2019) SEGURIDAD Y SALUD EN EL CENTRO DEL FUTURO DEL TRABAJO Aprovechar 100 años de experiencia. Sitio Web: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms\\_686762.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_686762.pdf)
4. Bautista España, I. M., & Valencia Molano, S. S. (2016). Causas de ausentismo laboral en los trabajadores del área administrativa del Hospital San Andres-ESE- de Tumaco, durante el primer semestre de 2015 de Universidad CES. Sitio Web: [http://bdigital.ces.edu.co:8080/jspui/bitstream/10946/1812/1/Causas\\_Ausentismo\\_Laboral.pdf](http://bdigital.ces.edu.co:8080/jspui/bitstream/10946/1812/1/Causas_Ausentismo_Laboral.pdf)
5. Bonilla Serrano, Diana; Carrasco Espitia, Lina. (2014). Ausentismo laboral en el centro de atención médica inmediata Vista Hermosa I nivel, empresa social del Estado. 5/11/19, de empresa social del Estado. Ciencia y Tecnología para la Salud Visual y Ocular Sitio web: [https://www.researchgate.net/publication/284275371\\_Ausentismo\\_laboral\\_en\\_el\\_centro\\_de\\_atencion\\_medica\\_inmediata\\_Vista\\_Hermosa\\_I\\_nivel\\_empresa\\_social\\_del\\_Estado](https://www.researchgate.net/publication/284275371_Ausentismo_laboral_en_el_centro_de_atencion_medica_inmediata_Vista_Hermosa_I_nivel_empresa_social_del_Estado)
6. Cabeza Rodriguez, Edilberto. (2018). AUSENTISMO LABORAL POR DESCANSO MEDICO Y COSTOS DIRECTOS EN LA SEDE CENTRAL MINSA ENERO A DICIEMBRE AÑO 2015 . 30/10/2019, de UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO ESCUELA DE POSGRADO Sitio web: [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3972/Cabeza%20Rodriguez\\_titulo%20maestria%20enfermeria\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3972/Cabeza%20Rodriguez_titulo%20maestria%20enfermeria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

7. Cabeza Rodriguez, Edilberto. (2018). AUSENTISMO LABORAL POR DESCANSO MEDICO Y COSTOS DIRECTOS EN LA SEDE CENTRAL MINSA ENERO A DICIEMBRE AÑO 2015 . 30/10/2019, de UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO ESCUELA DE POSGRADO Sitio web: [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3972/Cabeza%20Rodriguez\\_titulo%20maestria%20enfermeria\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3972/Cabeza%20Rodriguez_titulo%20maestria%20enfermeria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
8. <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0010/10-reglamento-del-texto-unico-ordenado-del-decreto-legislativo-728-ley-de-fomento-del-empleo-1.pdf>
9. HUAMANI QUISPE, Damaris; SOLANO DAMIAN, MARUJA. (2017). COMUNICACIÓN EFECTIVA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCVELICA - 2017". 5/11/2019, de UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA Sitio web: <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2125/TESIS-ADM-2018-HUAMANI%20Y%20SOLANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
10. Tatamuez-Tarapues RA, Domínguez AM, Matabanchoy-Tulcán SM. Revisión sistemática: Factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina. Univ. Salud. 2019;21(1):100-112. DOI: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.192101.143>
11. Z.Tuesta.. (2019). Impacto del Clima Organizacional en el nivel de Ausentismo Laboral del personal administrativo en el Hospital Sisol- Salud Sede Camaná 2019. -, de UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS Sitio web: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/745/Impacto%20de%20Clima%20Organizacional%20en%20el%20Nivel%20de%20Ausentismo%20Laboral%20del%20Personal%20Administrativo%20en%20el%20Hospital%20Sisol%20Salud%20Sede%20Caman%C3%A1%202019-convertido-zUSI%20%20TUESTA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
12. CHIAVENATO I. . (2007). ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS EI capital humano de las organizaciones Octava edición. México D.F: /INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
13. <https://dej.rae.es/lema/enfermedad-com%C3%BAn>

14. Molinera J.. (2006). Absentismo Laboral 2da edición. Madrid-España: Fundacion Confemetal.  
[https://books.google.com.pe/books?id=NtQAYYTcGy8C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=NtQAYYTcGy8C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
15. MINSA. (2006). Reglamento Interno de Trabajo del Ministerio. 12-11-2019, de Ministerio de Salud Sitio web: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1480.pdf>
16. CLEOPATRA BONIFAZ. (2012). Liderazgo empresarial. México: RED TERCER MILENIO S.C..  
[http://www.cva.itesm.mx/biblioteca/pagina\\_con\\_formato\\_version\\_oct/apalibro.html](http://www.cva.itesm.mx/biblioteca/pagina_con_formato_version_oct/apalibro.html)
17. Instituto Complutense de Mediación y Gestion. (2014) Cómo resolver conflictos familiares. Madrid: Dirección General de Familia, Comunidad de Madrid.  
[https://eprints.ucm.es/10994/1/Guia\\_CM\\_Como\\_resolver\\_Iso\\_conflictos\\_FF.pdf](https://eprints.ucm.es/10994/1/Guia_CM_Como_resolver_Iso_conflictos_FF.pdf)
18. OIT (2016) Estrés en el Trabajo. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo 2016 <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
19. Gabini. (2018). -. En Potenciales Predictores del Rendimiento Laboral :(-). Buenos Aires: UAI, Editorial, 2018 © Editorial Teseo, 2018. Disponible en: <https://www.uai.edu.ar/media/111496/gabini-potenciales-predictores-del-rendimiento-laboral.pdf>
20. MOTOWILDO, Theodor; STTEPHAN. (2003). Motivación, Satisfacción y Moral.
21. Campbell, J.P., McCloy, R.A., Oppler, S.H. y Saer, C.E. (1993). A theory of performance. In N. Schmitt, W.C. Borman and Associates, Personnel Selection in Organizations, San Francisco, CA. Jossey-Bass.
22. Ossorio, Alfredo. (2003). -. En Planeamiento Estratégico(-). Buenos Aires: INAP. Disponible en: [http://biblioteca.clacso.edu.ar/Argentina/inap/20171117042438/pdf\\_318.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/Argentina/inap/20171117042438/pdf_318.pdf)
23. ALFARO CASTELLANOS, MELIDA DEL CARMEN (2012) - ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL primera edición. Tlalnepantla-mexico: red tercer milenio [http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico\\_administrativo/Administracion\\_de\\_personal.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Administracion_de_personal.pdf)
24. Lady León S. - Birmania Jiménez V 2015 Análisis y Descripción de Puestos de trabajo para el mejoramiento de la idoneidad laboral con propuesta: Manual de Funciones Laborales. Pagn64, 66
25. Gutiérrez Pulido, H. (2010). Calidad total y productividad 3ra. ed. Mexico: Mc Graw Hill.



26. SIERRA, JORGE; GUZMAN, MARIA; GARCIA , FRANCISCO. (2015).  
ADMINISTRACION DE ALMACENES Y CONTROL DE INVENTARIO. En  
ADMINISTRACION DE ALMACENES Y CONTROL DE INVENTARIO(2). México:  
EUMED.