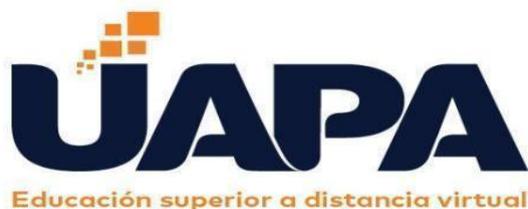


UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS



ESCUELA DE POSTGRADO:

MAESTRÍA EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS.

TEMA:

**AUSENTISMO LABORAL Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL
HOSPITAL JULIO MORONTA LAGUNA SALADA, JULIO-DICIEMBRE 2019.**

POR:

Lic. WENDY QUEZADA

Lic. DEYANIRA CRUZ

ASESOR:

RADHAMES ZORRILLA

SANTIAGO DE LOS CABALLEROS

REPÚBLICA DOMINICANA

ENERO 2020

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Agradecimiento	I
Dedicatoria	IV
Resumen	V

CAPÍTULO I

1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del problema.....	3
1.3 Objetivo general.....	4
1.3.1 Objetivos específicos.....	4
1.4 Justificación.....	4
1.5 Descripción del contexto.....	5
1.6 Delimitación del tema.....	10
1.7 Limitaciones.....	11
1.8 Cuadro de operacionalización de las variables.....	12

CAPÍTULO II

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones Internacionales.....	16
2.1.2 Investigaciones nacionales.....	18

2.2 Marco Teórico.

2.2.1 Bases Teóricas que sustentan la Investigación.	19
2.2.2 Estructura Organizacional del Sistema Nacional de Salud.....	27
2.2.3 Gestión de Recursos Humanos del Servicio Nacional de Salud.....	29
2.2.4 Concepto de Ausentismo Laboral.....	31
2.2.5. Factores Intrínsecos y Extrínsecos Determinantes en el Ausentismo Laboral.....	32
2.2.6 Causas del Ausentismo Laboral.....	38
2.2.7 Consecuencias de Ausentismo Laboral.....	40
2.2.8 Prácticas para Generar un Cambio de Cultura de las Ausencias.....	41
2.2.9 Tipos de Ausentismo Laboral.....	43
2.2.10 Sistema de Subsidio por Incapacidad Temporal.....	45
2.2.11 El Comportamiento ausentista y sus repercusiones en la Calidad de Vida	

Laboral.....	46
2.2.12 Marco Normativo.....	48
2.2.13 Indicadores de Medición del Fenómeno del Ausentismo Laboral.....	49
2.2.14 Calidad de los Servicios de Salud en la Organización.....	50
2.2.15 Ausentismo, Satisfacción y Calidad de Vida Laboral.....	53
2.2.16 Asistencia al Trabajo.....	54
2.2.17 Licencias y Permisos.....	57
2.2.18 Permisos a Empleados.....	59

CAPÍTULO III

3.1 Marco Metodológico

3.1.1 Diseño de la investigación.....	61
3.1.2 Tipo de Investigación.....	61
3.1.3 Método de investigación.....	62
3.1.4 Técnicas e Instrumentos de la Investigación.....	62
3.1.5 Población y muestra.....	63
3.1.6 Confiabilidad del instrumento.....	63
3.1.7 Procedimiento para la recolección.....	64
3.1.8 Procedimiento de aplicación de Instrumentos.....	64
3.1.9 Procedimiento para el análisis.....	65

CAPÍTULO IV

4.1 Presentación, Interpretación y Análisis de los Resultados.

4.1.1	
Conclusiones.....	100
4.1.2 Recomendaciones.....	106
4.1.3 Bibliografía.....	108
4.1.4 Anexos y Apéndices.....	111

Resumen

Introducción: La importancia de profundizar el estudio de este tema radica en la necesidad de evaluar los factores asociados al ausentismo laboral del personal del Hospital Julio Moronta de Laguna Salada (Valverde, Mao), en el periodo señalado, así como, la incidencia de este fenómeno en la calidad del servicio a sus usuarios, con el propósito de diseñar propuestas de mejoras que ayuden a erradicar de forma definitiva esta problemática, logrando beneficiar tanto a la organización como a su personal, sobre todo mejorar la calidad del servicio que brinda a la ciudadanía.

Objetivo general: Este trabajo de investigación científica tiene como objetivo primordial determinar los factores determinantes del ausentismo laboral y su impacto en la calidad del servicio del Hospital Julio Moronta, durante el periodo Julio-diciembre 2019.

Método: la presente investigación es no experimental, ya que, las variables e indicadores, han sido observados desde su contexto natural. El alcance de la presente investigación es de tipo descriptivo. El método de investigación utilizado es cuantitativo utilizando la lógica de razonamiento deductivo, abarcando el periodo comprendido desde julio a diciembre de 2019. Las técnicas utilizadas son el análisis documental, la encuesta y la entrevista. El Instrumento utilizado es el cuestionario. La Población está integrada por el universo del personal, representado por 120 profesionales de distintas áreas. han sido seleccionados como instrumentos de recolección de datos, la ficha documental, la entrevista y el cuestionario. Para probar su fiabilidad se ha procedido, a someter los instrumentos al escrutinio del Lic. Radhames Zorrilla, en su calidad de asesor. Han sido practicadas entrevistas semiestructuradas a la Directora General, a la encargada de Recursos Humanos, a la encargada de la Unidad de Atención al Usuario y a los supervisores en cada área. Al resto del personal fueron aplicadas encuestas con la asistencia de las investigadoras. Las variables e indicadores objeto de análisis serán representadas en tablas para mayor comprensión de los resultados, los cuales serán expresados en número de frecuencia y porcentajes.

Resultados: Los resultados alcanzados develan que el ausentismo es una constante en el personal que presta sus servicios en el Hospital Julio Moronta Laguna Salada, ya que la frecuencia es de un 100%. Los mandos medios y el mando alto del Centro

de Salud, presentan un registro de ausencias en la escala de 10 a 25 en un corto periodo, lo que revela un grado de ausentismo considerable. El departamento que presenta mayor nivel de ausentismo es el departamento médico, con un total de 51 ausencias registradas, para un porcentaje de 18.21%. Continúa en ese mismo orden el departamento de enfermería con una cantidad de 45 ausencias registradas, para un porcentaje de 16.07%. En igual forma, el departamento de conserjes revela la cifra de 39 ausencias para un porcentaje de 13.93%. De nuevo, el departamento de archivo ocupa la cuarta posición con un registro de 36 ausencias, cuyo porcentaje arrojado es de 12.86%. Por su parte, el departamento de Farmacia presenta un registro de 31 ausencias, representado por un 11.07%. Al mismo tiempo el departamento de bioanálisis presenta un registro de 18 ausencias, para un 6.43%. Asimismo, el departamento de administración, ocupa el sexto puesto con una cifra de 13 para un porcentaje de 4.64%. En igual forma, el departamento de seguridad presenta un registro de 12 ausencias, representado por un 4.29%. Al mismo tiempo, el departamento de Recursos Humanos, deleva una cifra de 11 ausencias reflejadas por un 3.93%. Los departamentos de imágenes y seguros develan datos similares al observar un registro de 9 ausencias en cada uno, representado por un 3.21%. Finalmente, el departamento que ocupa el último lugar, con más bajo nivel de ausentismo es el departamento de estadísticas con una cifra de 6 ausencias, para un porcentaje del 2.14%. La principal causa del ausentismo de los departamentos en general del Hospital de referencia, son los permisos con un porcentaje de 37.5%, continúan las licencias con un porcentaje de 32.86%, seguido por las vacaciones con un 29.64%. los resultados de la investigación han develado que los factores individuales que caracterizan a la empleomanía del Hospital Julio Moronta Laguna Salada, conformado por 120 miembros, son los siguientes: el personal posee un bajo nivel de escolaridad reflejado por un 62.50%. Asimismo, está conformado por un personal de sexo femenino, develado por un 77.5%. El 51.67 % está casado y el 83.34% convive con dependientes. El 69.17% recorre una distancia considerable para asistir a su destino laboral. Los valores reconocidos por el personal como más importantes son la responsabilidad con un 45.83% seguido por la puntualidad con un 20.83%. La mayor parte del personal ocupa una posición operativa, reflejada por un 89.17%. El 58.33 % posee un empleo fuera de la organización. De su lado, el 66.67% de la empleomanía se encuentra distribuido en las tres jornadas labores instituidas, en contraste con el 33.33% que realiza sus funciones en jornadas mixtas. En cuanto

a las políticas implementadas el 62.50% del personal se encuentra conforme con las mismas, de igual manera, el 90% presenta niveles adecuados de satisfacción laboral. Finalmente se ha observado que el 58.34% del personal percibe ingresos económicos adecuados conforme a la escala salarial, en oposición al 41.67, que recibe ingresos por debajo de los 20 mil pesos. Los empleados que presentan mayor índice de ausentismo son aquellos que poseen las siguientes características: los que tiene mayor antigüedad en el centro de salud, los casados, los que tienen dependientes, los que residen a distancias del centro laboral, los que poseen más de un empleo, los que perciben un salario menor, los que laboran en la jornada matutina y poseen bajos niveles de escolaridad. El Hospital brindo servicios a 16,534 pacientes, de los cuales 4,134, se mostraron insatisfechos con el servicio, a causa fundamentalmente del ausentismo experimentado por el Centro de Salud, reflejado por un 39.30% de ausencias del personal médico y un 33.87% de ausencias del resto del personal. Para un total general de 73.17%. Las políticas implementadas a fin de minimizar la problemática objeto de estudio son prácticamente nulas, solo se limitan a reajustar el horario. La gerencia de Recursos Humanos no realiza evaluaciones periódicas del fenómeno del ausentismo, no brinda reportes del índice mensual a los altos mandos, por desconocer las fórmulas de obtención de los datos.

Conclusiones: El Hospital Julio Moronta, Laguna Salada, en el periodo que comprende julio-diciembre de 2019, presenta niveles de ausentismo a considerar, los cuales tienen su causa en múltiples factores, sobretodo, de índole personal, tales como, el bajo nivel de escolaridad, los compromisos familiares, los bajos ingresos económicos, la ausencia de compromiso institucional y sentido de pertenencia, que debe ser reforzado con un cambio de cultura organizacional, la antigüedad, la distancia recorrida y el pluriempleo. De otra parte, a nivel organizacional también se observan algunos factores que inciden negativamente en el fenómeno, destacando como alguno de estos, el nivel de ausentismo elevado observado en los mandos altos y medios, lo que se traduce en una conducta permitida y provoca consecuentemente debilidad en la supervisión. La falta de medición y evaluación periódica del fenómeno de parte de Recursos Humanos, la ausencia de políticas claras dirigidas a atacar la problemática, pues al desconocer el índice y las causas, no se pueden ejecutar políticas claves para su disminución y/o erradicación definitiva. Es importante resaltar, que, si bien es cierto, no se ha verificado una correlación entre el fenómeno del

ausentismo con la satisfacción y percepción del personal frente a las políticas organizacionales implementadas, no menos cierto es que la problemática experimentada por el Hospital ha devenido en una desmotivación del personal que si asiste a cumplir con sus funciones, lo que podría incrementar aún más el ausentismo constatado, de ahí la urgencia de ejecutar acciones que mitiguen la contrariedad planteada.

CONCLUSIONES

Este documento de Tesis es el resultado de un proceso de investigación minucioso para determinar el nivel del ausentismo laboral y su impacto en la calidad de los servicios del Hospital Julio Moronta Laguna Salada, provincia Valverde Mao, durante el periodo julio-diciembre 2019, cuyo desarrollo ha permitido obtener respuestas a cada una de las interrogantes que surgieron en el curso de la investigación. A continuación, se procede a detallar de modo pormenorizado los resultados alcanzados, con el objeto de que, a partir de estos, se puedan construir sugerencias de mejora que aporten significativamente a la disminución del ausentismo en el centro de salud de referencia.

En cuanto al primer objetivo, según se observa en los resultados, el ausentismo que presenta el Hospital Julio Moronta Laguna Salada, durante el periodo comprendido Julio-diciembre 2019, está caracterizado por altos niveles, esto se traduce en que los resultados alcanzados develan que la problemática es una constante en el personal que presta sus servicios para el Hospital, ya que la frecuencia es de un 100%.

De igual modo, se verifica que los mandos medios y el mando alto del Centro de Salud, presentan un registro de ausencias en la escala de 10 a 25 en un corto periodo, lo que revela un grado de ausentismo considerable en los niveles altos de la estructura jerárquica, que se traducen en espejo para al resto de los colaboradores, debilitando el valor del compromiso institucional.

Por otro lado, los resultados revelan que el departamento que presenta mayor nivel de ausentismo en el Hospital Julio Moronta Laguna Salada, durante el periodo

comprendido Julio-diciembre 2019, tomando como base, las principales causas verificadas consistentes en permisos, licencias y vacaciones, es el departamento médico, con un total de 51 ausencias registradas, para un porcentaje de 18.21%.

Continúa en ese mismo orden el departamento de enfermería con una cantidad de 45 ausencias registradas, para un porcentaje de 16.07%. En igual forma, el departamento de conserjes revela la cifra de 39 ausencias para un porcentaje de 13.93%. De nuevo, el departamento de archivo ocupa la cuarta posición con un registro de 36 ausencias, cuyo porcentaje arrojado es de 12.86%.

Por su parte, el departamento de Farmacia presenta un registro de 31 ausencias, representado por un 11.07%. Al mismo tiempo el departamento de bioanálisis presenta un registro de 18 ausencias, para un 6.43%. Asimismo, el departamento de administración, ocupa el sexto puesto con una cifra de 13 para un porcentaje de 4.64%.

En igual forma, el departamento de seguridad presenta un registro de 12 ausencias, representado por un 4.29%. Al mismo tiempo, el departamento de Recursos Humanos, devela una cifra de 11 ausencias reflejadas por un 3.93%. Los departamentos de imágenes y seguros develan datos similares al observar un registro de 9 ausencias en cada uno, representado por un 3.21%. Finalmente, el departamento que ocupa el último lugar, con más bajo nivel de ausentismo es el departamento de estadísticas con una cifra de 6 ausencias, para un porcentaje del 2.14%.

Por otro lado, en cuanto al segundo objetivo, el tipo de ausentismo predominante son las ausencias programadas, cuya causa principal observada en los departamentos que presentan mayor nivel, es la que a continuación se define: En el departamento médico la principal causa de ausentismo que se verifica son las vacaciones, seguido por las licencias. En el departamento de enfermería se observan en primer lugar las licencias, seguido por las vacaciones. En el departamento de conserjes, el primer lugar lo ostentan los permisos, continúan las licencias. De modo similar, el departamento de archivo registra como principal causa de ausencia los permisos, seguido por las licencias. De su lado, el departamento de farmacia registra como principal causa los permisos.

De la misma forma, los departamentos de bioanálisis, recursos humanos, seguros médicos e imágenes, presentan como principal causa los permisos, seguido de las licencias y las vacaciones, respectivamente. Finalmente, el departamento de estadísticas, presenta como causa principal de ausentismo, las vacaciones, seguida por 1 permiso.

Del análisis global de lo anteriormente expuesto se ha verificado que la principal causa del ausentismo de los departamentos en general del Hospital de referencia, son los permisos con un porcentaje de 37.5%, continúan las licencias con un porcentaje de 32.86%, seguido por las vacaciones con un 29.64%.

En definitiva, se colige, que el tipo más común de ausentismo en los distintos departamentos corresponde al renglón de las ausencias programadas, representada por los permisos, lo que es un reflejo de las notables debilidades en las labores de

supervisión, ya que, este elemento está sujeto al control del superior jerárquico. De igual modo, coincide con los resultados arrojados con relación al nivel de ausentismo observado en los mandos medios y altos, que envía un mensaje de permisividad en este sentido.

En cuanto al tercer objetivo, los resultados de la investigación han develado que los factores individuales que caracterizan a la empleomanía del Hospital Julio Moronta Laguna Salada, conformado por 120 miembros, son los siguientes: el personal posee un bajo nivel de escolaridad reflejado por un 62.50%. Asimismo, está conformado por un personal de sexo femenino, develado por un 77.5%. El 51.67 % está casado y el 83.34% convive con dependientes. El 69.17% recorre una distancia considerable para asistir a su destino laboral. Los valores reconocidos por el personal como más importantes son la responsabilidad con un 45.83% seguido por la puntualidad con un 20.83%. La mayor parte del personal ocupa una posición operativa, reflejada por un 89.17%. El 58.33 % posee un empleo fuera de la organización.

De su lado, el 66.67% de la empleomanía se encuentra distribuido en las tres jornadas labores instituidas, en contraste con el 33.33% que realiza sus funciones en jornadas mixtas. En cuanto a las políticas implementadas el 62.50% del personal se encuentra conforme con las mismas, de igual manera, el 90% presenta niveles adecuados de satisfacción laboral. Finalmente se ha observado que el 58.34% del personal percibe ingresos económicos adecuados conforme a la escala salarial, en oposición al 41.67, que recibe ingresos por debajo de los 20 mil pesos.

En adición, las respuestas ofrecidas por la Lic. Fiordaliza Saldaña, encargada de Recursos Humanos, han confirmado que los empleados que presentan mayor índice de ausentismo son aquellos que poseen las siguientes características: los que tiene mayor antigüedad en el centro de salud, los casados, los que tienen dependientes, los que residen a distancias del centro laboral, los que poseen más de un empleo, los que perciben un salario menor, los que laboran en la jornada matutina y poseen bajos niveles de escolaridad.

En cuanto al cuarto objetivo, los resultados obtenidos demuestran que el Hospital Julio Moronta Laguna Salada, provincia Valverde Mao, durante el periodo julio-diciembre 2019, brindo servicios a 16,534 pacientes, de los cuales 4,134, se mostraron insatisfechos con el servicio, a causa fundamentalmente del ausentismo experimentado por el Centro de Salud, reflejado por un 39.30% de ausencias del personal médico y un 33.87% de ausencias del resto del personal. Para un total general de 73.17%, lo que revela que el mayor porcentaje de quejas de los usuarios del servicio de salud en el Hospital de referencia, están íntimamente relacionados al fenómeno objeto de estudio, por lo que la percepción de los pacientes frente a la calidad de sus servicios se observa gravemente afectada, colocando en riesgo su bien máspreciado, es decir, la vida.

Los aportes de la sub directora en función de directora del centro de salud, Dra. Glenda Soto, confirman que las causas más comunes generadoras de ausentismo son las licencias, los permisos y las tardanzas. De su lado, también expresa que las áreas que presentan mayor nivel de ausentismo son los departamentos médicos, de enfermería y administrativo. Señala como principales consecuencias, en los usuarios, la baja calidad de los servicios que reciben y en el personal, el aumento del estrés,

agotamiento extremo, falta de motivación, un ambiente negativo que afecta el clima laboral, por ende, disminuye la productividad.

Cabe destacar que la entrevista practicada a la Dra. Soto, ha arrojado como resultado que las políticas implementadas a fin de minimizar la problemática objeto de estudio son prácticamente nulas, ya que solo se remiten a reajustar el horario, considerando que esta es una de las causas por lo cual, la problemática continua en aumento, por lo que resulta necesario implementar otras medidas que brinden soluciones efectivas al fenómeno en cuestión.

De igual modo, otros elementos que se han considerado como causantes de la permanencia de la problemática del ausentismo en el Hospital Julio Moronta, Laguna Salada, es el hecho de que la gerencia de Recursos Humanos no realiza evaluaciones periódicas del fenómeno del ausentismo, no brinda reportes del índice mensual a los altos mandos, pues desconoce la fórmula para obtener las cifras, por ende, al ignorar esta información, no obstante reconoce la repercusión negativa de este fenómeno, no puede sugerir políticas que ayuden a mitigar el ausentismo en el Centro de Salud.

En relación a la problemática expuesta, se ha concluido que el Hospital Julio Moronta, Laguna Salada, en el periodo que comprende julio-diciembre de 2019, presenta niveles de ausentismo a considerar, los cuales tienen su causa en múltiples factores, sobretodo, de índole personal, tales como, el bajo nivel de escolaridad, los compromisos familiares, los bajos ingresos económicos, la ausencia de compromiso institucional y sentido de pertenencia, que debe ser reforzado con un cambio de cultura organizacional, la antigüedad, la distancia recorrida y el pluriempleo. De otra parte, a nivel organizacional también se observan algunos factores que inciden negativamente en el fenómeno, destacando como alguno de estos, el nivel de

ausentismo elevado observado en los mandos altos y medios, lo que se traduce en una conducta permitida y provoca consecuentemente debilidad en la supervisión. La falta de medición y evaluación periódica del fenómeno de parte de Recursos Humanos, la ausencia de políticas claras dirigidas a atacar la problemática, pues al desconocer el índice y las causas, no se pueden ejecutar políticas claves para su disminución y/o erradicación definitiva.

En otro orden, es importante resaltar, que, si bien es cierto, no se ha verificado una correlación entre el fenómeno del ausentismo con la satisfacción y percepción del personal frente a las políticas organizacionales implementadas, no menos cierto es que la problemática experimentada por el Hospital ha devenido en una desmotivación del personal que si asiste a cumplir con sus funciones, lo que podría incrementar aún más el ausentismo constatado, de ahí la urgencia de ejecutar acciones que mitiguen la contrariedad planteada.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Chiavenato, I. (2008). *Gestión del talento humano* (3ra ed.). México, D.F: Mc Graw-Hill.
2. Mondy R. (2010). *Administración de Recursos Humanos* (Decimoprimer ed.). México, Pearson Educación.
3. Alles, M. (2007). *Comportamiento Organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias*. Buenos Aires, Argentina: Granica S. A.
4. Vargas M., Ramos G., García X. (2013). “Factores que generan ausentismo laboral del personal de la Fábrica MGR., S.A., de Zona Franca de la ciudad de Santiago de los Caballeros”, en el periodo enero-junio 2013 (tesis de postgrado). Universidad Abierta para Adultos (UAPA), Santiago de los Caballeros, República Dominicana.
5. Bernabel J. (2015). *Propuesta de implementación de metodología DMAMC para reducir el absentismo laboral del personal operativo en la empresa ConvaTec Haina* (tesis de postgrado). Universidad de Apec, Santo Domingo, República dominicana.
6. Bonilla, D. C., Carrasco, L. M., Flórez, A. M., Martínez, L. P., Pardo, C. M. y Jiménez, W. G. (2014). Ausentismo laboral en el centro de atención médica inmediata Vista Hermosa I nivel, empresa social del Estado. *Ciencia y Tecnología para la Salud Visual y Ocular*, 12 (1), 21-32.
7. Arregui A. (2018). *El ausentismo laboral: Área Call Center institución financiera privada del Ecuador* (tesis de postgrado). Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.
8. Ferraro C. (2016). *Incidencia de Ausentismo Laboral y Factores Determinantes en el Personal de enfermería del Hospital Zonal especializado en Oncología Luciano Fortabat de Olavarría* (tesis de postgrado). Universidad Nacional del Rosario, Santa Fe, Argentina
9. Hernández R. et al (2010). *Metodología de la investigación*. Recuperado [de https://ebookcentral.proquest.com/lib/uapasp/detail.action?docID=3215354](https://ebookcentral.proquest.com/lib/uapasp/detail.action?docID=3215354).
10. Villaplana García, María Dolores (2015). *Absentismo e incapacidad laboral: promover organizaciones saludables como garantía de excelencia y efectividad organizativa*. Oviedo, Asturias. Consejo Económico y Social del Principado de Asturias.
11. Ley no. 42-01 (2001). *Ley general de salud*. Recuperado de https://www.Sisalril.gov.do/leyes/ley_no_42-01.pdf.

12. Servicio Nacional de Salud (SNS). Regional de Salud Cibao Occidental. Recuperado de <https://sns.gob.do/>.
13. Cuevas Y., García T., Villa M., (2011). *Caracterización del ausentismo laboral en un centro médico de I nivel*. (tesis de grado). Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia.
14. Sánchez, D., (2015). *Ausentismo Laboral: Una visión desde la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo*,5,44-46.
15. Escobar M., Duarte M., Caicedo L. y García M., (2013). Ausentismo Laboral por Enfermedad de Origen Infeccioso en una Institución Forense. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*,3,12-17.
16. García, C. (2017). *Absentismo laboral y métodos de motivación* (tesis de grado) Universidad de la Rioja, España.
17. Ministerio de Hacienda, Dirección General de Contrataciones Públicas (2010). *Manual Inducción*. Recuperado de https://www.dgcp.gob.do/new_dgcp/documentos/gestion_humana/manual_de_induccion/Manual_de_Induccion.pdf
18. Decreto único de reglamento 1072. Recuperado de gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30019522.
19. Guerrero, Pupo, Julio, et al. Calidad de vida y trabajo. Algunas consideraciones sobre el ambiente laboral de la oficina, (2007). Central, <https://ebookcentral.proquest.com/lib/uapasp/detail.action?docID=3174735>
20. Javier Cabo, (2014)
21. Fernández- Ríos, (1999)
22. Decreto1477. Recuperado de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=58849&dt=S>.
23. Decreto 1507. Recuperado de https://www.academia.edu/30236574/Decreto_1507_12_agosto.
24. Lemus, Calderón, Jorge D., and y Oroz, Valentín Aragüés. Auditoría médica y profesional integral: la calidad de la atención en los servicios de salud, Corpus Editorial, (2006). ProQuest EBook Central, <https://ebookcentral.proquest.com/lib/uapasp/detail.action?docID=3217183>.
25. Romero, Burillo, Ana María. La gestión del absentismo laboral: impacto económico, aspectos sociales y psicológicos y régimen jurídico-laboral,

Editorial Tirant Lo Blanch, (2013). ProQuest EBook Central,
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/uapasp/detail.action?docID=32277>
43

26. Tous, Pallarès, Jordi. El comportamiento absentista y sus repercusiones en la calidad de vida y la calidad de servicio en el sector hotelero, Septem Ediciones,
(2012). ProQuest EBook
Central,
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/uapasp/detail.action?docID=32054>
39

INSTRUCCIONES PARA LA CONSULTA DEL TEXTO COMPLETO:

Para consultar el texto completo de esta tesis debe dirigirse a la Sala Digital del Departamento de Biblioteca de la Universidad Abierta para Adultos, UAPA.

Dirección

Biblioteca de la Sede – Santiago

Av. Hispanoamericana #100, Thomén, Santiago, República Dominicana
809-724-0266, ext. 276; biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Santo Domingo Oriental

Calle 5-W Esq. 2W, Urbanización Lucerna, Santo Domingo Este, República Dominicana. Tel.: 809-483-0100, ext. 245.
biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Cibao Oriental, Nagua

Calle 1ra, Urb Alfonso Alonso, Nagua, República Dominicana.
809-584-7021, ext. 230. biblioteca@uapa.edu.do