



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE
CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**Optimización de Recursos Humanos en los Servicios
de Obstetricia y Calidad de Atención a la Paciente
Gestante en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati
Martins-Essalud**

Lima-Jesús María, 2013

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

DELFIN JESÚS RODRÍGUEZ MOLINA


ASESOR:

TERESA GONZALES MONCADA

LIMA – PERÚ

2013

JURADOS



DR. BERNARDO COJAL LOLI

Presidente



MG. CÉSAR CIFUENTES LA ROSA

Secretario



MG. CARLOS ARIAS CAYCHO

Vocal

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a la institución que me acoge como trabajador, quien me brinda la oportunidad de hacer realidad mi sueño de culminar mis estudios, y a mi familia que me apoyaron y supieron entender que para lograr un objetivo hay que sacrificar algo, y a todos aquellos que confiaron en mí va mi agradecimiento.

"Tómate el tiempo para recordar el pasado para que puedas sacarle provecho a tus experiencias y usarlas para invertir en tu futuro".

Jim Rohm

"Siempre tienes la libertad de escoger qué hacer primero, qué hacer segundo, y qué no hacer."

Brian Tracy

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por permitirme vivir y gozar de buena salud.

Agradezco a la Universidad César Vallejo y a Essalud, el primero por brindarnos conocimientos que me ayudo a realizar este trabajo de investigación y el segundo porque en sus instalaciones recibimos los conocimientos y en ella se desarrollo mi trabajo de investigación y la elaboración final de este.

A los profesores que me brindaron su sabiduría, dedicación y paciencia en varios campos del conocimiento ayudándonos así en varios aspectos que requerimos para desarrollar este trabajo de investigación.

También agradezco a mis compañeros de aula y de trabajo que de varias maneras siempre estuvieron alentándome y ayudándome en los momentos que requería ayuda, por compartir sus conocimientos por apoyarme en la realización de los trabajos institucionales, que me dejaron muchas enseñanzas y experiencias.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, **Delfin Jesús Rodríguez Molina** con DNI N° 08427808, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Agosto del 2013

Delfin Jesús Rodríguez Molina

PRESENTACION

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LOS SERVICIOS DE OBSTETRICIA Y CALIDAD DE ATENCIÓN A LAS PACIENTES GESTANTES DEL HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS, con la finalidad de determinar cuál es la relación que guarda la optimización de Recursos Humanos en los servicios de obstetricia del Departamento de Obstetricia en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, con la atención de los pacientes del Departamento de Obstetricia en el Hospital, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Delfín Jesús Rodríguez Molina

INDICE

| | |
|---------------------------------------------------------------------------|----------|
| RESUMEN..... | 1 |
| ABSTRAC..... | 2 |
| INTRODUCCION..... | 3 |
| CAPITULO I..... | 5 |
| 1. MARCO TEORICO..... | 5 |
| 1.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN..... | 5 |
| 1.2. MARCO TEÓRICO..... | 9 |
| 1.2.1. Optimización de Recursos Humanos..... | 9 |
| 1.2.2. Definición de Optimización..... | 9 |
| 1.2.3. Generalidades..... | 9 |
| 1.2.4. Quienes definen la optimización de recursos..... | 10 |
| 1.2.5. Organización administrativa..... | 13 |
| 1.2.6. Importancia de la optimización..... | 13 |
| 1.2.7. Tipos de optimización..... | 14 |
| 1.2.7.1. Optimización Lineal..... | 14 |
| 1.2.7.2. Optimización no lineal..... | 15 |
| 1.2.8. Objetivo de la optimización..... | 15 |
| 1.2.8.1. Objetivo de optimización en una organización administrativa..... | 15 |
| 1.2.9. Optimización del recurso humano..... | 16 |
| 1.2.10. Aplicación de la optimización..... | 17 |
| 1.2.10.1. ¿Qué es recurso?..... | 18 |
| 1.2.10.2. ¿Qué es la optimización de recursos humanos?..... | 19 |
| 1.2.10.3. Optimización del recurso humano y estrategia de servicio..... | 19 |
| 1.2.10.4. Optimización de los métodos de trabajo..... | 19 |
| 1.2.10.5. Racionalizar y optimizar..... | 19 |
| 1.3. Calidad de atención..... | 22 |
| 1.3.1. Atención al Paciente..... | 22 |
| 1.3.2 Quienes definen la atención al paciente..... | 22 |
| 1.3.3. Perspectivas de la calidad en la atención al cliente..... | 26 |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1.3.4. Estructura de atención al cliente..... | 27 |
| 1.4. MARCO CONCEPTUAL..... | 28 |
| CAPITULO II..... | 32 |
| 2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN..... | 32 |
| 2.1. DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA..... | 32 |
| 2.1.1. Reseña histórica..... | 32 |
| 2.1.2. Manual de organización y funciones..... | 36 |
| 2.1.3. Instrumentos utilizados..... | 36 |
| 2.1.4. Esquema organizativo de la Gerencia Quirúrgica..... | 37 |
| 2.1.5. Esquema organizativo del Dpto. de Obstetricia y Ginecología..... | 38 |
| 2.2. DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA..... | 40 |
| 2.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN..... | 42 |
| 2.3.1. Problema general..... | 42 |
| 2.3.2. Problema específicos..... | 42 |
| 2.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN..... | 43 |
| 2.3.1. Objetivo general..... | 43 |
| 2.3.2. Objetivos específicos..... | 43 |
| 2.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN..... | 44 |
| 2.4.1. Justificación teórica..... | 44 |
| 2.4.2. Justificación practica..... | 44 |
| 2.4.3. Justificación metodológica..... | 45 |
| CAPITULO III..... | 46 |
| 3. MARCO METODOLOGICO..... | 46 |
| 3.1. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN..... | 46 |
| 3.1.1. Hipótesis general..... | 46 |
| 3.1.2. Hipótesis específicas..... | 46 |
| 3.2. VARIABLES..... | 47 |
| 3.2.1. Definición conceptual de las variables..... | 47 |
| 3.2.1.1. Optimización de recursos humanos..... | 47 |
| 3.2.1.2. Calidad de atención a los pacientes..... | 47 |
| 3.2.2. Definición operacional de la variable..... | 47 |

| | |
|------------------------------------------------------------------|------------|
| 3.2.3. Definición de operacionalidad de optimización de RH..... | 47 |
| 3.2.4. Definición de operacionalidad de calidad de atención..... | 48 |
| 3.3. METODOLOGÍA..... | 48 |
| 3.4. TIPO DE ESTUDIO..... | 48 |
| 3.5. DISEÑO..... | 48 |
| 3.6. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO..... | 49 |
| 3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS..... | 52 |
| 3.7.1. Técnicas de recolección..... | 52 |
| 3.7.2. Instrumentos de recolección..... | 52 |
| 3.8. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS..... | 52 |
| CAPITULO IV..... | 53 |
| 4. RESULTADOS DELA INVESTIGACIÓN..... | 53 |
| 4.1. Validez..... | 53 |
| 4.2. CONFIABILIDAD..... | 53 |
| 4.3. RESULTADOS DE OPTIMIZACION DE RECURSOS..... | 64 |
| 4.4. RESULTADOS DE CALIDAD DE ATENCIÓN..... | 78 |
| 4.5. CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS..... | 90 |
| CAPITULO V..... | 94 |
| 5. DISCUSIÓN..... | 94 |
| 5.1. Discusión..... | 94 |
| CAPITULO VI..... | 96 |
| 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 96 |
| 6.1. Conclusiones..... | 96 |
| 6.2. Recomendaciones..... | 97 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS..... | 99 |
| ANEXOS..... | 102 |
| Anexo I: Matriz de consistencial..... | 103 |
| Anexo II: Operacionalización de variables..... | 104 |
| Anexo III: Marco teórico..... | 105 |
| Anexo IV: Estructuras orgánicas..... | 107 |

| | |
|-----------------------------------------------|------------|
| Anexo V: Recursos y presupuesto..... | 111 |
| Anexo VI: Cronograma de ejecución..... | 112 |
| Anexo VII: Encuesta..... | 113 |
| Anexo VIII: Validación de Ítems..... | 115 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla N° 1: Aspectos de validación..... | 54 |
| Tabla N° 2: Ítems del instrumento de optimización de recursos humanos..... | 55 |
| Tabla N° 3: Ítems del instrumento de Calidad de atención..... | 55 |
| Tabla N° 4: Aspectos de validación..... | 56 |
| Tabla N° 5: Ítems del instrumento de optimización de recursos humanos..... | 57 |
| Tabla N° 6: Ítems del instrumento de Calidad de atención..... | 57 |
| Tabla N° 7: Aspectos de validación..... | 58 |
| Tabla N° 8: Ítems del instrumento de optimización de recursos humanos..... | 59 |
| Tabla N° 9: Ítems del instrumento de Calidad de atención..... | 59 |
| Tabla N° 10: Aspectos de validación..... | 60 |
| Tabla N° 11: Ítems del instrumento de optimización de recursos humanos..... | 61 |
| Tabla N° 12: Ítems del instrumento de Calidad de atención..... | 61 |
| Tabla N° 13: Aspectos de validación..... | 62 |
| Tabla N° 14: Ítems del instrumento de optimización de recursos humanos..... | 63 |
| Tabla N° 15: Ítems del instrumento de Calidad de atención..... | 63 |
| Tabla N° 16: La Asistencia del personal médico debe tener un control estricto..... | 64 |
| Tabla N° 17: El ausentismo al centro laboral del médico..... | 65 |
| Tabla N° 18: Control estricto de permanencia al personal médico..... | 66 |
| Tabla N° 19: Falta de involucramiento del médico Gineco Obstetra..... | 67 |
| Tabla N° 20: El fortalecimiento de competencias del personal médico..... | 68 |
| Tabla N° 21: La falta de compromiso del médico Gineco Obstetra..... | 69 |
| Tabla N° 22: La ciencia y tecnología con la que cuenta los servicios de Obstetricia..... | 70 |
| Tabla N° 23: Los conocimientos científicos del médico están acorde a los tiempos.... | 71 |
| Tabla N° 24: El soporte tecnológico es eficiente y óptimo en servicios de obstetricia.. | 72 |
| Tabla N° 25: La deficiente distribución de servicios y recursos humanos..... | 73 |
| Tabla N° 26: El médico coopera decididamente en el logro de los objetivos..... | 74 |
| Tabla N° 27: La producción del 5 A I y 5 A II es comparativamente igual al 5 C... .. | 75 |
| Tabla N° 28: Existe una comunicación fluida jefe y subordinados en los servicios..... | 76 |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla N° 29: Existen muchas jefaturas en servicios de obstetricia que genera lentitud... | 77 |
| Tabla N° 30: Durante el embarazo y hospitalización recibió una atención oportuna.... | 78 |
| Tabla N° 31: El cambio de actitud del Médico repercutiría positivamente en la atención | 79 |
| Tabla N° 32: Es importante una eficiente distribución de los recursos humanos..... | 80 |
| Tabla N° 33: El médico está completamente motivado al realizar sus funciones..... | 81 |
| Tabla N° 34: La predisposición del médico asegura una atención de calidad..... | 82 |
| Tabla N° 35: El médico coopera con el área laboral y las pacientes..... | 83 |
| Tabla N° 36: Recibió un servicio de calidad durante su estancia hospitalaria..... | 84 |
| Tabla N° 37: Considera que la atención recibida fue con celeridad por parte del médico | 85 |
| Tabla N° 38: La atención recibida ha satisfecho las expectativas ofrecidas..... | 86 |
| Tabla N° 39: Deficiente distribución de recursos influye en la sensibilidad del médico.. | 87 |
| Tabla N° 40: El servicio recibido por los médicos han sido óptimos..... | 88 |
| Tabla N° 41: Satisfacción con el resultado y con la atención del médico..... | 89 |
| Tabla N° 42: Chi-Square Test..... | 90 |
| Tabla N° 43: Chi-Square Test..... | 91 |
| Tabla N° 44: Chi-Square Test..... | 92 |
| Tabla N° 45: Chi-Square Test..... | 93 |

TABLA DE GRAFICAS

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Grafica N° 1: Cuadro comparativo 5 A- 5 AI y 5 AII año 2004 – 2005..... | 54 |
| Grafica N° 2: Cuadro comparativo 5AI -5AII año 2011 – 2012..... | 54 |
| Grafica N° 3: Cuadro comparativo con servicio 5C Urgencias Obstétricas año 2012..... | 54 |
| Grafica N° 4: Población 1..... | 49 |
| Grafica N° 5: Población 2..... | 50 |
| Grafica N° 6: Resumen de población 2..... | 51 |
| Grafica N° 7: Resumen de población 1..... | 52 |
| Grafica N° 8: Resultados de asistencia..... | 64 |
| Grafica N° 9: Resultados de ausentismo..... | 65 |
| Grafica N° 10: Resultados de permanencia..... | 66 |
| Grafica N° 11: Resultados de involucramiento..... | 67 |
| Grafica N° 12: Resultados de competencias..... | 68 |
| Grafica N° 13: Resultados de compromiso..... | 69 |
| Grafica N° 14: Resultados de ciencia y tecnología..... | 70 |
| Grafica N° 15: Resultados de conocimiento científico..... | 71 |
| Grafica N° 16: Resultados de soporte tecnológico..... | 72 |
| Grafica N° 17: Resultado de distribución..... | 73 |
| Grafica N° 18: Resultados de cooperación..... | 74 |
| Grafica N° 19: Resultados de producción..... | 75 |
| Grafica N° 20: Resultados de comunicación..... | 76 |
| Grafica N° 21: Resultados de gestión..... | 77 |
| Grafica N° 22: Resultados de oportunidad..... | 78 |
| Grafica N° 23: Resultados de humanizada..... | 79 |
| Grafica N° 24: Resultados de actitud..... | 80 |
| Grafica N° 25: Resultados de motivado..... | 81 |
| Grafica N° 26: Resultados de predisposición..... | 82 |
| Grafica N° 27: Resultados de cooperación..... | 83 |
| Grafica N° 28: Resultados de calidad..... | 84 |
| Grafica N° 29: Resultados de celeridad..... | 85 |

| | |
|------------------------------------------------|----|
| Grafica N° 30: Resultados de expectativas..... | 86 |
| Grafica N° 31: Resultados de sensibilidad..... | 87 |
| Grafica N° 32: Resultados de servicio..... | 88 |
| Grafica N° 33: Resultados de resultado..... | 89 |

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación consiste en identificar y analizar la constante falta de recursos humanos médicos, en los servicios de obstetricia, que cuenta con una población de 92 médicos que pertenecen al Departamento de Obstetricia y Ginecología de la Red Asistencial Rebagliati- ESSALUD. Teniendo en cuenta que el trabajo de investigación será de los servicios de obstetricia que cuenta con 62 médicos, distribuidos en diferentes servicios de atención, emergencia, área ambulatoria, y 4 servicios con 111 pacientes hospitalizadas. El problema de la investigación fue analizar la concentración de recursos humanos en un área subdividida, y la deficiente distribución de los mismos. Dicho análisis, ayudara al servicio hospitalario a mejorar la calidad de atención a las pacientes gestantes, además hacerse extensivo en otras áreas hospitalarias con las mismas dificultades. La investigación se realizo en base a la metodología de estudio cuantitativo descriptivo correlacional, debido a que existe una relación directa entre las normas para determinar el problema de la investigación, el cual conllevo a la elaboración de la hipótesis. Por consiguiente, se realizará deducciones a partir del resultado de la hipótesis. La técnica que se aplicarán en la presente investigación es la encuesta. Asimismo el trabajo favoreció para la formulación de conclusiones, y obtener un diagnostico de las condiciones actuales, de manera que se tomen decisiones determinantes para la eficiencia y permanencia del sistema, no solo en el servicio de obstetricia, sino en todo el centro hospitalario.

Palabras clave: Recursos humanos, calidad de atención, concentración de recursos, pacientes gestantes, diagnostico, toma de decisiones.

ABSTRAC

In the present research is to identify and analyze the continuing lack of medical manpower in obstetric services, with a population of 92 doctors belonging to the Department of Obstetrics and Gynecology, Rebagliati – ESSALUD. Healthcare Network. Given that the research will be of midwifery services has 62 doctors, distributed in different care services, emergency, outpatient area, and 4 services with 111 hospitalized patients. The problem of the research was to analyze the concentration of human resources in a subdivided area, and poor distribution of them. Such analysis will help the hospital service to improve the quality of care for pregnant patients as well be extended to other areas of the hospital with the same difficulties. The research was conducted based on the methodology of quantitative descriptive correlational study, because there is a direct relationship between the rules for determining the research problem, which ultimately led to the development of the hypothesis. Accordingly, deductions made based on the result of the hypothesis. The technique applied in this research is the survey. Work also encouraged formulating conclusions, and getting a diagnosis of current conditions so that decisions are crucial to the efficiency and permanence of the system, not only in obstetrics, but throughout the hospital.

Keywords: human resources, quality of care, resource concentration, pregnant patients, diagnosis, decision making.