



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TEMA:

**FACTORES QUE INFLUYEN EN EL ABSENTISMO
LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL
HOSPITAL GENERAL BABAHOYO**

AUTORA:

DENNISIS LISSETT SESME TROYA

**Previo a la obtención del Grado Académico de:
MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TUTORA:

ING. ELSIE RUTH ZERDA BARRENO, MGS

**Guayaquil, Ecuador
2020**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Lcda. Dennis Lissett Sesme Troya**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Ing. Elsie Ruth Zerda Barreno, Mgs.

REVISORA

C.P.A. Laura Vera Salas, Mgs

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez Lapo, Mgs.

Guayaquil, a los 03 días del mes de Diciembre del año 2020



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Dennis Lissett Sesme Troya

DECLARO QUE:

El Proyecto de Investigación **Factores que influyen en el absentismo laboral del personal de enfermería del Hospital General Babahoyo** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Proyecto de Investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 03 días del mes de Diciembre del año 2020

LA AUTORA

Dennis Lissett Sesme Troya



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORIZACIÓN

Yo, Dennis Lissett Sesme Troya

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación previo a la obtención del grado de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulado: **Factores que influyen en el absentismo laboral del personal de enfermería del Hospital General Babahoyo**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 03 días del mes de Diciembre del año 2020

LA AUTORA:

Dennis Lissett Sesme Troya



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

Informe de Urkund

URKUND

Lista de fuentes Bloques

Documento [Tesis Absentismo laboral- Dennis Sesme.docx](#) (D06679740)

Presentado 2020-11-25 19:05 (-05:00)

Presentado por dennisissesme_20@hotmail.com

Recibido maria.lapo.ucsg@analysis.orkund.com

Mensaje Tesis Absentismo laboral- Dennis Sesme [Mostrar el mensaje completo](#)

3% de estas 34 páginas, se componen de texto presente en 8 fuentes.

	Categoria	Enlace/nombre de archivo
+		Tesis Suenany Urkund.docx
+		Tesis Freddy Dueñas.docx
+		Tesis Zoila Urkund.docx
+		Tesis Wilma 19 mar Urkund.docx
+		Absentismo 8 feb urkund.docx

67%
#1 Activo
Archivo de registro Urkund: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / Tesis Suenany Urkund.d... 67%

que ayuden a comprender mejor el tema de estudio. En el capítulo II correspondiente al marco referencial se planteó los trabajos previos que se han estudiado en los últimos años

a nivel internacional, nacional y local sobre el absentismo laboral, así como sus factores influyentes, con lo cual permita tener un conocimiento total sobre dicho tema que es objeto de estudio; además, se revisó

la situación actual del Hospital General Babahoyo para finalizar con el marco legal. En el capítulo III conocido como marco metodológico se abordó todo lo

que concierne a la metodología aplicada en la investigación que se basó en aspectos como el enfoque de la investigación, los métodos, el alcance, la operacionalización de las variables, la población y muestra, la técnica; por último, se presentó los resultados de la investigación. En el capítulo IV que se trata de la propuesta, se planteó las estrategias necesarias que permitieran mejorar la situación actual en el hospital objeto de estudio. Este capítulo inicia con la revisión del objetivo de la propuesta, seguido de su justificación, actividades a desarrollar, los recursos requeridos para la misma y el calendario correspondiente. Antecedentes De acuerdo a The Adecco Group Institute CITATION The191 \n \t \t 12298 (2019) el absentismo laboral ha sido estudiado desde los años 90 para el campo de la psicología, economía, administración de empresas y medicina, especialmente para la economía laboral, recursos humanos y organización industrial, empezando con el estudio de Meisenheimer donde analizó la economía de Estados Unidos. En aquel estudio se encontró que existía una gran cantidad de ausencias por parte del sexo femenino que tenían hijos menores de seis años, además que en las ocupaciones que requerían de mayor esfuerzo físico era más frecuente el absentismo de

que ayuden a comprender mejor el tema de estudio. En el segundo capítulo conocido como marco referencial se plantean todos los trabajos previos que se han realizado en los últimos años

Agradecimiento

Quiero agradecer primero a Dios por la oportunidad de estar viva, de tener a mi familia completa en tiempos tan difíciles como estos, saber que siguen conmigo en este camino llamado VIDA y que vamos de la mano juntos en mi crecimiento personal y profesional.

A mis padres y hermanos por ser la motivación, el pilar esencial en el cual me asiento día a día y que me motivan a seguir preparándome profesionalmente, en este mundo tan competitivo de la salud.

Este momento es muy especial que espero, perdure en el tiempo y no solo en la mente de las personas que agradecí, sino también a quienes invirtieron su tiempo en guiarme durante mi proyecto de titulación de la manera más atenta y predispuesta posible.

Dennis Lissett Sesme Troya

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación con mucho amor y cariño a mis padres, seres humanos nobles, trabajadores, dedicados a esforzarse por darme lo necesario en mi crecimiento, llenándome de valores y mucho amor.

A mis hermanos, quienes amo infinitamente, y por quienes vale la pena todo el esfuerzo y dedicación.

A mis amigos que fueron parte del proceso, del trabajo en equipo, de las mesas redondas llenas de conflictos por los diferentes criterios, a las personas de las cuales me alejé, pero en su momento aportaron con un granito de arena y creyeron en Mí, a las que conocí de la manera más inesperada tan llenos de buena energía con el único propósito de traer alegría a mi VIDA.

Dennis Lissett Sesme Troya

Índice General

Introducción	1
Antecedentes	3
Planteamiento del Problema.....	4
Formulación del Problema	6
Justificación.....	6
Objetivos	8
Objetivo general	8
Objetivos específicos	8
Preguntas de Investigación.....	9
Capítulo I.....	10
Marco Teórico Conceptual.....	10
Absentismo Laboral	11
Tipos de Absentismos	13
Causas del Absentismo	14
Factores que Influyen en el Absentismo	15
Medición del Absentismo	17
Modelo de Rhodes y Steers.....	18
Modelos explicativos con enfoques	20
Marco Conceptual	21
Capítulo II	25
Marco Referencial.....	25
Referentes Empíricos	25
Situación Actual	31
Marco Legal	34
Capítulo III.....	38
Marco Metodológico.....	38
Enfoque de la Investigación	38
Método de la Investigación	38
Alcance de la Investigación	39
Tipo de la Investigación.....	39
Técnica e Instrumento de Recopilación de Datos	40

Población y Muestra.....	42
Operacionalización de las Variables	43
Procesamiento de Datos	46
Presentación de Resultados	46
Tablas cruzadas	64
Análisis General de Resultados.....	65
Capítulo IV.....	67
Propuesta.....	67
Tema de la Propuesta	67
Objetivos	67
Objetivo general.....	67
Objetivos específicos	67
Justificación.....	68
Actividades por Desarrollar	69
Acciones motivacionales.....	69
Programa mindfulness.....	73
Política de permisos	78
Desarrollo de charlas informativas.....	79
Mejora de relaciones interpersonales	82
Presupuesto Financiero	85
Cronograma.....	88
Conclusiones	89
Recomendaciones.....	92
Referencias.....	94
Apéndices.....	102
Apéndice A. Cuestionario	102
Apéndice B. Formulario para Solicitar Permisos por Fracciones de Horas/días	107
Apéndice C. Solicitud de Permiso	108
Apéndice D. Registro de Ausencias.....	109

Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Personal de salud-Atención de pacientes</i>	32
Tabla 2 <i>Variable dependiente</i>	43
Tabla 3 <i>Variable independiente</i>	44
Tabla 4. <i>Edad - absentismo</i>	64
Tabla 5. <i>Género - absentismo</i>	65
Tabla 6. <i>Estado civil - absentismo</i>	65
Tabla 7 <i>Evaluación de desempeño profesional</i>	72
Tabla 8 <i>Programa Mindfulness</i>	74
Tabla 9 <i>Ejercicio de Atención a la respiración</i>	75
Tabla 10 <i>Charlas Informativas - Temáticas del absentismo laboral</i>	80
Tabla 11 <i>Presupuesto financiero</i>	86
Tabla 12 <i>Cronograma - Propuesta para reducir el absentismo laboral</i>	88
Tabla 13 <i>Registro de ausencias</i>	109

Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Modelo de Rhodes y Steers en 1990 y modificado por Ortiz y Samaniego en 1995	20
<i>Figura 2.</i> Ubicación del Hospital General Babahoyo	34
<i>Figura 3.</i> Edad	46
<i>Figura 4.</i> Género	47
<i>Figura 5.</i> Estado civil.....	47
<i>Figura 6.</i> Familiares a cargo	48
<i>Figura 7.</i> Edades	48
<i>Figura 8.</i> Enfermedad crónica	49
<i>Figura 9.</i> Antigüedad en la institución	49
<i>Figura 10.</i> Turno que desempeña	50
<i>Figura 11.</i> Horas semanales.....	51
<i>Figura 12.</i> Transporte	51
<i>Figura 13.</i> Labora en otra institución	52
<i>Figura 14.</i> Ausencia laboral.....	52
<i>Figura 15.</i> Veces de ausencia	53
<i>Figura 16.</i> Motivo de ausencia	54
<i>Figura 17.</i> Ausencia por enfermedad.....	54
<i>Figura 18.</i> Cantidad de días	55
<i>Figura 19.</i> Justificación	55
<i>Figura 20.</i> Movilizado de su área	56
<i>Figura 21.</i> Atención	57
<i>Figura 22.</i> Distribución del personal	58
<i>Figura 23.</i> Trabajos difíciles.....	58
<i>Figura 24.</i> Rotación del área.....	59
<i>Figura 25.</i> Horas extras.....	60
<i>Figura 26.</i> Sueldo.....	60
<i>Figura 27.</i> Relación compañeros	61
<i>Figura 28.</i> Satisfecho con su trabajo.....	62
<i>Figura 29.</i> Causa de insatisfacción	62
<i>Figura 30.</i> Absentismo laboral	63

<i>Figura 31.</i> Problemas laborales	64
<i>Figura 32.</i> Certificado de reconocimiento	70
<i>Figura 33.</i> Posturas básicas del Hatha yoga	76
<i>Figura 34.</i> Afiches sobre el programa mindfulness.....	77
<i>Figura 35.</i> Flyer informativo.	81
<i>Figura 36.</i> Afiche sobre el absentismo laboral.	81
<i>Figura 37.</i> Invitación de cumpleaños.....	84

Resumen

El absentismo laboral se define como la ausencia en el trabajo o abandono de los deberes y puesto laboral. Esto se puede generar por causas indirectas o directas evitables. Esta cantidad de tiempo perdido en el trabajo genera costos para la institución, además de causar efectos colaterales que perjudican a otros colaboradores. El objetivo general del presente trabajo de investigación fue el determinar los factores que influyen en el absentismo laboral del personal de enfermería del Hospital General Babahoyo durante el año 2020, por medio de una investigación cuantitativa, para el desarrollo de un plan de acción. La metodología se compuso de un enfoque cuantitativo, método deductivo, alcance descriptivo, tipo no experimental de corte transversal. Se encuestó a 190 profesionales de enfermería mediante un muestreo aleatorio, esto mediante un instrumento de 27 ítems. Los resultados evidenciaron que un 94.7% de los colaboradores se ha ausentado al menos una vez en el último año teniendo como principal causa la enfermedad. Se evidenció que existen molestias por cubrir estas vacantes, además del sueldo recibido, horas extras no pagadas, malas relaciones interpersonales, sobrecarga laboral y estrés. La propuesta desarrollada consistió en actividades motivacionales, programa mindfulness, políticas de permisos, charlas informativas y mejora de relaciones interpersonales.

Palabras claves: Absentismo laboral, motivación, salud, gestión, enfermería.

Abstract

Absenteeism is defined as absence from work or abandonment of duties and job title. This can be generated by indirect or avoidable direct causes. This amount of time lost at work generates costs for the institution, in addition to causing side effects that harm other collaborators. The general objective of this research work was to determine the factors that influence the absenteeism of the nursing staff of the General Babahoyo Hospital during the year 2020, through quantitative research, for the development of an action plan. The methodology was composed of a quantitative approach, deductive method, descriptive scope, non-experimental type of cross section. 190 nursing professionals were surveyed using a random sampling, this using a 27-item instrument. The results showed that 94.7% of the collaborators have been absent at least once in the last year having the disease as the main cause. It was evident that there are discomforts to fill these vacancies, in addition to the salary received, unpaid overtime, poor interpersonal relationships, work overload and stress. The proposal developed consisted of motivational activities, mindfulness program, permission policies, informative talks and improvement of interpersonal relationships.

Key words: Absenteeism, motivation, health, management, nursing.

Introducción

El absentismo laboral en los últimos años se ha vuelto uno de los temas de estudio que más se han abordado en las empresas debido a que se ha convertido en un problema de salud pública, puesto que este impacta de manera significativa en el desarrollo del talento humano, la competitividad de las empresas y en la economía, lo cual afecta la salud mental del trabajador al momento de llevar a cabo sus tareas que se da a través de sus destrezas, aptitudes, habilidades, experiencias y conocimientos. Los factores que se atribuyen al absentismo laboral están inmersos en tres grupos que son los factores individuales que involucra al trabajador con la salud, los factores sociodemográficos como la edad, sexo, el nivel de escolaridad y el estado civil; por último, se encuentran los factores intralaborales donde se halla el estrés laboral, depresión, la sobrecarga laboral, los factores ergonómicos, la insatisfacción laboral y el cargo desempeñado (Tatamuez, Domínguez y Matabanchoy, 2019).

El absentismo laboral se lo define como la ausencia de un colaborador en su puesto de trabajo durante su calendario laboral, entre sus causas principales se encuentran las enfermedades, los permisos legales, las faltas injustificadas y los accidentes de trabajo (Rojas, 2017). El absentismo laboral restringe la calidad en la prestación de los servicios sanitarios de las casas de salud, puesto que este influye en el ambiente laboral de forma notable ya que los miembros del equipo de trabajo sentirán discomfort con esta situación ya que deben cubrir las horas de trabajo del personal ausente lo cual provoca carga laboral, que conlleva a una baja productividad que se refleja en la inadecuada atención del servicio de salud, generando que los usuarios tengan una percepción de insatisfacción por la atención recibida (Cataño, Correa y Berbesi, 2017).

Con lo antes mencionando en esta investigación se procede a establecer el objetivo general que fue determinar los factores influyentes en el absentismo laboral del profesional de enfermería en el Hospital General Babahoyo. Se procede a dar paso a los capítulos que forman parte de la investigación.

En el capítulo I que concierne al marco teórico se llevó a cabo la revisión de las bases teóricas que tratan acerca del absentismo laboral y los factores influyentes, así como los tipos de absentismo y los métodos de medición, continuando con el marco conceptual que está compuesto por todos los términos empleados en el estudio que ayuden a comprender mejor el tema de estudio.

En el capítulo II correspondiente al marco referencial se planteó los trabajos previos que se han estudiado en los últimos años a nivel internacional, nacional y local sobre el absentismo laboral, así como sus factores influyentes, con lo cual permita tener un conocimiento total sobre dicho tema que es objeto de estudio; además, se revisó la situación actual del Hospital General Babahoyo para finalizar con el marco legal.

En el capítulo III conocido como marco metodológico se abordó todo lo que concierne a la metodología aplicada en la investigación que se basó en aspectos como el enfoque de la investigación, los métodos, el alcance, la operacionalización de las variables, la población y muestra, la técnica; por último, se presentó los resultados de la investigación.

En el capítulo IV que se trata de la propuesta, se planteó las estrategias necesarias que permitieran mejorar la situación actual en el hospital objeto de estudio. Este capítulo inicia con la revisión del objetivo de la propuesta, seguido de su justificación, actividades a desarrollar, los recursos requeridos para la misma y el calendario correspondiente.

Antecedentes

De acuerdo a The Adecco Group Institute (2019) el absentismo laboral ha sido estudiado desde los años 90 para el campo de la psicología, economía, administración de empresas y medicina, especialmente para la economía laboral, recursos humanos y organización industrial, empezando con el estudio de Meisenheimer donde analizó la economía de Estados Unidos. En aquel estudio se encontró que existía una gran cantidad de ausencias por parte del sexo femenino que tenían hijos menores de seis años, además que en las ocupaciones que requerían de mayor esfuerzo físico era más frecuente el absentismo de trabajadores, reflejando que al subir las responsabilidades del puesto de trabajo bajaban estas cifras. Diversos estudios han identificado que existe una relación positiva entre el absentismo y la indemnización por despido, así como que al finalizar el período de prueba las ausencias por enfermedad se duplican (The Adecco Group Institute, 2019).

En un estudio a 20 países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) acerca de la causa de la evolución de las ausencias por enfermedad, se logró establecer que las prestaciones sociales por bajas de desempleo y enfermedad son las más destacadas, así como en los países donde existe mayor grado de protección al desempleo se evidencia mayor cantidad de bajas por enfermedad (Ministerio de Empleo y Seguridad Social, 2018). En cambio, en un estudio en el 2002 con una muestra de Canadá y países europeos se pudo determinar que dependiendo la edad y el género existe un mayor absentismo, descubriendo que el sexo femenino es el de mayor tasa; no obstante, apenas en tres países que fueron Slovenia, Luxembourg y España el sexo

masculino fue mayor por mínimas proporciones (Villaplana, Absentismo e incapacidad laboral, 2015).

El hospital General Babahoyo fue fundado en el año 1941 como un dispensario del IESS donde se ofrecía servicios básicos como gineco-obstetricia, traumatología, medicina general y pediatría, para el año 1943 se dona al IESS un terreno por parte del Consejo Provincial de Babahoyo en el mismo que se construyó el edificio y llevando en la planta alta al dispensario, es en el año 1971, donde se procede a iniciar las remodelaciones del edificio para que se convierta en un hospital siendo oficial su inauguración en noviembre de 1978, desde esta fecha se mantuvo este hospital atendiendo a los afiliados. Con el paso de los años esta edificación se volvió obsoleta e insuficiente para poder atender a todos los beneficiarios, por lo que para marzo del 2013 se empezó las actividades en una nueva y moderna edificación que tiene capacidad para 120 camas censables y 59 no censables (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2018).

Planteamiento del Problema

El absentismo laboral es un problema que se vuelve cada vez más común en las empresas, por lo cual es necesario estudiar los factores influyentes del mismo. Según The Adecco Group Institute (2019) en España la tasa de absentismo en el año 2000 eran de 64 horas anuales por trabajador, cifra que fue ascendiendo constantemente hasta el año 2007 que fue de 85 horas, teniendo en el 2008 un decrecimiento mínimo y retomando en el 2009 un alza hasta de 88 horas, en el año 2010 redujo a 83 horas y fue reduciendo en mínimos valores hasta el 2013 con una cifra de 75 horas; en el 2014 fue similar y años posteriores fueron en incremento hasta llegar al 2018 con 87 horas.

En el Hospital General Babahoyo existe una población a investigar de 374 enfermeros/as que disponen de un contrato bajo el esquema de ocasional, nombramiento provisional, nombramiento indefinido y código de trabajo. Los colaboradores bajo el nombramiento provisional muestran mayor porcentaje de absentismo laboral, lo cual, repercute considerablemente en la gestión del hospital, ya que, al ser una institución que funciona las 24 horas diarias, se mantienen guardias rotativas de dos días laborables compuestas de doce horas y tres libres dando cumplimiento a las 160 horas al mes, aun así, existe un incremento del absentismo, lo cual, solo genera un costo social- económico para dicha entidad, el cual, se da al tener que reemplazar a los colaboradores que se ausentan.

Para solucionar el problema de las ausencias la institución debe hacer la readecuación de turnos, por lo tanto, los trabajadores de la salud deberán asumir horarios extendidos para que logren atender todas las consultas asignadas en ese día, lo cual, genera sobrecarga de sus labores diarias provocando malestar en el profesional que debe trabajar más horas y atender mayor número de pacientes. Esta situación conlleva a presentar agotamiento físico y mental, generando fatiga y afectando su calidad de vida, conllevando a una insatisfacción laboral que se ve reflejada en la calidad del servicio repercutiendo de manera directa en el usuario. Estos aspectos se pueden apreciar en el estudio de Jácome y Jácome (2017) que establecieron que la sobrecarga laboral provoca efectos en los trabajadores como la baja motivación laboral e insatisfacción laboral, la sensación de malestar y amenaza, la tensión psicología y física; así como, el estrés, el agotamiento emocional y físico, los trastornos psicossomáticos y fisiológicos, mayor riesgo de enfermedades coronarias y la adición a consumo de tabaco y alcohol.

Dentro de la problemática el porcentaje de absentismo va entre 20-25 % mensual, las personas cuentan con los certificados médicos de los especialistas de la misma unidad operativa, se debe recalcar que el mayor número de absentismo se da en mujeres en edad fértil, con contrato provisional (Hospital General Babahoyo, 2020).

Formulación del Problema

¿Cuáles son los factores que influyen en el absentismo laboral del personal de enfermería del Hospital General Babahoyo?

Justificación

El trabajo de la enfermería es de gran importancia puesto que este personal brinda un cuidado integral a los pacientes, el cual debe cubrir sus necesidades, por medio de terapias y técnicas complementarias que son parte del proceso de atención, por lo cual la enfermera debe proporcionar a los pacientes un ambiente salubre donde se pueda dar la recuperación de los mismos (López, Román, y Cortés, 2016). Por ese motivo es indispensable que el personal de enfermería se presente día a día a su puesto de trabajo para que cumpla con todas sus funciones que como ya se mencionó son importantes para que los usuarios disfruten de un servicio de calidad y puedan tener una recuperación eficaz, lo cual asegure la satisfacción de los mismos.

Es importante que las mujeres en edad fértil, y con niños menores de 5 años sean consideradas dentro de horarios flexibles de jornada ordinaria, seguimiento oportuno, esto beneficiaría a la disminución de absentismo y con estas medidas se amenora costos y pagos adicionales por recarga laboral (Velásquez, Loli y Sandoval, 2019).

El área de enfermería en su mayoría está conformada por el género femenino y en su mayoría en edad fértil 24-34, mujeres de 35-50 y hombres, como problemática del tema a investigar, en la cual se ve mayor relevancia e incidencia son en las mujeres en edad fértil que pueden suscitarse por los múltiples factores, siendo estos: sociales, personales, ámbito hospitalario, clima organizacional que pueden influir de manera negativa en el absentismo siendo perjudicial para la unidad operativa económicamente.

Los beneficiarios de la investigación son el personal de enfermería que labora en el Hospital General Babahoyo ya que al establecer los factores que provocan el absentismo por parte del personal sanitario se podrán tomar acciones correctivas que permitan reducir la tasa de absentismo en dicha institución, lo que mejorará las condiciones de trabajo del personal, al igual que permitirá que los profesionales brinden una atención adecuada a los pacientes, puesto que ellos son otros de los beneficiarios de la investigación ya que como se mencionó ellos podrán recibir un servicio de atención de calidad. Adicional, se debe mencionar que otro de los beneficiarios es la institución de salud, debido a que al tener a todo su personal trabajando sus horas correspondientes, se reducirán los costos por absentismo, habrá mejor atención que se evidenciará en la satisfacción de los pacientes que acuden a dicha casa de salud, con lo cual ganarán una mejor imagen de la organización.

La investigación se sustenta en el Plan Nacional de Desarrollo bajo la política 1.6 que pertenece al eje uno donde se estipula que el Estado debe garantizar el derecho a la salud y cuidado integral de la población durante toda su vida, haciendo énfasis en los criterios de calidad y accesibilidad, además, en su política 1.7 se garantiza al acceso a un trabajo digno donde se brinde la seguridad social a

todos sus trabajadores (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017). Estas políticas son explícitas en la importancia que tiene la salud de las personas, es por ese motivo que las instituciones de salud tanto públicas como privadas deben enfocarse en garantizar la calidad de los servicios de salud.

El presente trabajo de Maestría en Gerencia en Servicios de Salud cumple con la línea de investigación de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil que es Cultura Organizacional en Instituciones de Salud. Durante el trabajo, se aplican los conceptos y herramientas aprendidas a lo largo del programa de estudio con el rigor científico necesario para este tipo de trabajos.

Objetivos

Objetivo general

Determinar los factores que influyen en el absentismo laboral del personal de enfermería del Hospital General Babahoyo durante el año 2020, por medio de una investigación cuantitativa, para el desarrollo de un plan de acción.

Objetivos específicos

1. Revisar las bases teóricas existentes sobre el absentismo laboral y sus factores influyentes.
2. Analizar los estudios acerca del absentismo laboral y sus factores determinantes, así también caracterizar la situación el objeto de estudio.
3. Identificar la metodología que facilite conocer los factores influyentes del absentismo laboral del personal de enfermería del Hospital General Babahoyo durante el año 2020.

4. Diseñar planes estratégicos con medidas correctivas que permitan mejorar la situación actual del personal de enfermería del Hospital General Babahoyo.

Preguntas de Investigación

- ¿Cuáles son las bases teóricas existentes sobre el absentismo laboral y sus factores influyentes?
- ¿Cuáles son los estudios previos acerca del absentismo laboral y sus factores determinantes mediante la revisión literaria?
- ¿Cuál es la metodología apropiada que facilite conocer los factores influyentes del absentismo laboral del personal de enfermería del Hospital General Babahoyo durante el periodo 2020?
- ¿Cuáles son los planes estratégicos con medidas correctivas que permitirán mejorar la situación actual del personal de enfermería del Hospital General Babahoyo?

Capítulo I

Marco Teórico Conceptual

En el presente capítulo se presentan las diversas teorías y definiciones que existen sobre el absentismo laboral, al igual que otros aspectos importantes como los factores determinantes, las causas del absentismo, los tipos de absentismos, al igual que los modelos de absentismos, sus métodos de evaluación y medición con lo cual permita comprender mejor el tema de estudio.

El absentismo laboral en las últimas décadas ha cobrado mayor relevancia dentro del ámbito investigativo, debido a las repercusiones que ocasiona la ausencia de personal en instituciones de las diferentes áreas, incentivando a los académicos a identificar los factores que influyen en esta situación. No obstante, en el sector de salud, el personal de enfermería es quien presenta una mayor probabilidad de ausentarse de sus puestos de trabajo (Velásquez et al., 2019).

La ausencia del personal se presenta ante la presencia de diferentes factores influyentes como lo son el ambiente laboral, las condiciones físicas en las que trabajan, la sobrecarga laboral, las remuneraciones, entre otros factores que pueden derivar diferentes complicaciones de salud a nivel físico o mental de los profesionales como lo es el estrés, la desmotivación o presencia de enfermedades dadas a causa de estas (Díaz, Gutiérrez & Amancio, 2018). Esto genera grandes pérdidas a la institución, puesto que deben de contratar personal de manera temporal de forma constante o cancelar horas extras al personal existente a fin de lograr cubrir las jornadas laborales. Por tanto, se evidencia que a nivel teórico existen factores que influyen en el absentismo laboral del personal de enfermería, lo cual se abordará con mayor detalle en los siguientes acápite.

Absentismo Laboral

La palabra absentismo proviene del latín *absentis* que significa separado, ausente, lejano, lo cual se lo interpreta como el abandono a los deberes y al puesto del trabajo, de igual forma se lo conceptualiza como la inasistencia del trabajador ya sea por causa indirecta o directa evitables (Tatamuez et al., 2019). De igual manera, Lino, Fabbioni y Pérez (2018) definieron el absentismo como la cantidad de tiempo perdido de trabajo que se da cuando un colaborador no se presenta a su puesto de trabajo para realizar sus funciones diarias.

Según Rojas (2016) el absentismo se refiere al fenómeno en donde un trabajador falta a su trabajo, esta ausencia puede darse de manera parcial o completa, es por eso que se lo interpreta como la suma de todas las ausencias en donde el empleado no se presenta a su trabajo, el mismo que puede ser debido a vacaciones remuneradas, enfermedades, retardo, ausencias imprevistas, o planeadas. Es importante mencionar que este fenómeno tiende a afectar los costos de la empresa ya que esta deberá sustituir al empleado ausente por alguien con menor eficiencia considerada por su falta de experiencia en el cargo, además de los costos de la ausencia. Adicional, se suele dar a causa de las condiciones psicológicas y físicas que afectan al trabajador, las mismas que influyen en la decisión del trabajador para presentarse a su trabajo que se da de manera involuntaria o voluntaria.

Para Velásquez, Loli y Sandoval (2019) el absentismo es la falta del personal a su puesto de trabajo, en donde se toma en consideración la suma del tiempo que está ausente dicho colaborador, el mismo que se puede dar por tardanzas o faltas no justificadas o justificadas, por lo cual se dice que es la pérdida temporal de días u horas de trabajo. En el caso del personal enfermero la ausencia frecuente de los

profesionales afecta la gestión diaria de los enfermeros, por lo cual se debe reajustar los cambios repentinos en las actividades y en la programación, con el propósito de reducir el impacto negativo en los servicios que se brinda a los pacientes.

El absentismo laboral se lo reconoce como un factor que influye de manera negativa en el proceso de producción ya que este supone varios miles de millones en costos para las empresas, así como para la seguridad social, por lo cual llegan a encarecer el producto terminado, además de ser un elemento negativo para el clima laboral, elevados costos de operación, dificultad de alcanzar objetivos establecidos, ocasiona retrasos en la producción y graves problemas de calidad, cuyo origen puede suscitarse por factores laborales, físicos, sociales y mentales, que en muchas ocasiones pueden generar desequilibrio en el trabajador y en la entidad (Escobar, Duarte, Caicedo y García, 2013).

Según Chicano (2016) el absentismo laboral debe ser controlado por el departamento de recursos humanos, haciendo un control de las ausencias de los trabajadores tanto injustificadas como justificadas, teniendo en cuenta que las ausencias del colaborador que no son justificadas puede ser una causa del término del contrato con la empresa; en cambio, los absentismos justificados se los debe controlar mediante los partes médicos, con lo cual se puede hacer un cálculo de los mismos y conocer sus causas. El empleado para justificar su falta deberá presentar en la empresa ciertos documentos como el parte médico con un tiempo máximo de tres días para presentarlo, el parte médico de alta que se entrega hasta en 24 horas después de su alta, el parte de confirmación de baja que es firmado por el médico en el cuarto día de incapacidad y posteriores partes de confirmación de baja.

Tipos de Absentismos

Los tipos de absentismo son tres los cuales son: el absentismo previsible y justificado, el absentismo presencial y el absentismo no previsible e injustificado.

Según Galindo (2008) el absentismo presencial se refiere al hecho de que el trabajador acuda a su trabajo; sin embargo, no emplee todo su esfuerzo al mismo ocupándolo en otras actividades que no competen a su puesto como llamadas con amistades y familiares, uso de correo electrónico, leer periódicos y utilizar internet; en cambio, el absentismo no previsible e injustificado se trata de los aspectos como faltar por cuidado de niños o adultos mayores, retrasos, recados o incluso salir a fumar; por último, el absentismo previsible y justificado se basa en los permisos previamente otorgados, la incapacidad temporal para laborar, citas médicas, es decir todas aquellas acciones que pueden ser controladas y prevenidas mediante planificación.

Para Bretones y González (2009) los tipos de absentismo se pueden dar en los planeados o no planeados. El absentismo no planeado se lo contempla como las faltas por enfermedad como puede ser enfermedad de familiares o los accidentes de trabajo; en cambio, los planeados se trata de los permisos concedidos por vacaciones, permisos de paternidad y maternidad, asistencia a tribunales, asistencia a actividades de formación, entre otros.

Adicional, Escobar et al. (2013) indicaron que el absentismo laboral se clasifica en dos opciones que son el absentismo involuntario y el absentismo voluntario. El absentismo voluntario produce un coste de oportunidad para la empresa ya que el trabajador no podrá recibir su remuneración correspondiente a dicha ausencia, los mismos que puede darse por las ausencias no autorizadas, permisos particulares y los conflictos laborales. Por otra parte, el absentismo

involuntario representa un coste para la institución ya que caso contrario al involuntario, se debe cancelar al trabajador su remuneración correspondiente, esta ausencia se da en casos como licencias legales, enfermedad normal, enfermedad profesional, permisos de maternidad y paternidad, accidentes laborales, entre otros.

Para Martínez y Lucas (2001) los tipos de absentismo son tres, los mismos que son el absentismo coyuntural, el estructural y el histórico. El coyuntural se refiere a que este se encuentra en tiempo donde existe rápido cambio económico, social, político, entre otros; las variaciones en este tipo de absentismo suelen ser a corto plazo como meses o pocos años; además, este tipo tiende a hacer cambios tanto para disminuir como para aumentar dependiendo los factores. El estructural se lo considera como aquel que va a depender del grado de industrialización, por lo que si la economía se industrializa se ve afectado el absentismo ya que este se dispara progresivamente hasta llegar a nuevos índices de estabilidad, adicional, tiene como característica que suele aumentar constantemente sin tener variaciones. El histórico se trata de la tasa de absentismo que se mantiene de manera constante en el tiempo, en un tipo de sector o en una empresa específica.

Causas del Absentismo

Las causas del absentismo son múltiples ya que las mismas no siempre suelen ser a causa del empleado, estas pueden darse por otras razones como las razones de carácter familiar, enfermedad comprobada, clima organizacional insostenible, retardos involuntarios por fuerza mayor, escasa supervisión de los jefes, baja motivación para trabajar, accidentes de trabajo, enfermedad no comprobada, falta de adaptación del trabajador a su puesto de trabajo, dificultades y problemas

financieros, así como las políticas inadecuadas de la empresa (Bohlander, Snell y Morris, 2018).

Según Ferreira y Porto (2018) las principales causas del absentismo laboral son el insomnio y estrés laboral, la falta de motivación, las enfermedades respiratorias, gripales o pulmonares, así como la vida nocturna, licores y drogas. Las causas del absentismo laboral pueden ocurrir de la misma forma en diversos trabajadores, por ese motivo es responsabilidad del director de la empresa realizar una gestión eficiente y eficaz que permita conocer las causas que lo producen para de esta forma eliminarlas, a fin de lograr mejorar la calidad de vida laboral de los colaboradores y que esto conlleve a la disminución de las ausencias, para esto se requiere de indicadores que faciliten información sobre la gestión de asistencias.

Factores que Influyen en el Absentismo

Según el Portal de Gestión del Absentismo Mutua Intercomarcal (2019) los factores influyentes del absentismo por incapacidad temporal son los factores institucionales, los del sector, las condiciones de trabajo en la empresa, el tipo de empresa y los factores socioeconómicos de los empleados. Los factores institucionales se tratan de la cobertura que les brindan ciertos países a las bajas por desempleo y por enfermedad, por cual existe una relación positiva entre el absentismo y el derecho a la indemnización. El tipo de empresa se refiere a la cantidad de trabajadores que tiene una organización demostrando que el tipo de tecnología usada, el modelo de retribución y el grado de relevancia del trabajo en equipo influyen en el absentismo. El sector se basa en que la industria es donde se encuentra mayor frecuencia de absentismo, siendo el departamento de operaciones el de mayor tasa de absentismo que los de gestión. Las condiciones de trabajo en la empresa consisten en la satisfacción por parte de los colaboradores debido a las

condiciones de su trabajo, por lo que tienden a mostrar mayor compromiso con su empresa. Los factores socioeconómicos de los empleados son la renta, el sexo, el sector, la edad, el tipo de contrato, el estado civil, entre otros.

Los factores psicosociales que influyen en el incremento de la tasa de absentismo laboral son las frecuentes interrupciones, el aburrimiento, la falta de comunicación entre compañeros y jefes, la monotonía, la falta de iniciativa y creatividad, así como los ritmos demasiado pausados, las actividades muy fáciles, la repetitividad de las tareas, las actividades no productivas y las condiciones físicas apropiadas; por esta razón se sugiere brindar atención a estos aspectos y reorganizar el trabajo, con lo cual se pueda potenciar la innovación y creatividad del trabajador (García & Morales, 2019)

El absentismo tiende a cubrir otras razones adicionales a la causante principal ya sea esta enfermedad prolongada y enfermedad simulada que son indistintos de la patología inicial. Los factores que llegan a influir en esta variable son el nivel de salarios, la disciplina, las sanciones, la situación geográfica, la vigilancia del personal, el tipo de actividad, la higiene y seguridad, el control, las relaciones humanas, los premios, el tamaño, entre otros (Montesó, 2015).

Harrison y Martocchio (1998) indicaron que las causas específicas que cada grupo posee tienden a influir de distinta manera dependiendo el tiempo que se considere, los grupos son los demográficos, la personalidad, el contexto social y organizacional, así como la toma de decisiones y las actitudes. Las características demográficas y la personalidad a largo plazo tienden a ocasionar mayor influencia en el absentismo.

Dentro del aspecto de personalidad Porter y Steers (1973) destacaron que los empleados con niveles extremos de ansiedad, agresión, inestabilidad emocional,

independencia, sociabilidad y baja orientación al logro podrían ser los factores más frecuentes del absentismo. Restrepo (2012) en cambio señaló que en el mediano plazo la actitud hacia el trabajo llega a incidir en el absentismo, inclusive en la insatisfacción laboral.

Medición del Absentismo

Según Muñiz (2012) el absentismo es medido mediante el uso de indicadores con lo que se logra medir el nivel de absentismo con respecto al total de horas posibles de trabajo; es importante recordar que se debe asociar esta variable con otros factores para que de esta forma el indicador sea más efectivo, la forma de medición puede ser mediante las horas de absentismo y el total de horas laborales.

No obstante, para medir el absentismo laboral se requiere del uso de indicadores, los cuales son la duración del absentismo mediante la suma de los días de absentismo que debe dividirse para su frecuencia, los de frecuencia de absentismo que se obtienen mediante el número de ausencias durante un tiempo determinado y los de magnitud que se trata del total de tiempo que fue perdido por trabajador durante un determinado periodo de tiempo (Villaplana, 2015).

Los índices de absentismo que se suelen usar son la duración media que se obtiene mediante la división entre las horas de ausencia y el número de ausencias, la gravedad se la calcula dividiendo entre las horas de ausencia y las horas laborables multiplicado por 100, la importancia de las ausencias de n días que se halla al dividir el número de ausencias de n días con el total de números de ausencias y la frecuencia se saca por medio de la división del número de ausencias y la plantilla media. Los indicadores de accidentes son dos fórmulas que son la tasa de frecuencia y la tasa de gravedad, la tasa de frecuencia se obtiene al dividir el número de accidentes con baja y número de horas laborables y el resultado

multiplicado por 10^6 y la tasa de gravedad con la división del número de jornadas perdidas y el número de horas laborables multiplicado este resultado por 10^3 (Fernández, 2007).

Para Cabello (2017) los índices que más se utilizan para medir el absentismo son el índice de absentismo laboral, el índice de incapacidad, el índice de absentismo laboral absoluto y el momentáneo. El índice de absentismo laboral se calcula mediante el número de ausencias que se dan dentro de un periodo de tiempo específico dividido por la medida de trabajadores estudiados y este valor se multiplica por cien. El índice de incapacidad se lo consigue mediante el número de jornadas perdidas por empleado al año dividiéndolo con el número de empleados. El índice de absentismo laboral momentáneo se encuentra al dividir el número de ausencias durante un tiempo con el número de colaboradores estudiado y esta cifra se la multiplica por 100. El índice de absentismo laboral absoluto se lo determina mediante una división entre la relación porcentual de los días de ausencia con el total de días trabajados y los días previstos de trabajo.

Modelo de Rhodes y Steers

El modelo desarrollado por Steers y Rhodes (1984) se basó en identificar 209 variables que provocan el absentismo laboral, las mismas que se pudieron establecer mediante una profunda revisión, las cuales se agruparon en ocho categorías que fueron los factores de mercado y económicos, satisfacción laboral, factores externos, las actitudes de trabajo, factores del medio laboral, cambio organizacional, factores organizacionales y factores personales. Sin embargo, estos autores en el año 1990 tomaron en cuenta otros ámbitos como los causantes del absentismo determinando que eran la asistencia del empleado; las barreras de asistencia que incluye los problemas de transporte, los accidentes y enfermedades,

así como las responsabilidades familiares; las prácticas organizacionales donde se encuentran los factores de diseño de trabajo, las políticas de control de absentismo, las expectativas claras del trabajo y las prácticas de selección y reclutamiento; la motivación de asistencia; la cultura absentista de la empresa; la percepción de la capacidad de asistencia y por último las actitudes, las metas y valores del empleo (Boada, Macip, Vigil, Agulló y Medina, 2012).

El modelo demuestra tres opciones que tienen los trabajadores de acudir o no a su trabajo que son la percepción de la capacidad de asistencia, las relaciones recíprocas y contexto social, al igual que la motivación de asistencia. En las relaciones recíprocas se encuentra, la situación geográfica, las condiciones económicas, el cuidado de hijos, mercado de trabajo y la cultura de la sociedad. En la percepción de la capacidad de asistencia se encuentran las barreras de asistencia que son los problemas de transporte, las responsabilidades familiares, tal como los accidentes y enfermedades. En la motivación de asistencia se halla la cultura absentista de la organización, las actitudes, metas y valores del empleado que están conformados por la centralidad del trabajo, los relatos sobre actitudes de trabajo, las expectativas de trabajo y la ética personal de trabajo; adicional, las prácticas organizacionales que la componen los factores del diseño de trabajo, las expectativas claras de trabajo, las prácticas de reclutamiento y selección, así como, las políticas de control de absentismo (Ortiz y Samaniego, 1995).

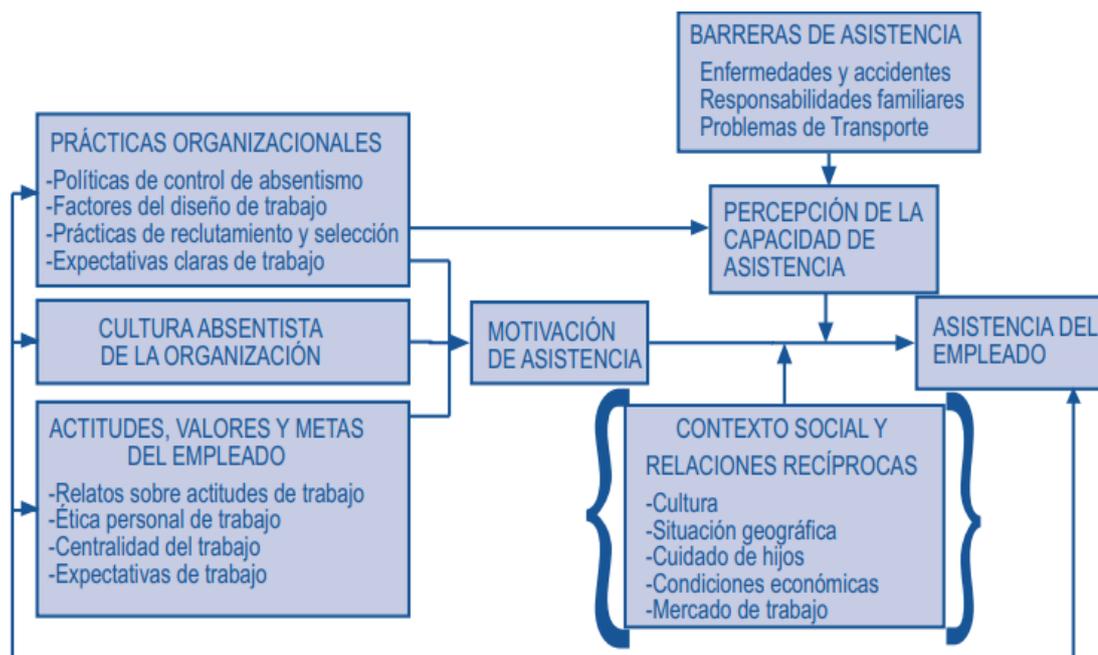


Figura 1. Modelo de Rhodes y Steers en 1990 y modificado por Ortiz y Samaniego en 1995. Tomado de *Absentismo e incapacidad laboral*; por Villaplana (2015).

Modelos explicativos con enfoques

Existen cuatro modelos explicativos con enfoque que son el médico, económico, retiro organizacional y psicosocial. El psicosocial se refiere a que diferentes culturas de ausencia se dan a causa de la interacción entre grupos de trabajo, la organización e individuos; esta ausencia se da debido a la decisión tomada por los colaboradores en base a una cultura de ausencia que puede ser conflictiva, moral, dependiente o fragmentada. El retiro organizacional se trata de que los trabajadores que pretenden botarse voluntariamente de su trabajo suelen tener mayor cantidad de absentismo, esto se suele dar en el personal más joven y en puestos inferiores, debido a que tienen mayores oportunidades fuera de la institución que permaneciendo en ella. El económico se basa en dos fuerzas que son el nivel de tolerancia por parte de la empresa y las motivaciones de ausencia individuales del personal. El médico se da dependiendo los factores contribuyentes del patrón de absentismo que suelen ser las características organizacionales, los demográficos como sexo, edad y nivel ocupacional; además

de contenidos del empleo, satisfacción con el empleo, compromiso, distancia al trabajo, entre otros (Mesa y Kaempffer, 2004).

Según Villaplana, García y Meseguer (2013) el modelo integrado de presencia creado por Nicholson, permitió justificar el comportamiento absentista de los trabajadores por motivaciones individuales, además del intercambio entre el trabajador y sus compañeros, así como con la organización, esto se debió a que buscaba conocer los factores que influían en el absentismo para de esta manera lograr motivar a los colaboradores para que dejen las faltas. Se menciona el modelo de flexibilidad de la enfermedad, el cual buscaba poder identificar los procesos y factores psicosociales como son las situaciones estresantes o conflictos, las cuales incentivaban a que los trabajadores se declararan enfermos y en incapacidad temporal (IT). Otro modelo es el restaurador del absentismo que se refiere a que la ausencia le permite al trabajador recargarse, con lo cual recuperan sus recursos agotados, pero que dicha ausencia es beneficiosa a corto plazo en situaciones de tensión temporal.

Marco Conceptual

El absentismo se lo considera como la ausencia de una persona a su lugar de trabajo durante sus horas calendario previamente establecidas en su contrato (Rojas, 2017). Para la Society for Human Resource Management (2014) esto se refiere a la ausencia de los empleados como el tiempo libre que disponen con pago de sueldo por tiempo completo. El absentismo es un aspecto que se da no solo en el trabajo, sino que puede darse en ámbitos educativos e incluso en consultas médicas, el cual se ve influenciado por diversos factores que influyen en el individuo para que tome la decisión de faltar.

El absentismo es un fenómeno que puede producirse en varias formas, entre ellos se encuentra el absentismo presencial que según Aguado (2018) también se lo conoce como presentismo y se refiere a que el trabajador a pesar de estar en el trabajo disminuye su esfuerzo del mismo. Para Venegas, Esparza y Guerrón (2017) el absentismo laboral se trata de que un trabajador durante su jornada de trabajo se dedica a realizar otras actividades que no competen a su trabajo.

En cambio, el absentismo involuntario se lo define como la ausencia del trabajador a consecuencia de un accidente o enfermedad sea esta laboral o no, esta comprende otro subtipo de absentismo como es el justificado donde se debe certificar la incapacidad para laborar (Pérez y Fol, 2017). Además, según Escobar et al. (2013) el absentismo involuntario representa un coste para la institución ya que caso contrario al involuntario, se debe cancelar al trabajador su remuneración correspondiente, esta ausencia se da en casos como licencias legales, enfermedad normal, enfermedad profesional, permisos de maternidad y paternidad, accidentes laborales, entre otros.

Entre los factores personales que influyen en el absentismo laboral se encuentran los conflictos laborales, que según Guardia, Alva y Ramos (2015) se refieren a los enfrentamientos que se dan en grupos de personas en donde se refleja un ambiente de discrepancia entre empleadores y trabajadores debido a que alguna de las partes expresa una queja, por lo cual se pueden dar interrupciones del trabajo o huelgas. Para López y Gil (2015) los conflictos interpersonales se tratan de un riesgo psicosocial que se da en la toma de decisiones y comunicación entre varias personas dentro de un trabajo, el cual se produce por una discrepancia de posturas o criterios sobre un tema de debate.

Una de las causas del absentismo involuntario es la enfermedad que según Herrero (2016) se refiere a una alteración del estado fisiológico que se da en el cuerpo debido a ciertas causas que se manifiestan mediante signos y síntomas característicos, donde su evolución puede o no ser previsible. De igual manera, para Discapnet (2019) la enfermedad se la define como cualquier estado donde se presente un deterioro de la salud, mostrando un debilitamiento del sistema de defensa del organismo, para esto las causas pueden o no desconocerse.

La incapacidad temporal se refiere a la situación donde el colaborador no puede trabajar temporalmente mientras recibe asistencia médica, puesto que pudo haber sufrido un accidente o tener una enfermedad (Villaplana et al., 2013). De igual forma, Villaplana (2015) indicó que la IT se refiere a la situación de impedimento temporal a trabajar que tiene un trabajador ocasionado por un accidente o enfermedad profesional o común, la misma que dura mientras recibe asistencia sanitaria.

Otro de los factores que se suelen presentar para que un trabajador se ausente es la motivación, que para Yáñez (2018) la define como un conjunto de fuerzas que mantienen, dirigen e impulsan cierta conducta, de igual manera se lo conceptualiza como una fase que permite que las personas se comporten de maneras que le faciliten alcanzar un objetivo planteado. En cambio, según Sánchez (2019) la motivación se trata del estado interno de una persona que dependiendo las expectativas del mismo les impulsa a que alcancen sus objetivos.

Según Sánchez y García (2017) la satisfacción laboral se refiere a un estado de sentimiento, emoción o respuestas objetivas, además se trata de una actitud desarrollada por la persona con respecto a su trabajo, las mismas que pueden ser dados por facetas del trabajo o hacia el trabajo en general. Mientras que para

Marín y Placencia (2017) la satisfacción laboral se la define como el estado emocional agradable que se obtiene como resultado de las experiencias laborales, así como, se le puede interpretar como los sentimientos, sensaciones y reacciones de un colaborador sobre su trabajo.

Capítulo II

Marco Referencial

En este capítulo se abordó todo lo que concierne a los trabajos previos de investigación realizados por diversos autores de índole internacional y nacional, los mismos que hablan acerca del absentismo laboral y sus factores como Cataño et al. (2017); Pinedo y Rivera (2017); Zuloaga y Prieto (2018); Velázquez et al. (2019); Arévalo (2019); Ferraro (2016), Talledo (2018) y el trabajo de Cueva (2018). Dichos autores investigaron sobre el absentismo y sus factores influyentes o determinantes, mediante el uso de la técnica de la encuesta y otros fusionando la encuesta con indicadores del absentismo.

Referentes Empíricos

Cataño et al. (2017) llevó a cabo un trabajo de investigación acerca del absentismo laboral y sus factores asociados en Colombia, cuyo trabajo tuvo como objetivo identificar los factores asociados al absentismo en una institución sanitaria. La metodología que se aplicó en dicha investigación fue un estudio cuantitativo, descriptivo, con corte transversal, la muestra fue de 140 personas, la técnica fue la encuesta.

Los resultados que se encontraron en la investigación fueron que el sexo femenino tuvo mayor frecuencia de incapacidad por enfermedad con el 83%, el estado civil de los trabajadores más frecuentes fueron los que no tenían pareja estable teniendo el 47% de ellos incapacidad y los que tenían pareja estable el 53%, en lo que respecta al nivel educativo el 82% eran bachilleres, tecnólogos y técnicos presentando incapacidad, mientras que los profesionales y postgrado apenas el 18% presento incapacidad. Se pudo apreciar que el nivel educativo obtuvo Razones de Prevalencia Cruda (RP) de 3.23, en el cargo de apoyo fue de

2.32 y en el área laboral asistencial fue de 4.82, por lo cual se evidenció una asociación estadísticamente significativa con el absentismo laboral. Se concluyó que los factores están asociados con el absentismo laboral del personal que labora en dicha institución de salud en Medellín-Colombia (Cataño et al., 2017).

Pinedo y Rivera (2017) llevaron a cabo una investigación acerca del absentismo laboral en un hospital de Perú, que tuvo como objetivo identificar los factores que determinan el absentismo laboral. La metodología que se usó fue una investigación descriptiva y transversal, la población y muestra fue de 251 trabajadores que se eligieron mediante criterios de inclusión y exclusión, el instrumento fue la encuesta.

Los resultados del estudio permitieron identificar que la tasa de absentismo fue de 5.3 por cada 100 horas laborables perdiendo un poco más de cinco horas, la tasa de severidad fue de 39.5 en 2016 y 40.0 en el año 2017, mientras que la tasa de duración media del absentismo fue de 6, el tipo de absentismo fue no programado injustificado con el 64.91% y el 35.09% por problemas de salud, dentro de las ausencias no programadas injustificados el 42.28% fueron sin aviso. Mediante la encuesta se pudo establecer que el 69.4% manifestaron haber tenido faltas, siendo el tipo de absentismo más frecuente el de faltas y tardanzas, seguido por el parcial y por tardanza. Con respecto a las relaciones se encontró significancia estadística del absentismo con carga familiar de niños, condiciones laborales y la disponibilidad de transporte. Se concluyó que el absentismo laboral no programado injustificado del personal de enfermería supera los estándares internacionales estipulados por la Organización Internacional del Trabajo (Pinedo y Rivera, 2017).

Zuloaga y Prieto (2018) desarrollaron una investigación sobre los factores del absentismo laboral en un hospital de Perú, para lo cual plantearon como objetivo establecer el impacto de dichos factores durante el periodo de marzo-agosto del 2017. La metodología que se utilizó en el estudio fue de tipo descriptivo, diseño no experimental y transversal, la muestra se compuso por un total de 30 colaboradores, mientras que la técnica fue la encuesta.

Los resultados encontrados de la investigación demostraron que la mayoría de trabajadores tienen entre 35 a 44 años de edad, son solteras y llevan más de 10 años de servicio en la institución, la mayoría de profesionales percibe la presencia de factores del absentismo laboral en el servicio de emergencia. Esto se debió a la presencia de factores institucionales en los aspectos como que los cambios de turno al mes fueron de 3-5 veces, no asisten a las guardias programadas de 1-2 veces, a veces cubren las ausencias de enfermeras del departamento, se sobrecarga el trabajo de enfermería cuando hay absentismo y que a veces se sienten a gusto con sus turnos programados. Además, se presenciaron factores personales ocasionados por los estudios adicionales que tiene el personal, el motivo de la ausencia con mayor frecuencia es por enfermedad y algunas veces se sienten cansados e irritables. Al cruzar los datos de absentismo laboral y edades se observó que los trabajadores entre 35-44 años faltan más, al cruzar la variable con el tiempo de servicio se pudo apreciar que los trabajadores con más de 11 años de servicio muestran más ausencias y en la relación con el número de hijos hubo mayor cantidad de faltas en el personal que tiene de 0 a 2 hijos (Zuloaga y Prieto, 2018).

Arévalo (2019) llevó a cabo un trabajo de investigación que habla sobre el absentismo laboral en un hospital de Usulután, el mismo que tuvo como objetivo

caracterizar la incidencia del absentismo en el personal que labora en dicho hospital. La metodología que se utilizó para el estudio fue de tipo descriptivo y transversal, la muestra estuvo conformada por 156 colaboradores que fueron seleccionados bajo criterios de inclusión y exclusión, la técnica fue la revisión y análisis de registros de ausencias.

Los resultados mostraron que el sexo femenino predomina más que el masculino, la mayoría de trabajadores tienen entre 40-49 años de edad, su profesión más frecuente es la de auxiliar, la antigüedad del personal más frecuente es de 20-30 años, seguidos de los de 1-10 años. Además, la tasa global de absentismo fue de 12%, la tasa de frecuencia del 65%, la tasa de incapacidad de 11% y la tasa de severidad 12%, el absentismo personal mostró que el 94.42% fue por permisos particulares y la ausencia por causas médicas tuvo el 99.3% por enfermedad común. Se concluyó que el absentismo se da con mayor frecuencia en el sexo femenino en las personas que tienen trabajando entre 30-40 años y su causa fue la incapacidad médica certificada (Arévalo, 2019).

Según Velásquez et al. (2019) que efectuó un estudio sobre el absentismo laboral en un hospital de Lima, planteó como objetivo determinar los factores y características de absentismo en el personal que labora en el hospital objeto de estudio. Para lo cual, estableció como metodología la investigación de tipo descriptivo, retrospectivo, transversal y correlacional, la muestra fue de 72 colaboradores, la técnica fue la revisión documental de registros de ausencias y la encuesta.

Los resultados que se obtuvieron en la investigación determinaron que el sexo femenino predominó con el 97.22%, la edad más frecuente de los colaboradores fue entre 31-44 años, demostrando que en su mayoría eran casadas, en lo que se

refiere a la tasa de absentismo fue del 4% entre el año 2016 y 2017, el 35.09% de las ausencias fueron no programadas justificadas y el 64.91% ausencias no programadas injustificadas, de estas apenas el 27.22% fueron con aviso, el 30.51 por indisposiciones de salud, mientras que la diferencia fueron sin aviso; el absentismo parcial fue del 56.00% conformado por el 26% tardanzas, el 20.00% tardanzas y permisos y el restante permisos. De igual manera, se observó los resultados de las encuestas donde se pudo apreciar que el absentismo parcial se debió al factor personal, entre las razones se encontraron las dificultades en transporte y dificultades familiares; en cambio, en el absentismo total predominó el factor personal por razones como dificultades familiares, de transporte e indisposiciones de salud. Se concluyó que el absentismo laboral es alto, predominando el absentismo no programado injustificado, el absentismo parcial, así como los factores personales (Velásquez et al., 2019).

Ferraro (2016) realizó un estudio sobre el absentismo laboral en un hospital de Olavarría, cuyo objetivo fue el describir el absentismo e identificar sus factores determinantes en el personal que labora en dicha institución. La metodología que se usó fue un estudio cuantitativo, de tipo descriptivo, retrospectivo y transversal, la muestra estuvo conformada por 27 trabajadores que cumplían con criterios de inclusión,

Los resultados que se pudieron evidenciar en la investigación fueron que el 52% de los colaboradores se ha ausentado en su trabajo en el último año, siendo los meses con mayor frecuencia de ausencias marzo, julio y noviembre, el promedio de días perdidos fue de 118, la incidencia de absentismo laboral fue de 20.2 de incapacidad temporal, el índice de frecuencia fue de 31.2%, las causas de ausencias más frecuentes fueron las médicas psiquiátricas, seguido de

respiratorias y quirúrgicas; también, se verificó que el 85% de los empleados trabajan entre 41 a 48 horas semanales. Se concluyó que la incidencia del absentismo laboral fue media-baja, pero que hubo mayor representación del mismo en el sexo femenino con edad superior a 45 años (Ferraro, 2016)

Talledo (2018) desarrollo un trabajo de investigación acerca del absentismo laboral en un instituto especializado de Perú, cuyo objetivo fue determinar los factores del absentismo laboral durante el periodo 2015-2017. La metodología que se aplicó para dicho estudio fue una investigación básica, de tipo exploratoria, descriptiva y longitudinal, la muestra fue de 1 035 reportes de permisos y licencias del personal que trabaja en dicha institución, la técnica fue el análisis documental mediante la observación directa.

Los resultados que se pudieron hallar en la investigación fue que la mayoría de ausencias durante el 2015 a 2017 eran de 2-3 días, siendo el 2015 el que obtuvo mayoría de faltas; las causas de estas fueron por enfermedad en los tres años donde se les otorgó de 2-3 días de permiso médico; sin embargo, la ausencia por maternidad fue mayor en permisos con 11-30 días. Se logró concluir que los factores de absentismo no solo están ligados a la incapacidad por enfermedad, sino también a las causas de maternidad y otros motivos, demostrando una significancia estadística (Talledo, 2018).

Cueva (2018) realizó un trabajo investigativo acerca del absentismo laboral y sus factores que tuvo como objetivo determinar los factores que logran influir en el absentismo laboral en un hospital de Milagro. La metodología que se aplicó fue de enfoque mixto, la investigación fue de tipo de campo y transversal y el alcance descriptivo y correlacional, la muestra se conformó por el personal de enfermería del Hospital General IESS de la ciudad de Milagro con un total de 216

trabajadores, la técnica fue la encuesta y entrevista a directivos de la institución. Los resultados permitieron conocer que el sexo femenino es predominante en relación al masculino con el 77.78%, siendo más frecuente los colaboradores con una edad comprendida entre 30-39 años, la mayoría tienen el puesto de licenciatura, habiendo más colaboradores con un tiempo de antigüedad entre 1-5 años, la mayor parte de los trabajadores laboran en horarios rotativos, pasan 160 horas semanales en el hospital y en su mayoría son casados.

Además, si poseen familiares a cargo y se han ausentado en el último año, esto se debió a enfermedad por lo que tuvo que ausentarse entre 1-5 días, pero esto se repitió en su mayoría por periodo de cinco veces. Adicional, la mayoría se encuentra satisfecho en su trabajo, los que se encuentran insatisfechos aseguraron que la causa de esto es la sobrecarga laboral dejando claro que el absentismo laboral no es un problema para la institución, por lo que los directivos no han aplicado medidas correctivas en mejora del absentismo; sin embargo, afirmaron que los principales problemas en su trabajo se deben a la sobrecarga laboral, estrés y ambiente físico. En las tablas cruzadas se relacionó las ausencias con el sexo demostrando que el sexo femenino tiende a faltar más al año, al relacionarlo con la edad se encontró que los colaboradores de 30-39 años faltan más, al asociarlo con motivos de faltas la más frecuente fue la enfermedad, mientras que al relacionarlo con los problemas del trabajo el más frecuente fue la sobrecarga laboral y el estrés. Se concluyó que existe relación con ciertos factores del absentismo, encontrando que la sobrecarga laboral y el estrés son los principales factores del absentismo laboral en dicha institución (Cueva, 2018).

Situación Actual

El Hospital General Babahoyo es una institución de segundo nivel de

atención, dispone de una estructura de edificación de cinco pisos que abarca un total de 121 camas censables en todos sus pisos donde se ubican los departamentos de gineco-obstetricia, cirugía general, pediatría y clínica, mientras que las camas no censables son 58 distribuidas en observación adultos, pediátricos, reanimación, labor de parto, recuperación, recién nacido y UCIN (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2018).

El recurso humano de enfermería que es de 374 entre licenciados y auxiliares se detalla a continuación, así como la atención diaria de pacientes en las áreas de Consulta Externa y emergencia:

Tabla 1
Personal de salud-Atención de pacientes

Personal de Salud		Atención de pacientes diaria	
Profesionales de Enfermería	Auxiliares de enfermería	Emergencia	Consulta Externa
175	199	359	775

Cabe indicar que, el personal que oferta el servicio ha sido previamente capacitado con la finalidad de poder desenvolverse en las diferentes áreas sean estén críticas, semi-críticas, no críticas y de esta manera lograr que el usuario que recibe el servicio sea el beneficiado. Los turnos que se realizan en el hospital por parte del personal son de 12 horas rotativas de mañana y tarde con tres días libres, exceptuando el personal de contratación de código que es el personal de planta que laboran de lunes a viernes por turnos de siete horas, por lo cual no realizan guardias debido a la falta de presupuesto para solventar los costos.

Es importante indicar que, por ser un hospital de segundo nivel de atención con cartera de servicios de tercer nivel se considera un hospital de referencia debido a que posee el área de neonatología y neurocirugía. Por ese motivo los

pacientes que se tratan son mujeres en etapa gestacional, edad fértil, los niños que presentan patologías en áreas como traumatología, neonatología, pediatría, siendo en la parte clínica casos de pacientes renales, basculares, neurológicos y oncológicos. Además, por estar ubicado en la capital de la provincia de Los Ríos y por su enlace interhospitalario, el tipo de pacientes que se recibe va desde un cuadro leve, hasta pacientes en condiciones críticas, ya que se dispone de capacidad resolutive de un área de Cuidados Intensivos de adultos.

La misión del hospital según el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2018) es “Brindar servicios médicos de prevención, recuperación y rehabilitación de la salud, mediante la permanente accesibilidad a la atención médica general y especializada” (p. 10). La visión del hospital según el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2018) es “Ser un hospital modelo de atención general que brinda una atención médica con eficacia, eficiencia, calidad y calidez a toda la población beneficiaria de la seguridad social” (p. 10).

Los valores institucionales del hospital según el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2018) son que: “La atención se rige por los principios de honestidad, vocación de servicio, universalidad, responsabilidad y respeto, para cubrir la atención de las necesidades individuales y colectivas en procura del bien común” (p. 10).

Los servicios que brinda este hospital son en atención ambulatoria consulta externa en especialidades como odontología, ginecología y obstetricia, oftalmología, neurología, medicina interna, nefrología, otorrinolaringología, cardiología, gastroenterología, cirugía vascular, urología, cirugía general y pediatría. Además, los servicios de emergencia, hospitalización, servicios obstétricos, quirúrgicos, terapéuticos, de apoyo, diagnóstico y generales (Instituto

Ecuatoriano de Seguridad Social, 2018).

El Hospital General Babahoyo se encuentra ubicado en la provincia de Los Ríos, cantón Babahoyo, en la parroquia Clemente Baquerizo, en las calles Juan Agnoletto y Avenida 25 de junio.



Figura 2. Ubicación del Hospital General Babahoyo. Tomado de Google Maps

Marco Legal

En esta parte se procede a revisar las leyes que contemplan aspectos que son fundamentales para el tema objeto de estudio, las cuales se encuentran en la Constitución de la República y en el Código de Trabajo; además se revisa el Plan Nacional de Desarrollo.

En el **artículo 32** de la Constitución de la República del Ecuador se establece que el Estado debe garantizar el derecho a la salud, el mismo que está vinculado con otros derechos como es el trabajo, la seguridad social y otros que sustentan el buen vivir, además, este derecho se rige bajo los principios de calidad, equidad, eficiencia, universalidad y eficacia (Asamblea Nacional Constituyente, 2018).

En el **artículo 33** de la Constitución de la República del Ecuador indicó

Garantizar el derecho al trabajo ya que este es un deber social que permite la realización personal y es la base de la economía, por lo que debe brindar las garantías necesarias al trabajador para el pleno respeto de retribuciones y remuneraciones justas, el respeto a su dignidad y el poder desempeñarse de manera saludable (Asamblea Nacional Constituyente, 2018, p.19).

En el **artículo 34** de la Constitución de la República del Ecuador manifiesta que el Estado debe garantizar la seguridad social, siendo esta un derecho irrenunciable que tienen los trabajadores, la cual se rige bajo los criterios de suficiencia, equidad, obligatoriedad, participación y eficiencia (Asamblea Nacional Constituyente, 2018).

En el **artículo 367** de la Constitución de la República del Ecuador se determinó que:

El sistema de seguridad social debe atender las necesidades contingentes de la población sin privatizarse ya que este sistema es universal y público, por lo que debe guiarse bajo los principios de integración, suficiencia, subsidiaridad, obligatoriedad y los del sistema nacional de inclusión (Asamblea Nacional Constituyente, 2018, p. 177).

En el **artículo 368** de la Constitución de la República del Ecuador se asegura que el Estado tiene la función de controlar, regular y normalizar las actividades concernientes a la seguridad social, la cual comprende las políticas, normas, servicios, prestaciones de seguridad social, recursos y entidades públicas (Asamblea Nacional Constituyente, 2018).

En el **artículo 368** de la Constitución de la República del Ecuador indica que el seguro al ser universal y obligatorio debe cubrir las contingencias de cesantía, discapacidad, enfermedad, riesgo de trabajo, muerte, paternidad,

desempleo, maternidad, invalidez y vejez (Asamblea Nacional Constituyente, 2018).

En la política 1.6 del Plan Nacional de Desarrollo expresa que se debe garantizar el derecho al cuidado integral y la salud a todas las personas durante toda su vida, los cuales se deben regir bajo los criterios de calidad y accesibilidad (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017).

En la política 1.7 del Plan Nacional de Desarrollo expone que el Estado debe garantizar que las personas tengan acceso a un trabajo digno con oportunidad de seguridad social (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017).

En el **artículo 2** del Código de Trabajo comunica que el trabajo es obligatorio, además de ser un deber social y un derecho que tienen las personas, el cual debe ajustarse a las leyes y a la Constitución (Asamblea Nacional Constituyente, 2012).

En el **artículo 4** del Código de Trabajo se sostiene que son irrenunciables los derechos del trabajador, por lo que toda estipulación contraria será nula (Asamblea Nacional Constituyente, 2012).

En el **artículo 152** del Código de Trabajo se manifestó:

Las mujeres trabajadoras tienen el derecho a ausentarse por un periodo de 12 semanas con remuneración bajo el criterio de licencia por maternidad, la cual se debe justificar por medio de la presentación de un certificado médico, en el caso del padre tendrá derecho a ausentarse por diez días y a recibir la remuneración correspondiente por dicho periodo bajo el término de licencia de paternidad cuando el nacimiento se realiza por cesárea este tendrá cinco días adicionales de permiso (Asamblea Nacional Constituyente, 2012, p. 45).

En el **artículo 153** del Código de Trabajo se establece que el embarazo de

una trabajadora no será motivo de término del contrato, por lo que el empleador no podrá reemplazarla durante el tiempo estipulado de doce semanas, por lo que la trabajadora está en su derecho de recibir su remuneración completa mientras se encuentre bajo los amparos previstos en el código (Asamblea Nacional Constituyente, 2012).

En el **artículo 154** del Código de Trabajo indicó que:

Los casos donde las trabajadoras se ausenten del trabajo hasta por un tiempo de un año debido a una enfermedad por el embarazo debidamente sustentada en un certificado médico, el empleador no podrá dar por terminado el contrato de trabajo; sin embargo, no se cancelará remuneraciones pasado las doce semanas que se contemplan en el artículo (Asamblea Nacional Constituyente, 2012, p. 47).

En el **artículo 175** del Código de Trabajo expresa que el trabajador no será objeto de despido ni desahucio por parte del empleador mientras este padece una enfermedad no profesional, la cual no debe exceder de un año (Asamblea Nacional Constituyente, 2012).

En el **artículo 177** del Código de Trabajo manifiesta que es obligación del trabajador presentar el debido certificado médico a su trabajo por alguna enfermedad no profesional durante los tres primeros días de la enfermedad (Asamblea Nacional Constituyente, 2012).

En el **artículo 177** del Código de Trabajo sostiene que el empleador tiene derecho a comprobar la enfermedad no profesional del trabajador a través de un facultativo, por lo que el trabajador deberá presentar un certificado médico por parte de la Dirección del Seguro Social Individual y Familiar IESS (Asamblea Nacional Constituyente, 2012).

Capítulo III

Marco Metodológico

En la siguiente sección, se presenta el marco metodológico que se empleará para llevar a cabo el desarrollo de la investigación. Este se encuentra conformado por una serie de factores como el enfoque, método y alcance de la investigación; por otro lado, se encuentran las técnicas e instrumentos de recolección de datos, se determina la población y muestra del objeto de estudio, se lleva a cabo la operacionalización de las variables y posteriormente se evidencia el análisis de los resultados integrando un apartado donde se muestra el análisis general.

Enfoque de la Investigación

La investigación cuantitativa se caracteriza por recopilar y analizar un conjunto de datos numéricos, los cuales se relacionan con aquellas variables que previamente han sido determinadas. Este tipo de investigación es objetiva, se encuentra orientada a los resultados, la información obtenida se presta a una interpretación con un alto nivel de objetividad (Cadena et al., 2017).

En el presente estudio se utiliza el enfoque cuantitativo, debido que se busca conocer cuáles son los factores que influyen en el absentismo laboral del personal de enfermería del Hospital General Babahoyo, mediante la recopilación y análisis de información numérica y uso de instrumentos estadísticos; esto con la finalidad de reflejar los principales resultados de forma clara, precisa, concreta y organizada.

Método de la Investigación

El método deductivo de acuerdo con Rodríguez y Pérez (2017) es un procedimiento donde se estructuran situaciones conocidas, de las cuales se obtienen conclusiones por medio de un conjunto de enunciados denominados

silogismos, lo cuales se integran por la conclusión, la premisa mayor y la idea menor; mediante el proceso deductivo se logra pasar de un conocimiento global a un nivel de generalidad menor.

En relación con el método deductivo, este se emplea con el propósito de obtener resultados lógicos procedentes de una serie de análisis teóricos planteados con anterioridad; el método deductivo en conjunto con el enfoque cuantitativo permitirá pasar de lo general a lo particular, posibilitando de forma efectiva la identificación de aquellos factores que se relacionan e influyen en el absentismo laboral del personal de enfermería del Hospital General Babahoyo.

Alcance de la Investigación

De acuerdo con Arenal (2019) la investigación descriptiva no se forma únicamente de recolectar, examinar y procesar información; en este caso el investigador es quien define el análisis a realizar incluyendo los procesos que se emplearán. La investigación descriptiva, como su nombre mismo lo indica describe la objetividad de una situación, personas, eventos, hechos e inclusive comunidades, las cuales forman parte de un sistema de estudio.

En consecuencia, el alcance de la presente investigación se basa en un estudio descriptivo, donde se detallará de forma específica las características y particularidades de aquellos factores que influyen en el absentismo laboral del personal de enfermería del Hospital General Babahoyo, todo esto con el propósito de establecer medidas estratégicas de carácter correctivo que permitan mejorar la situación que se vive en la actualidad dentro de dicha institución sanitaria.

Tipo de la Investigación

La investigación se caracteriza por ser de tipo no experimental, lo que indica que no se establece un proceso de manipulación de variables, permitiendo

determinar con exactitud aquellos factores que influyen en el absentismo laboral, evitando cualquier situación que genere un sesgo dentro de los resultados identificados; tal como indica Dorantes (2018) la investigación no experimental, analiza el fenómeno de estudio de forma conjunta con el objetivo de obtener información que permita la solución de la problemática planteada.

Por otro lado, la investigación sostiene un corte transversal, dado que los datos que se obtendrá a través de la encuesta se recopilarán en un momento único, sin llevar a cabo cualquier tipo de actualización que se genere en el tiempo; situación que se corrobora con lo expresado por Rodríguez y Mendivelso (2018) donde manifestaron que la investigación transversal ejecuta el proceso de recolección de datos en un momento determinado.

Técnica e Instrumento de Recopilación de Datos

La técnica de recolección de datos que se empleó en la presente investigación fue una encuesta. En consecuencia, López y Fachelli (2016) establecieron que la encuesta es considerada como una técnica que permite obtener información de forma sistemática mediante un proceso de interrogación orientada a una serie de sujetos que se relaciona con un fenómeno de estudio. La metodología de la encuesta es un cuestionario, instrumento de medición que le otorga al encuestado un conjunto de preguntas específicas que permitan obtener información relativa de sus opiniones propias.

Antes de dar paso a la descripción de la encuesta, es importante destacar que este cuestionario se elaboró mediante una revisión literaria de varios trabajos referenciales, cuyo denominador común se asemeja al objeto de estudio; bajo este enfoque, la encuesta desarrollada se validará mediante la participación del tutor académico, quien revisó la pertinencia del instrumento planteado. Los trabajos en

mención proceden de autores como: Cataño et al. (2017), Pinedo y Rivera (2017), Zuloaga y Prieto (2018) cuyo cuestionario sostuvo un Alfa de Cronbach de 0,87, Arévalo (2019), Velásquez et al. (2019) donde la encuesta empleada mantuvo un alfa de 0,75; Ferraro (2016), Talledo (2018) y Cueva (2018).

La encuesta utilizada en el estudio se encuentra conformada por un total de 27 interrogantes, divididas en dos variables, la primera relacionada con el absentismo laboral, mientras que la segunda hace referencia a los factores que influyen en el absentismo laboral. En relación con la primera variable, esta se encuentra conformada por cuatro dimensiones que son el absentismo laboral (dos ítems), motivos de ausencia (tres ítems), justificación (un ítem) y los problemas que genera este factor a la institución (dos ítems). Las respuestas de dicho cuestionario fueron formuladas bajo la escala de Likert con cinco opciones desde la pregunta 16 a la 24, las demás interrogantes disponen de respuestas dicotómicas, nominales y ordinales.

Por otro lado, referente a los factores que influyen en el absentismo laboral, esta variable se encuentra dividida por ocho dimensiones, dentro de las cuales se integran los factores sociodemográficos compuesto por cuatro ítems, factores institucionales (tres ítems), factores de accesibilidad al trabajo conformado por una pregunta, al igual que los factores laborales, donde se indaga si el profesional se encuentra trabajando en otra institución, las condiciones del trabajo, donde se investiga si el colaborador ha estado sujeto al proceso de rotación, la carga laboral, movilización a otras áreas (cuatro ítems). Adicional, se encuentra la dimensión relaciones interpersonales formada por dos preguntas, los factores económicos incluyen dos interrogantes y de igual forma los factores de insatisfacción constituido por dos interrogantes.

Población y Muestra

Según Casas (2017) la población se define como un conjunto finito o infinito de individuos o elementos que forman parte de un fenómeno de estudio. En relación con la muestra, en la mayor parte de investigaciones no se cuenta con la posibilidad de analizar todos los elementos que forman de la población; por ende, se debe establecer un proceso de inferencia estadística conocido como muestra, el cual se constituye de un subconjunto de variables que cuentan con las mismas características del universo que se requiere estudiar.

La población objeto de estudio de la presente investigación se encuentra conformada por el personal de enfermería del Hospital General Babahoyo, recurso que abarca un total de 374 colaboradores, los mismos que se encuentran distribuidos en toda la unidad. Como se ha establecido no es posible analizar todo el personal de enfermería, por lo que se recurre al empleo de un muestreo, el cual se generará a partir de la siguiente fórmula.

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

$$n = 190$$

En consecuencia, los datos establecidos corresponden a una serie de factores donde: N, hace referencia a la población de estudio, que en este caso integra los 374 colaboradores, el nivel de confianza "Z" empleado fue del 95%, obteniendo un valor de 1.96 según la tabla Z; en relación con las probabilidades de éxito y fracaso "p-q" se utilizó el 50% y para el error máximo permisible se determinó el 5%; dado las variables, se obtuvo una muestra total de 190 profesionales de enfermería, a quienes se les aplicará la encuesta previamente establecida.

Operacionalización de las Variables

Tabla 2

Variable dependiente

Variables	Definición	Dimensión	Ítems
Dependiente Absentismo laboral	Hace referencia al fenómeno donde un trabajador se ausenta de su trabajo, lo cual puede generarse de forma parcial o completa, con justificación o sin esta (Rojas, 2016).	Absentismo laboral	11.- ¿En el último año se ha ausentado en su trabajo? 12.- ¿Cuántas veces ha faltado en el último año?
		Motivos de ausencia	13.- ¿Cuál fue el motivo de su ausencia? 14.- ¿Se ha ausentado por enfermedad?/Si su respuesta fue afirmativa indique la cantidad de días 5.- Posee alguna enfermedad crónica
		Justificación de ausencia	15. ¿Justificó su ausencia?
		Problemas del Absentismo	26.- ¿Considera que el absentismo laboral es un problema para la institución? 27.- ¿Cuáles son los principales problemas en su trabajo?

Tabla 3
Variable independiente

Variables	Definición	Dimensión	Ítems
Independiente Factores que Influyen en el Absentismo	Entre los factores influyentes del absentismo por incapacidad temporal están los factores institucionales, los del sector, las condiciones de trabajo en la empresa, el tipo de empresa y los factores socioeconómicos de los empleados (Mutua Intercomarcal, 2019).	Factores sociodemográficos	1.- Edad 2.- Género 3.- Estado civil 4.- Familiares a cargo/Edades:
		Factores institucionales	6.- Antigüedad en la institución 7.- Turno de trabajo que desempeña 8.- Horas semanales que trabaja
		Factores de accesibilidad	9.- ¿El transporte hacia su trabajo es accesible?
		Factores laborales	10.- ¿Labora en otra institución?
		Condiciones del trabajo	16.- ¿Ha sido movilizadado de sus servicios para cubrir otras áreas? 17.- ¿En su turno de trabajo atiende a sus pacientes y los de otros compañeros? 18.- ¿La distribución del personal facilita el trabajo efectivo y eficiente? 20.- ¿Lo han rotado de su área de trabajo?
Relaciones interpersonales	23.- ¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo?		

	19.- ¿Sus compañeros le ayudan cuando tiene que realizar trabajos difíciles?
Factores económicos	21.- ¿Recibe algún tipo de incentivos por horas extras laboradas? 22.- ¿Considera que su sueldo es el que debería ganar?
Factores de insatisfacción	24.- ¿Se siente satisfecho con su trabajo? 25.- Si su respuesta fue diferente de siempre ¿Cuál es la causa de su insatisfacción?

Procesamiento de Datos

Los datos serán procesados por medio del programa Microsoft Excel 2016, estos se presentarán por medio de pasteles estadísticos, de tal forma que se reflejen de mejor manera los resultados. Al ser una investigación descriptiva, no se empleará el uso de correlaciones entre variables; sin embargo, se aplicarán tablas cruzadas para evaluar los factores que influyen en el absentismo laboral.

Presentación de Resultados

Edad

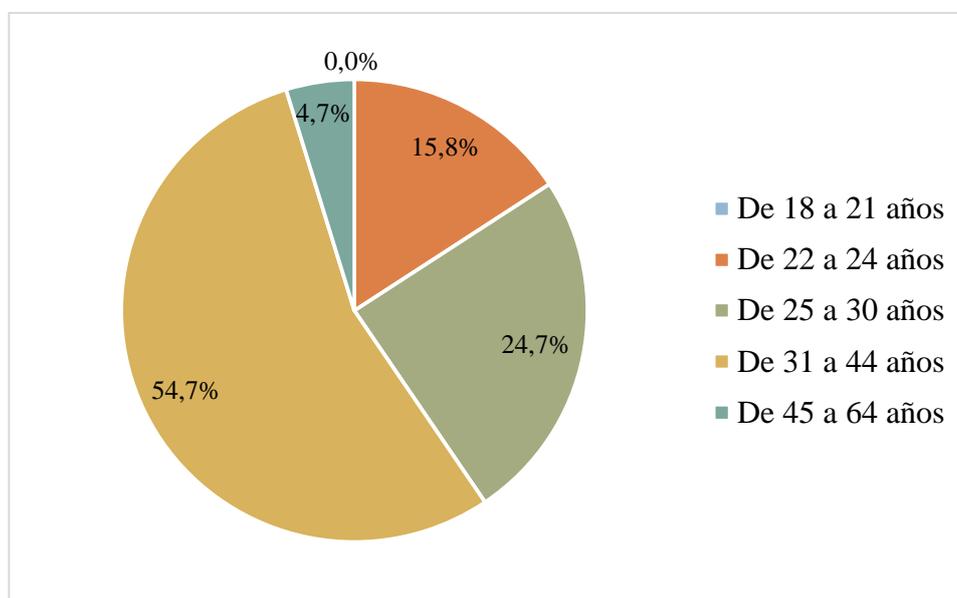


Figura 3. Edad

Los resultados relacionados a la edad de las personas que se encuestó estuvieron en el rango de 31 a 44 años con el 54,7%, el 24,7% tiene de 25 a 30 años, mientras que los que poseen de 22 a 24 años pertenecen al 15,8%. Los resultados muestran que los colaboradores en su mayoría son jóvenes, puesto que el mayor rango está entre los 22 y 44 años de edad.

Género

Con respecto al género se evidenció que el género femenino es quien lidera la población objeto de estudio con un 84,7% y el 15,3% al género masculino.

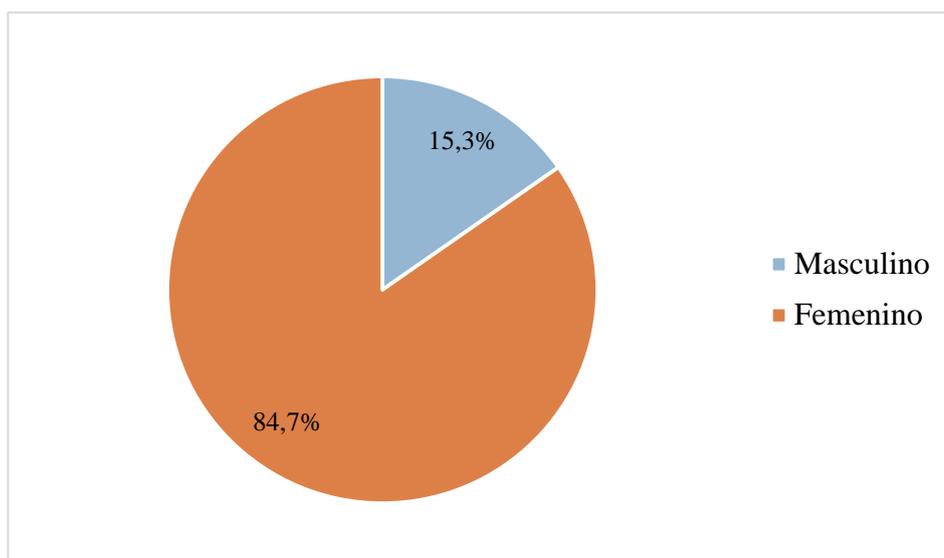


Figura 4. Género

Estado civil

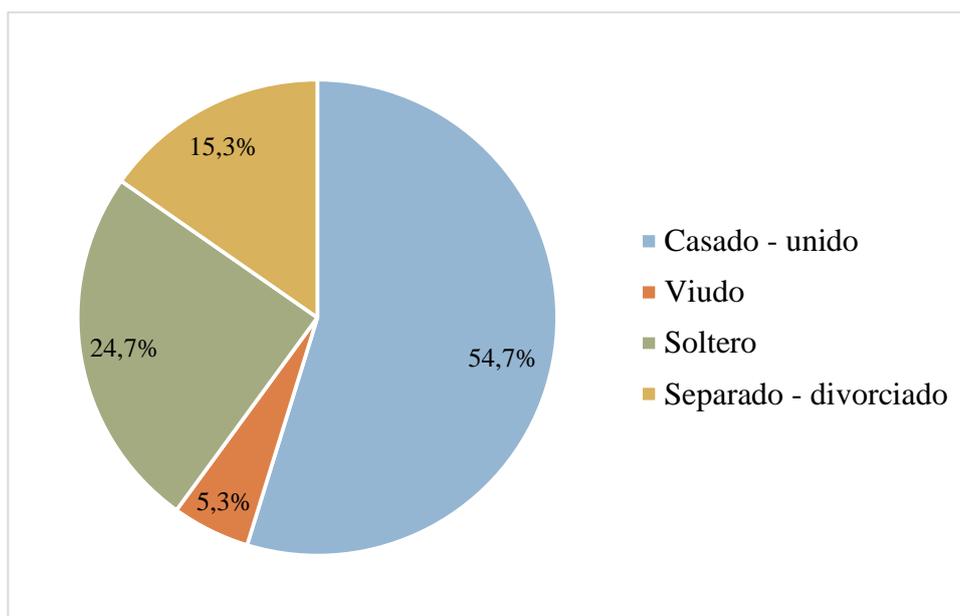


Figura 5. Estado civil

En cuanto al estado civil, se pudo observar que el 54.7% se estaba casado – unido, el 24.7% es soltero, mientras que el 15.3% se encuentran separado – divorciado.

Familiares a cargo

En la pregunta realizada sobre si tienen familiares a cargo se evidenció que el

75.3% sí cuenta con carga familiar, mientras que el 24.7% dijo no tener a nadie a cargo. Estos resultados se relacionan con la edad que posee el personal.

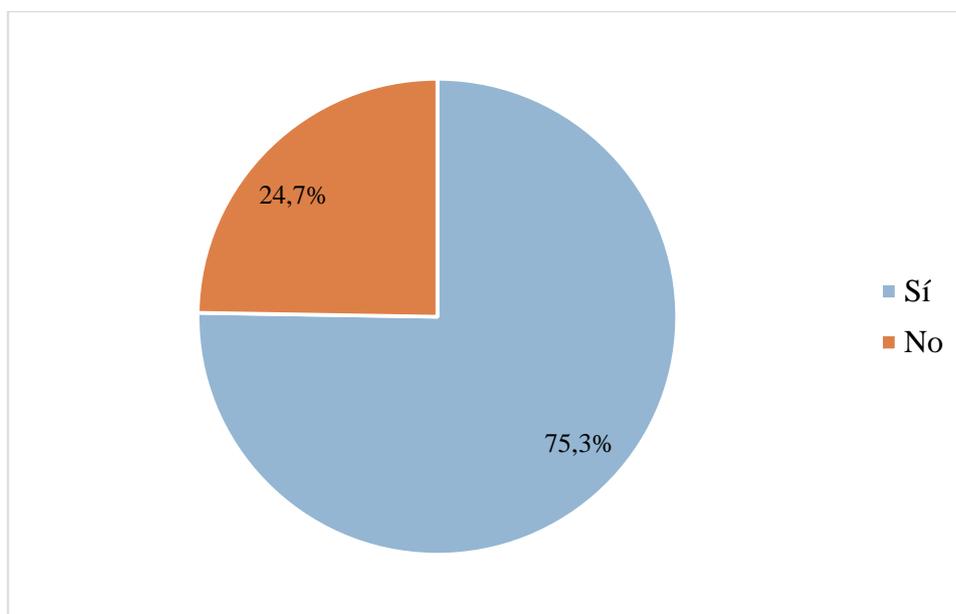


Figura 6. Familiares a cargo

Edades

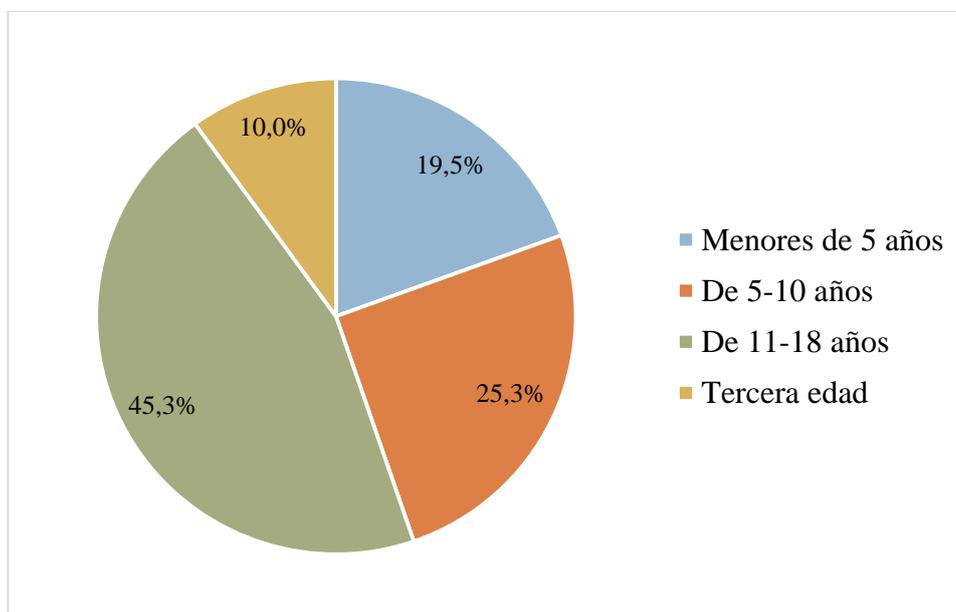


Figura 7. Edades

Con respecto a la edad que tienen los familiares o personas de las cuales son responsables, se conoció que el 45.3% tienen de 11 a 18 años, el 25.3% de cinco a diez años, mientras que el 19.5% expresó que son menores de cinco años. Por lo

que se puede concluir que las personas a cargo son sus hijos generalmente.

Posee alguna enfermedad crónica

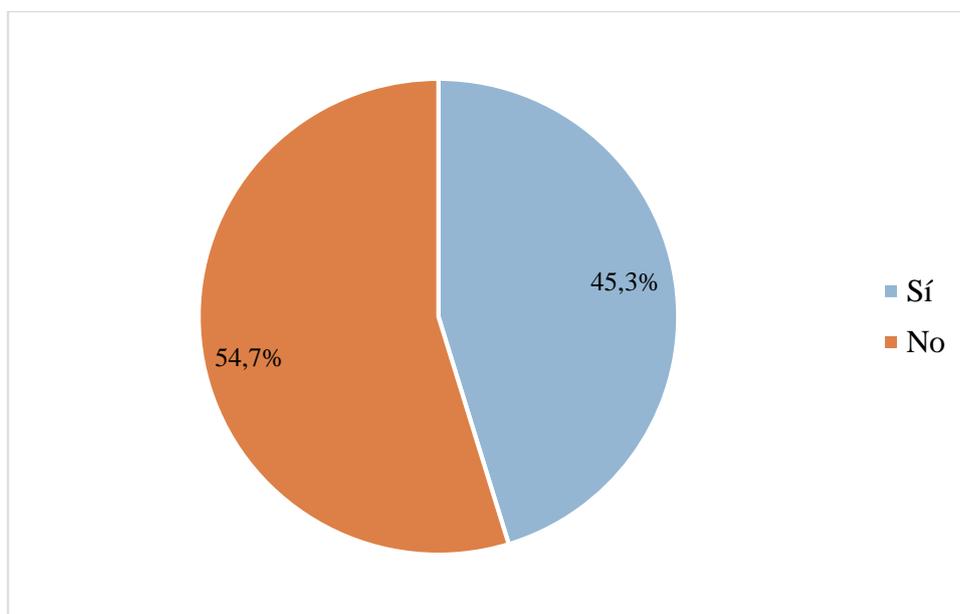


Figura 8. Enfermedad crónica

Con respecto a si posee alguna enfermedad crónica, se conoció que el 54.7% expresó no padecer ninguna enfermedad, mientras que el 45.3% mencionó sí tenerla, siendo las más frecuentes la hipertensión, diabetes, enfermedades oncológicas, psicológicas y físicas.

Antigüedad en la institución

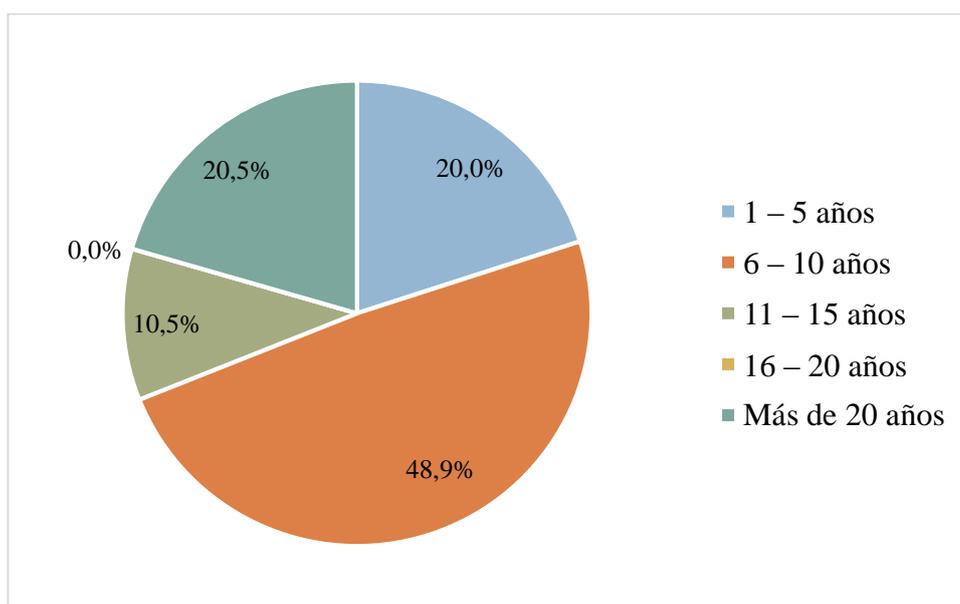


Figura 9. Antigüedad en la institución

En cuanto a la antigüedad de los colaboradores de enfermería se conoció que el 48.9% ha laborado entre seis y diez años en la institución, el 20.5% tiene más de 20 años trabajando, mientras que el 20.0% lleva entre uno y cinco años como colaborador en el área. Por lo que se puede evidenciar que los colaboradores en su mayoría son antiguos.

Turno de trabajo que desempeña

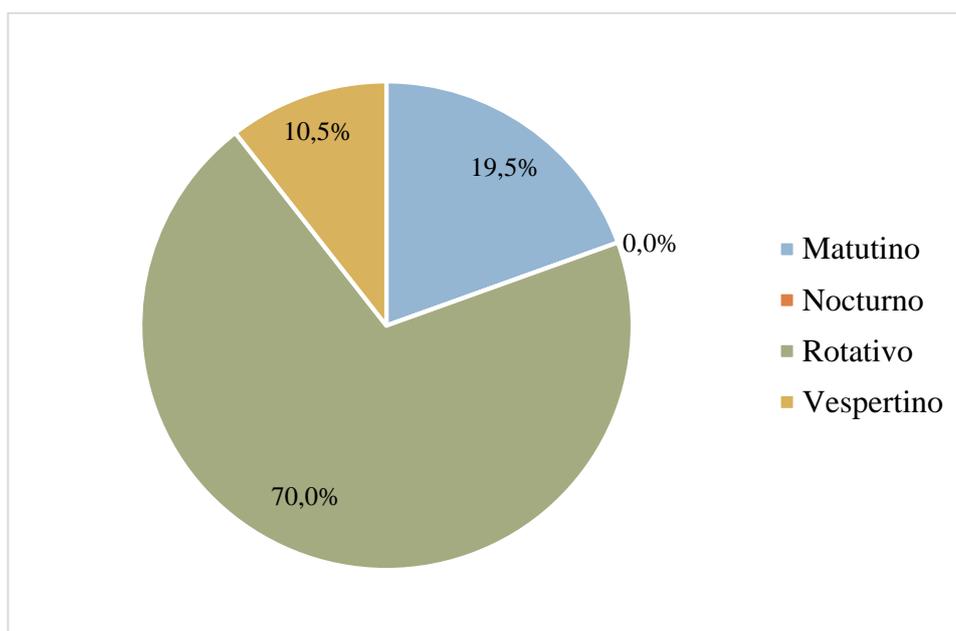


Figura 10. Turno que desempeña

En cuanto a los turnos que ocupan los colaboradores, el 70.0% cumple con horarios rotativos; por otra parte, se conoció que 19.5% mantienen un turno fijo en la jornada matutina, mientras que la jornada vespertina cuenta con el 10.5% de empleados.

Horas semanales que trabaja

Con respecto a las jornadas que cumplen los colaboradores, el 84.2% labora de 37 a 48 horas semanales, mientras que el 15.8% realiza más de 48 horas en la semana. Por lo que se puede evidenciar que muchos colaboradores deben de realizar más horas de las establecidas por la ley a fin de cumplir con los requerimientos de los superiores.

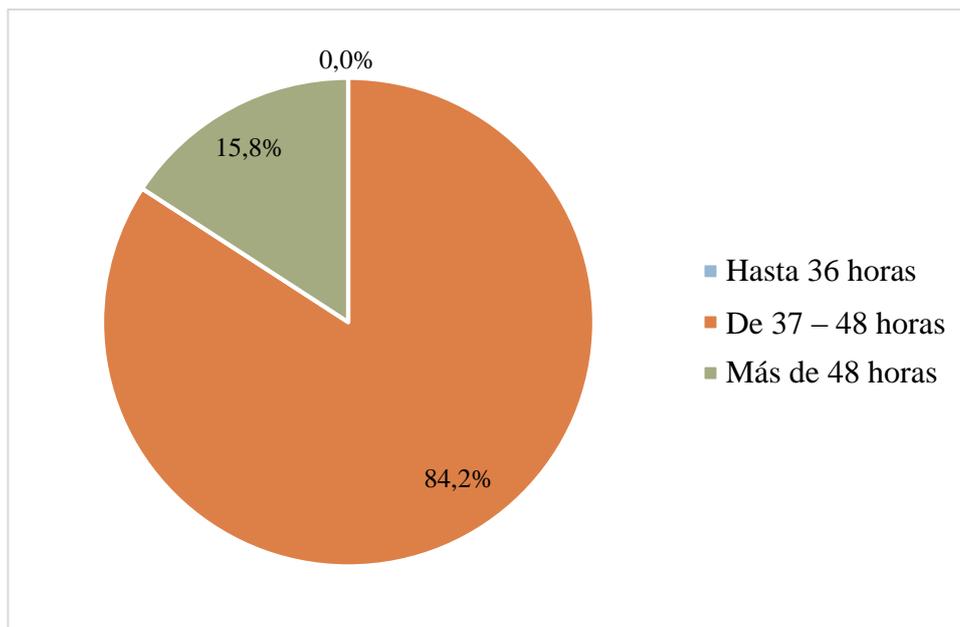


Figura 11. Horas semanales

¿El transporte hacia su trabajo es accesible?

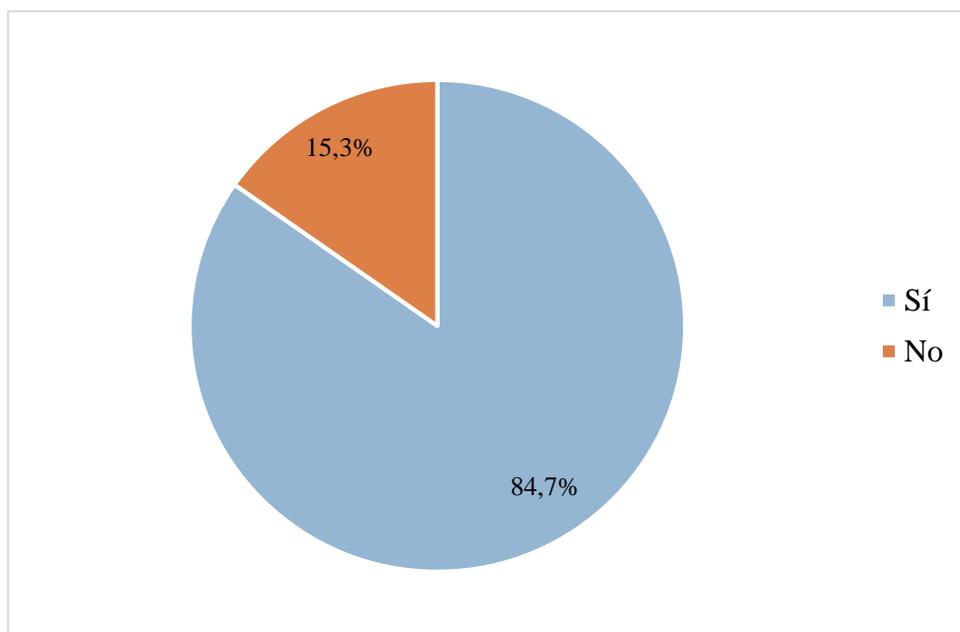


Figura 12. Transporte

En cuanto a la accesibilidad que tiene con el transporte para poder trasladarse desde su domicilio hasta su lugar de trabajo se evidenció que el 84.7% sí cuenta con accesibilidad de transporte, mientras que el 15.3% mencionó que no. Los resultados muestran que existe personal al cual le es difícil poder dirigirse a su trabajo, debido a la falta de accesibilidad en el transporte.

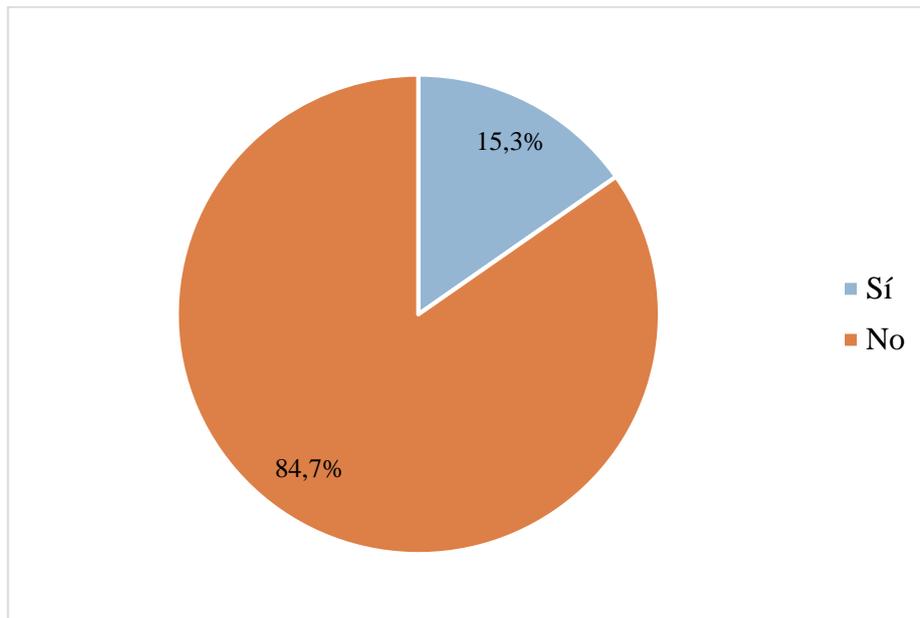
¿Labora en otra institución?

Figura 13. Labora en otra institución

Se evidenció que el 15.3% de los empleados laboran en otra institución, mientras que el 84.7% de los empleados solo poseen un trabajo, lo cual puede deberse a la carga familiar que poseen que no permite que laboren más horas y a su vez generar inconvenientes por el ingreso económico.

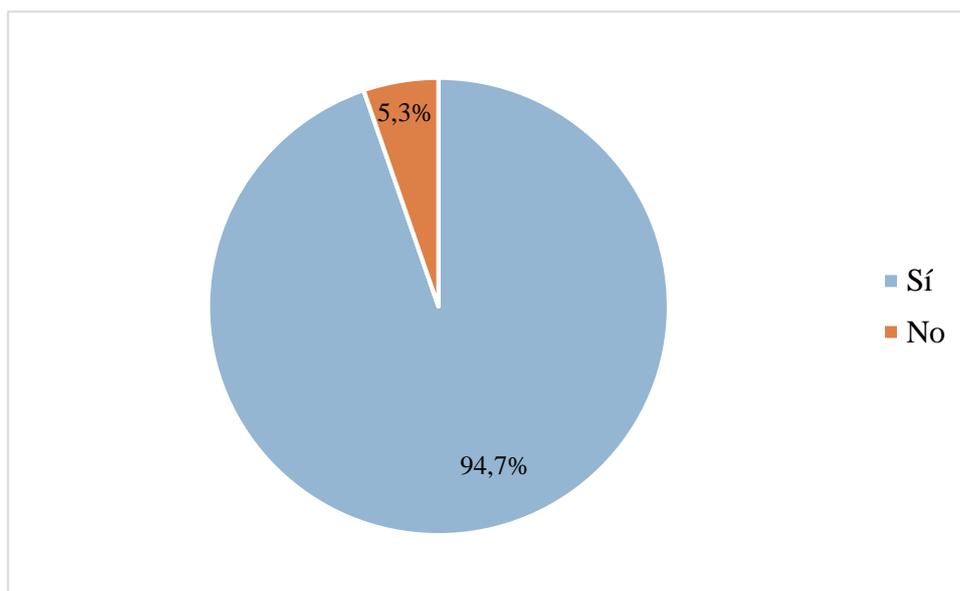
¿En el último año se ha ausentado en su trabajo?

Figura 14. Ausencia laboral

Con respecto a las ausencias presentadas en el último año se observó que el 94.7% de los colaboradores se ha ausentado de sus labores, mientras que el 5.3% de ellos no registra ausencias. Estas ausencias pueden generar inconvenientes dentro del área con sus compañeros.

¿Cuántas veces ha faltado en el último año?

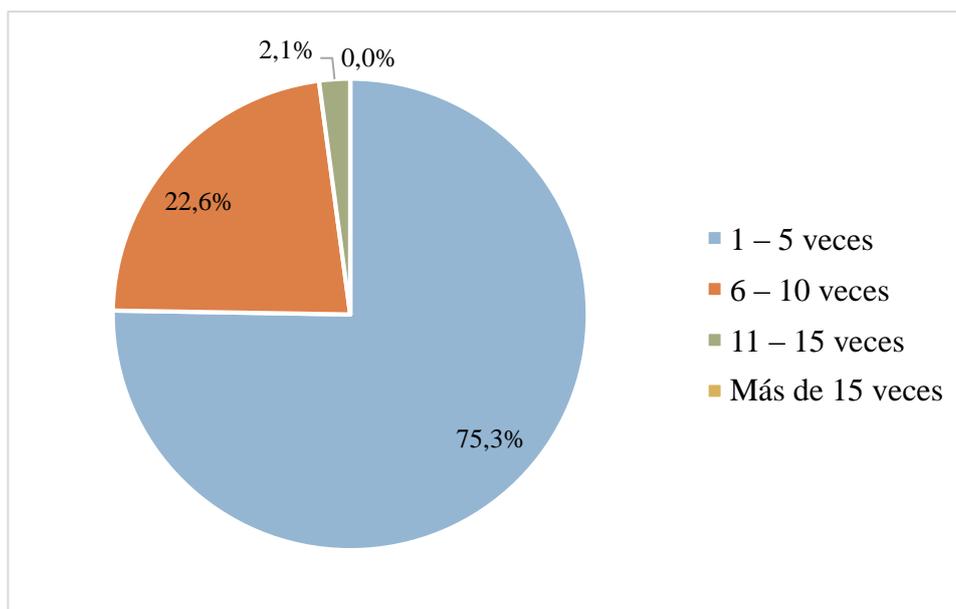


Figura 15. Veces de ausencia

De acuerdo a la cantidad de veces que han faltado los empleados se evidenció que el 75.3% se ha ausentado entre una y cinco veces, el 22.6% de seis a diez veces en el año, mientras que el 2.1% registra de 11 a 15 veces de ausencia. Estos resultados generan inconformidades con el resto del personal que trata de no ausentarse por lo que los supervisores deben de analizar el tema.

¿Cuál fue el motivo de su ausencia?

En cuanto al motivo que tuvieron los colaboradores para ausentarse de sus labores se evidenció que el 15.3% tuvo motivos particulares, el 19.5% se ausentó por licencias, mientras que el 65.3% registró que sus motivos eran otros.

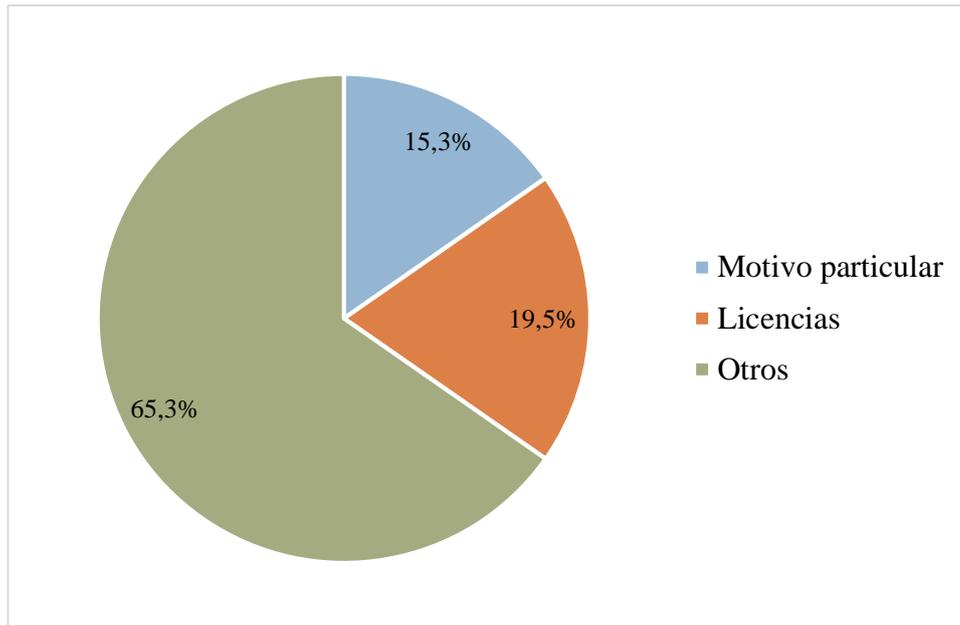


Figura 16. Motivo de ausencia

¿Se ha ausentado por enfermedad?

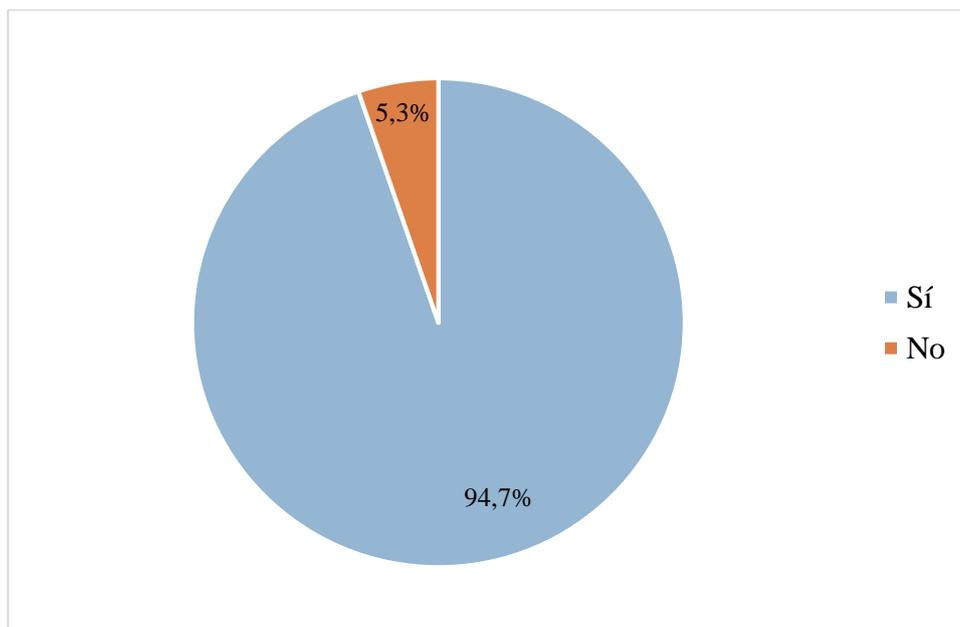


Figura 17. Ausencia por enfermedad

Sobre la pregunta realizada si se ha ausentado por enfermedad, el 94.7% mencionó que su ausencia sí estuvo relacionada al padecimiento de una enfermedad, mientras que el 5.3% expresó que su ausencia no fue por enfermedad.

Si su respuesta fue afirmativa indique la cantidad de días

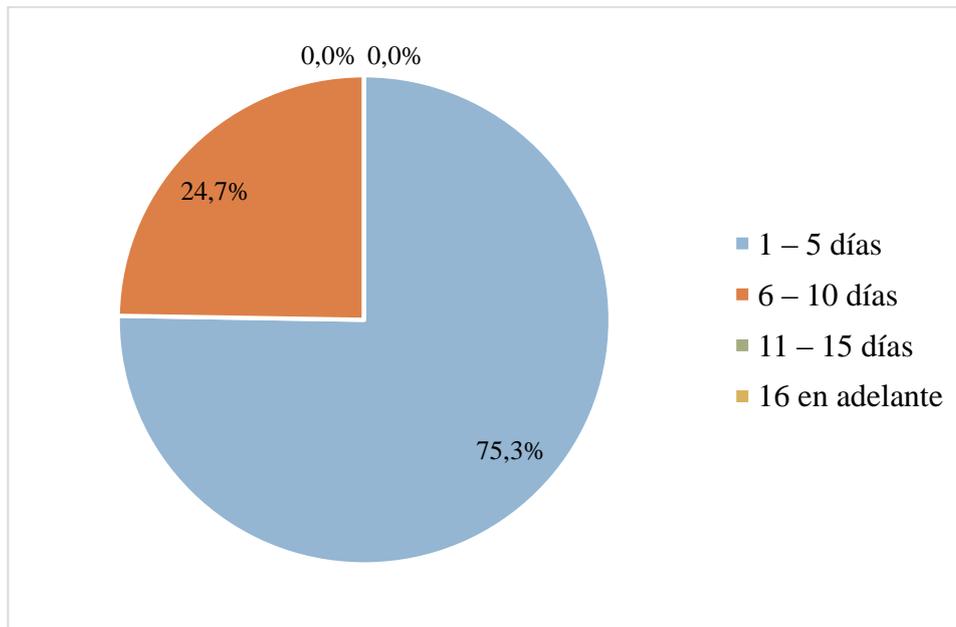


Figura 18. Cantidad de días

De acuerdo a las personas que se han ausentado por enfermedad, se observó que la cantidad de días tomados fueron de entre uno y cinco días el 75.3%, el 24.7% se ausentó entre seis y diez días a causa de su dolencia.

¿Justificó su ausencia?

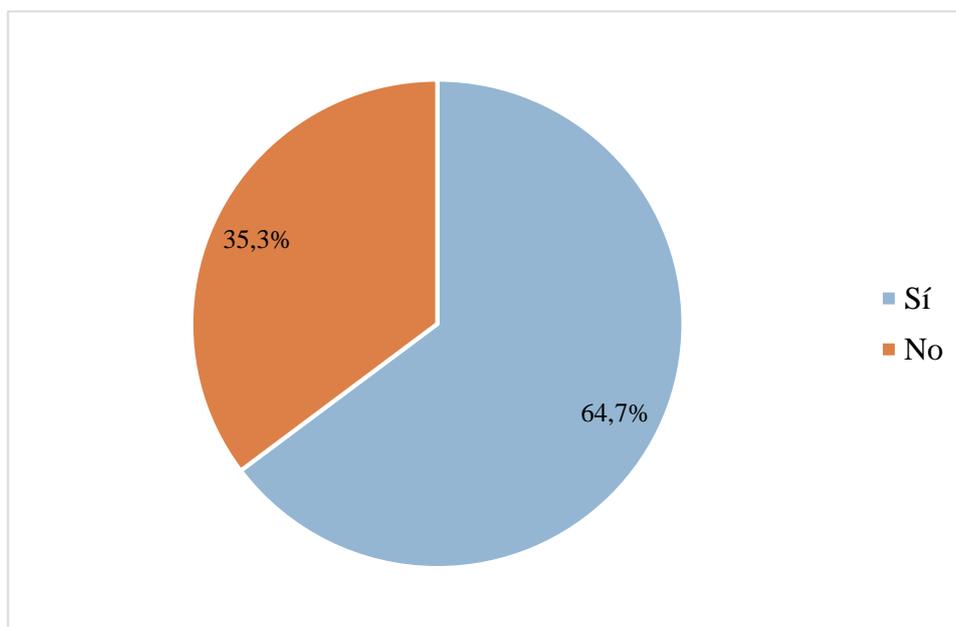


Figura 19. Justificación

Sobre si los colaboradores justificaron en la institución su ausencia laboral, se evidenció que el 64.7% presentó los justificativos, mientras que el 35.3% mencionó no haber justificado su inasistencia laboral. Las acciones tomadas por los empleados muestran poco compromiso con las normas y reglas establecidas en la ley, así como también puede ser resultado de la falta de normas y reglas en la institución donde laboran.

¿Ha sido movilizado de sus servicios para cubrir otras áreas?

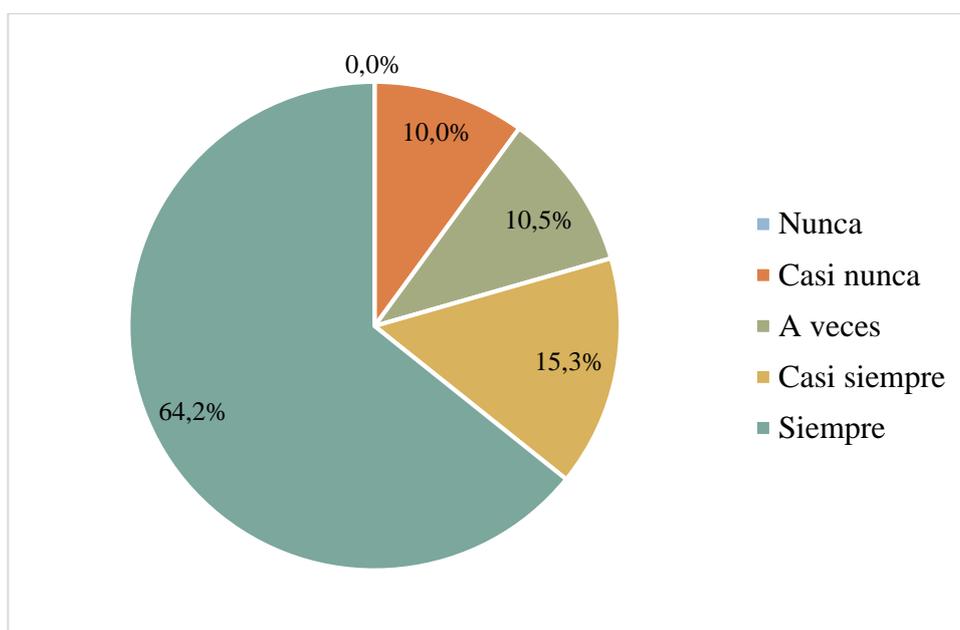


Figura 20. Movilizado de su área

De acuerdo a la pregunta realizada a los empleados sobre si han sido movilizados de sus servicios para cubrir otras áreas en la institución se encontró que el 64.2% expresó que siempre, el 15.3% casi siempre, mientras que el 10.5% dijo que a veces es movilizado. Estos cambios se encuentran relacionados a la ausencia de compañeros en su puesto de trabajo, generando que el personal que asista deba de cubrir esos turnos.

¿En su turno de trabajo atiende a sus pacientes y los de otros compañeros?

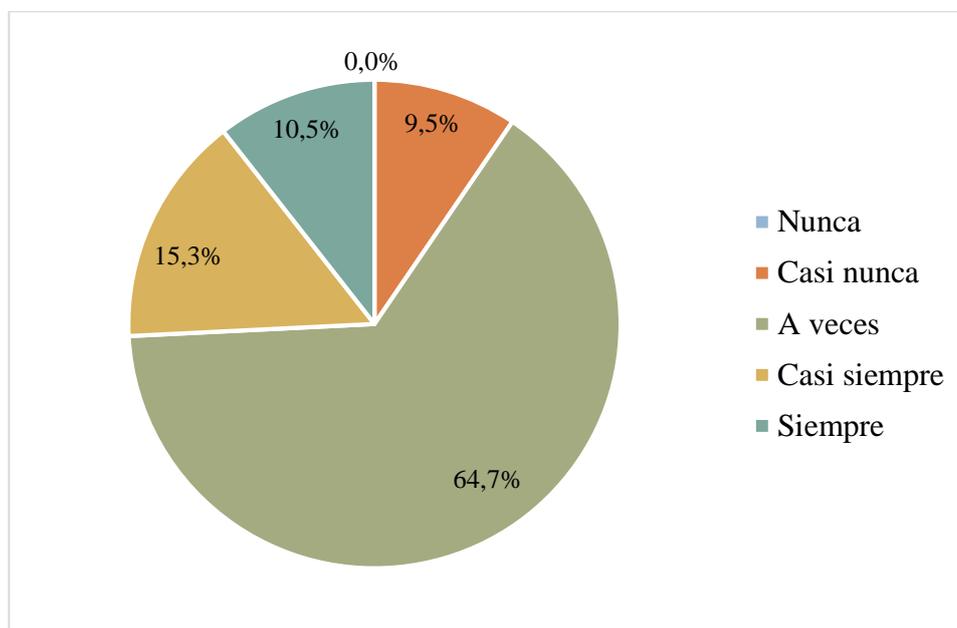


Figura 21. Atención

Sobre si le toca atender a pacientes de otros compañeros durante el turno con sus pacientes, la opción con mayor porcentaje fue a veces con un 64.7%, seguida de casi siempre con un 15.3%, mientras que en la opción siempre tuvo el 10.5%. El tener que cubrir o atender otros pacientes puede generar confusiones y errores en las labores realizadas, debido a la falta de información que se tiene sobre un paciente que no está bajo su cuidado y responsabilidad a diario.

¿La distribución del personal facilita el trabajo efectivo y eficiente?

En cuanto a si la distribución del personal permite que los empleados hagan un trabajo más eficiente y efectivo se observó que el 45.3% mencionó a veces, el 40.0% dijo casi nunca, mientras que el 10.0% expresó que casi siempre. Se puede evidenciar que el personal dentro del área se encuentra distribuido de una manera que no beneficia el trabajo de los colaboradores el departamento.

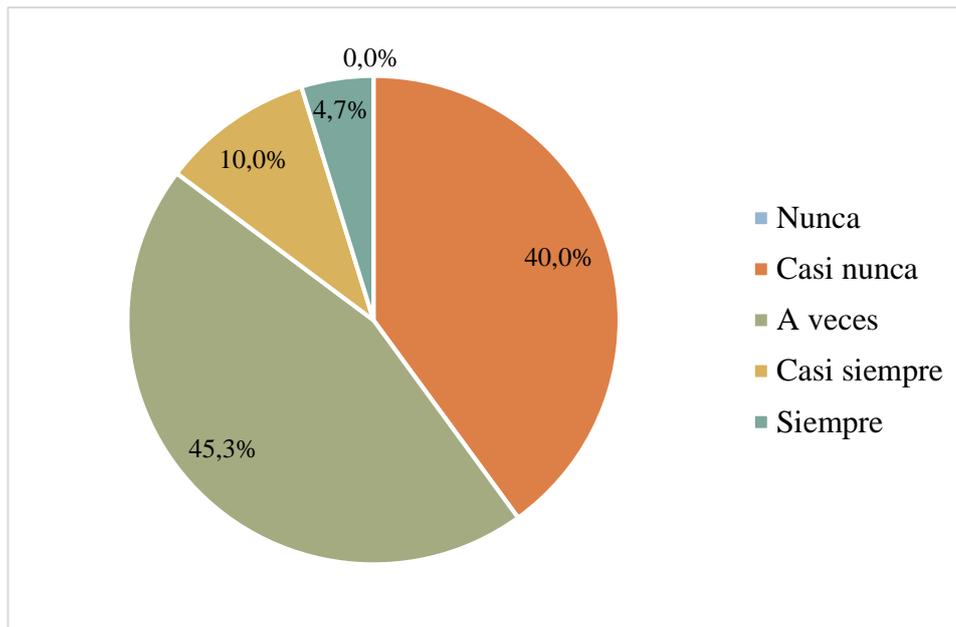


Figura 22. Distribución del personal

¿Sus compañeros le ayudan cuando tiene que realizar trabajos difíciles?

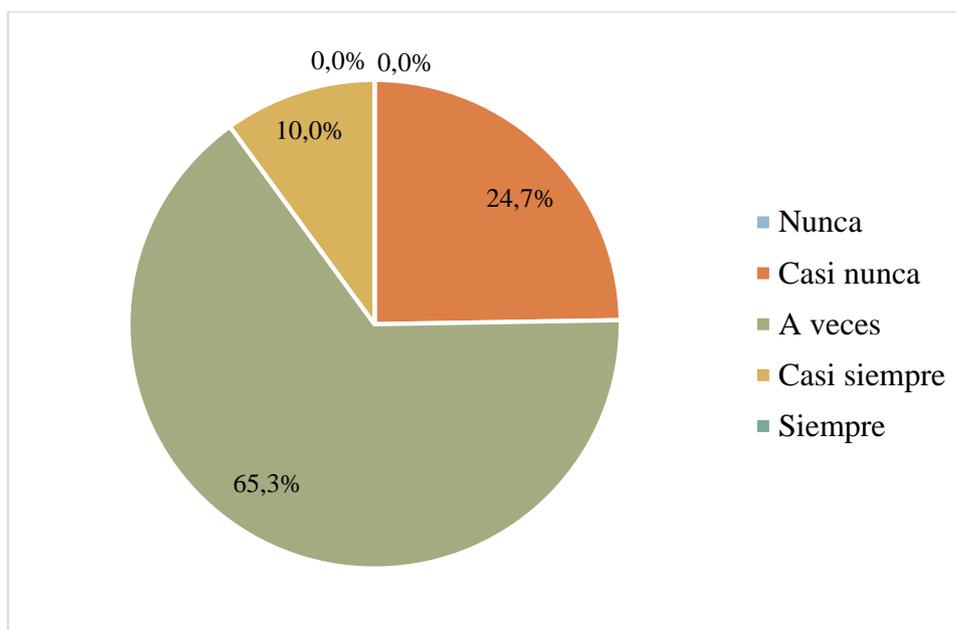


Figura 23. Trabajos difíciles

Con respecto a la pregunta realizada al personal sobre si reciben ayuda por parte de sus compañeros cuando estos ejecutan tareas difíciles, estos expresaron que a veces reciben ayuda con un 65.3%, el 24.7% mencionó que casi nunca, mientras que el 10.0% dijo casi siempre recibir ayuda. Se observa una ayuda de

nivel medio, la cual puede estar ligada al poco tiempo libre que tiene el personal o al tipo de compañerismo existente en el área.

¿Lo han rotado de su área de trabajo?

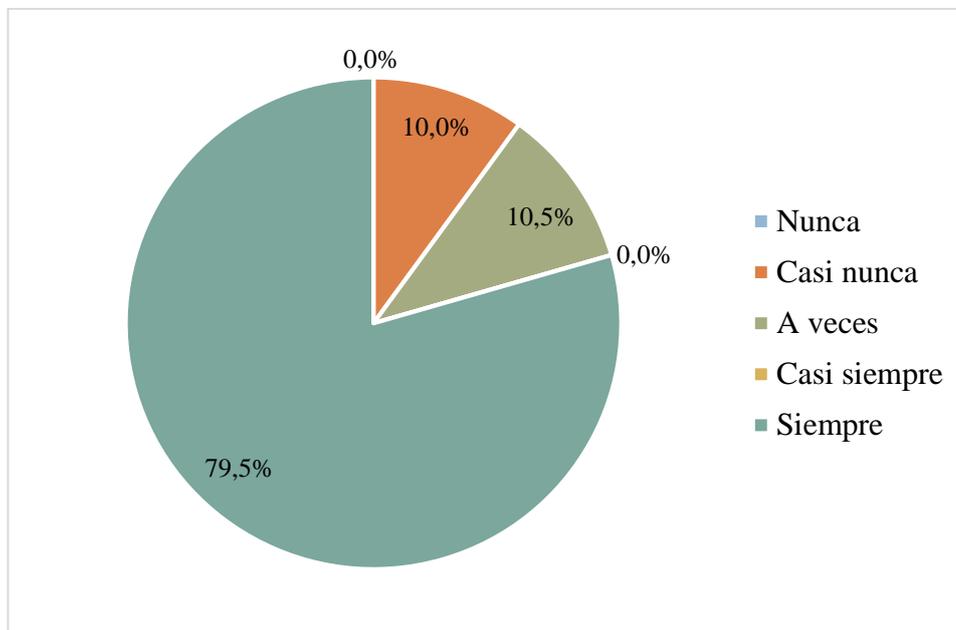


Figura 24. Rotación del área

Se pudo evidenciar que al 79.5% del personal enfermero siempre lo han rotado de su área de trabajo, el 10.5% mencionó que a veces ha sido rotado, mientras que el 10.0% comentó que casi nunca ha sido cambiado de área. Se evidencia que la mayor parte de los colaboradores no se mantienen en un área fija en donde se desempeñen laboralmente, lo cual puede ser negativo ya que los empleados están expuestos a cambios constante generando inestabilidad en el área.

¿Recibe algún tipo de incentivos por horas extras laboradas?

Con respecto a las horas extras laboradas dentro de la institución, los empleados mencionaron de manera unánime que nunca reciben incentivos por las horas que laboran demás. Este resultado causa efectos negativos en los colaboradores, puesto que sienten que son motivados.

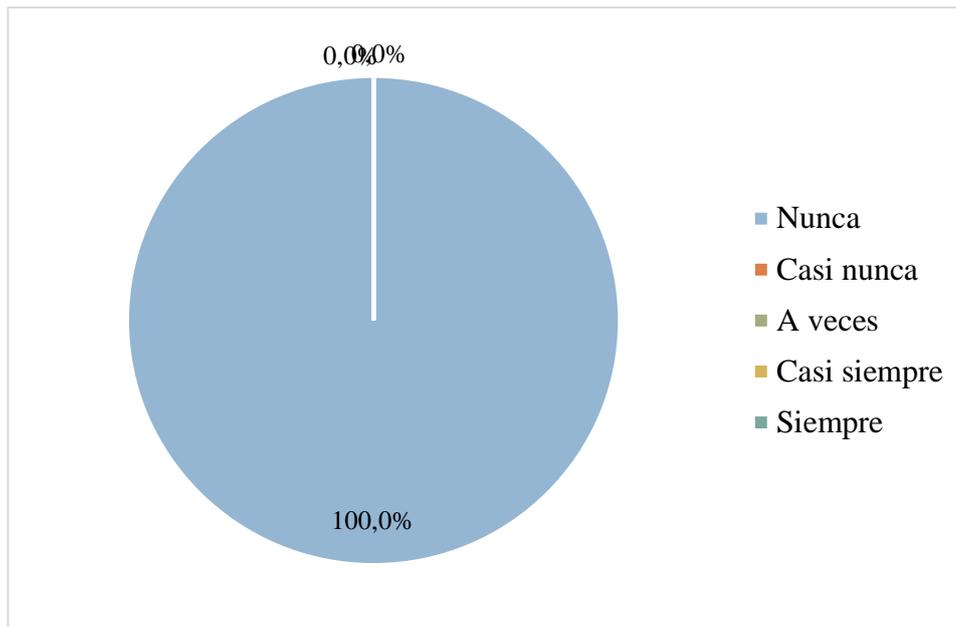


Figura 25. Horas extras

¿Considera que su sueldo es el que debería ganar?

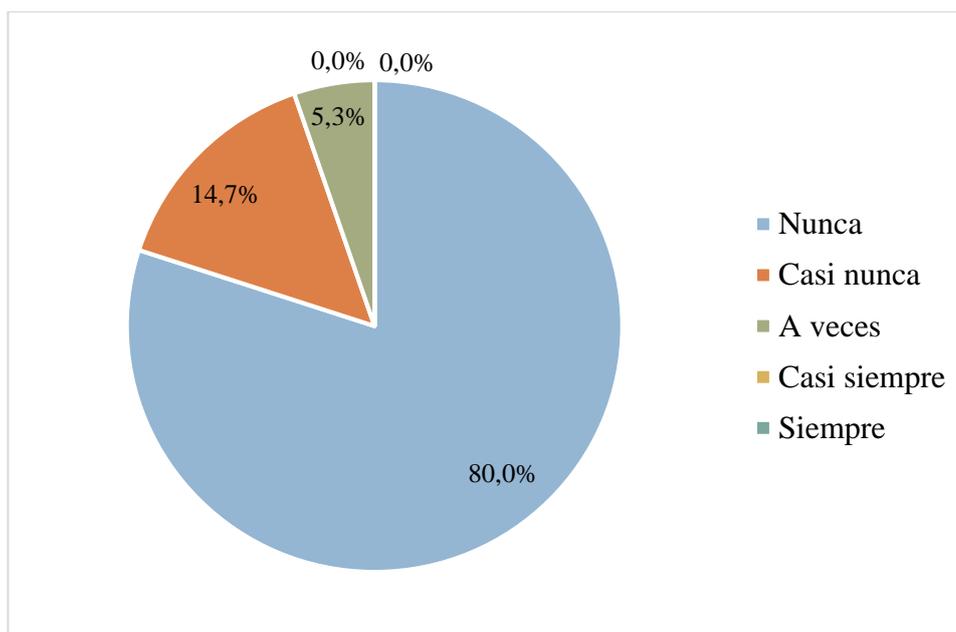


Figura 26. Sueldo

Sobre si considera que su sueldo es el que debería de ganar por su trabajo realizado, el 80.0% mencionó que nunca, el 14.7% dijo casi nunca, mientras que el 5.3% seleccionó la opción a veces. Se puede observar un descontento por parte de los empleados con respecto al sueldo recibido por la institución,

¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo?

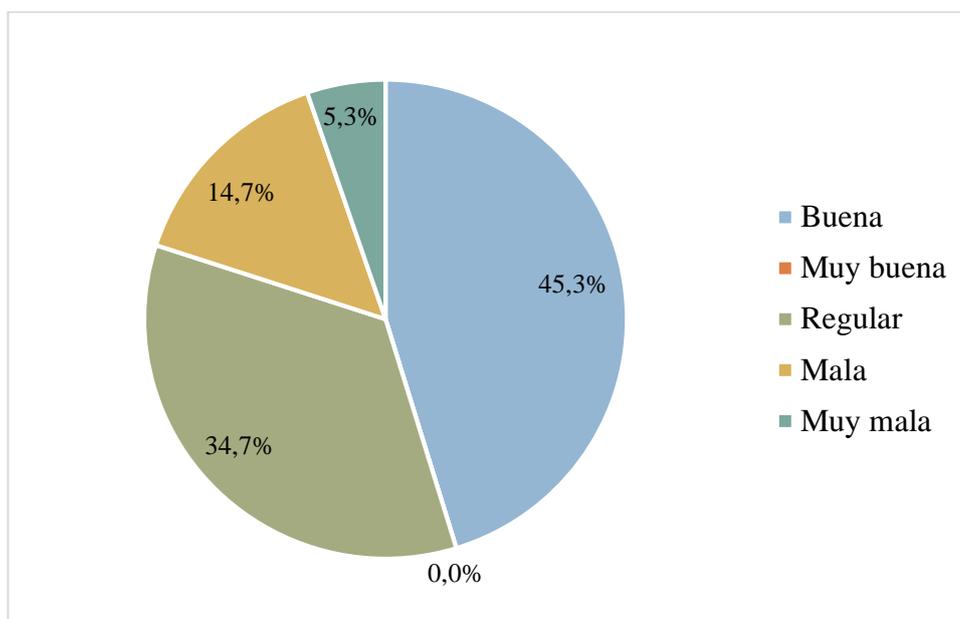


Figura 27. Relación compañeros

En la pregunta realizada a los colaboradores sobre cómo es la relación que mantienen con los compañeros de trabajo, estos mencionaron que es buena con un 45.3%, el 34.7% dijo que esta es regular, mientras que el 14.7% expresó que la relación con sus compañeros es mala. Por lo que se puede considerar que existe una comunicación medianamente estable; sin embargo, se debe de considerar aplicar mejoras en el área.

¿Se siente satisfecho con su trabajo?

Se pudo observar que el 55.3% del personal enfermero a veces se siente satisfecho con su trabajo, el 20.0% mencionó que casi siempre, mientras que el 14.7% de los encuestados expresó casi nunca estar contento. La insatisfacción generada en el personal con respecto al trabajo puede deberse a diversas causas como: los cambios constantes de área a los que están expuestos y a la saturación generada cuando se deben de cubrir puestos de compañeros, sumando la falta de incentivos que otorga la institución.

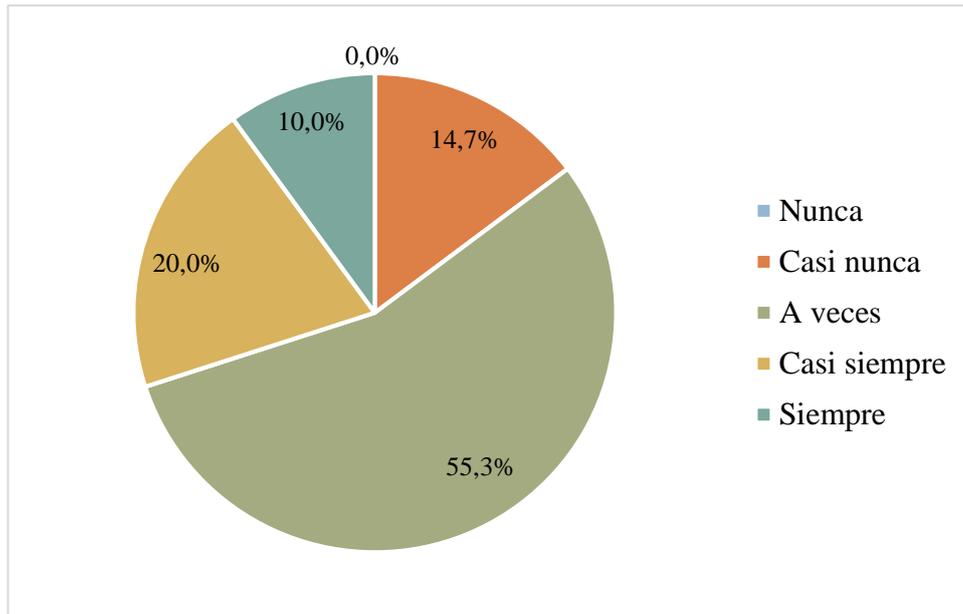


Figura 28. Satisfecho con su trabajo

Si su respuesta fue diferente de siempre ¿Cuál es la causa de su insatisfacción?

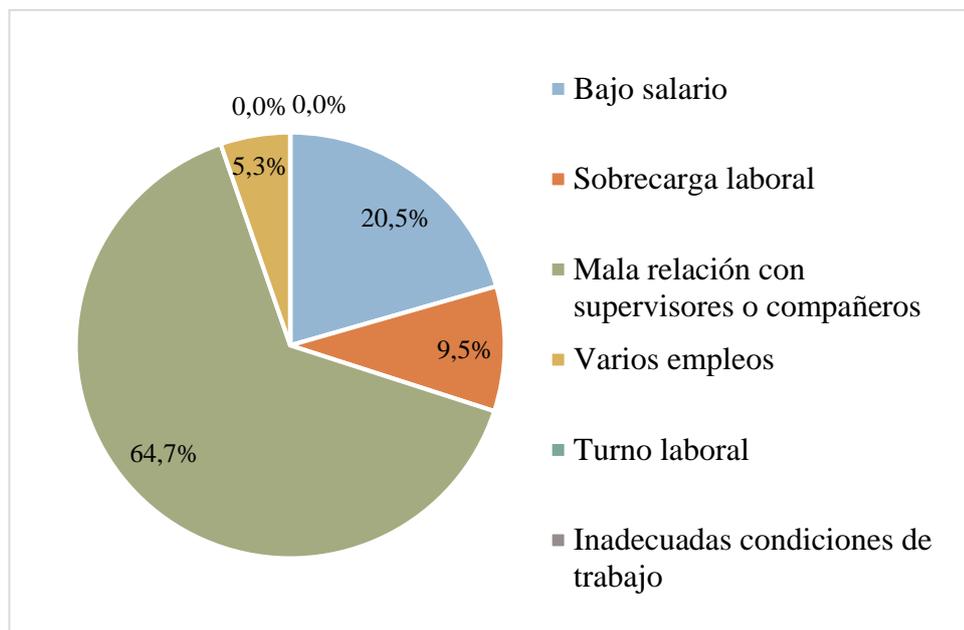


Figura 29. Causa de insatisfacción

Los colaboradores que no se sienten completamente satisfechos mencionaron que el 64.7% de las causas están relacionadas a la mala relación con supervisores o compañeros, el 20.5% la asoció con el bajo salario recibido, mientras que el

9.5% correspondió a la sobrecarga laboral. por lo que se puede evidenciar que las malas relaciones afectan a los colaboradores.

¿Considera que el absentismo laboral es un problema para la institución?

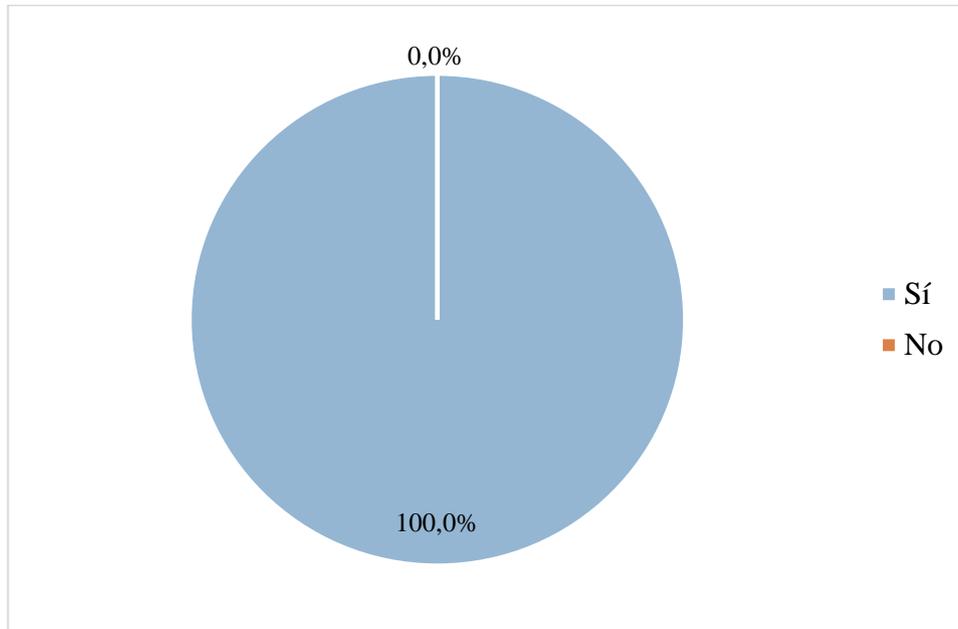


Figura 30. Absentismo laboral

Se pudo observar que el 100% de los colaboradores estuvieron de acuerdo al considerar que el absentismo laboral es un problema que existe actualmente en la institución donde desempeñan sus labores.

¿Cuáles son los principales problemas en su trabajo?

Dentro de los principales problemas registrados en el trabajo se encuentra la conflictividad laboral con un 64.7%, el 20.0% expresó que el problema eran los salarios, mientras que el 15.3% dijo que era el estrés. Los resultados muestran un alto grado de conflictos en el área, estos pueden estar relacionados a la ausencia existente del personal, lo cual conlleva a que los empleados deban de trabajar horas extras a fin de cubrir y cumplir con el trabajo encomendado por los superiores, sin que estas horas sean remuneradas.

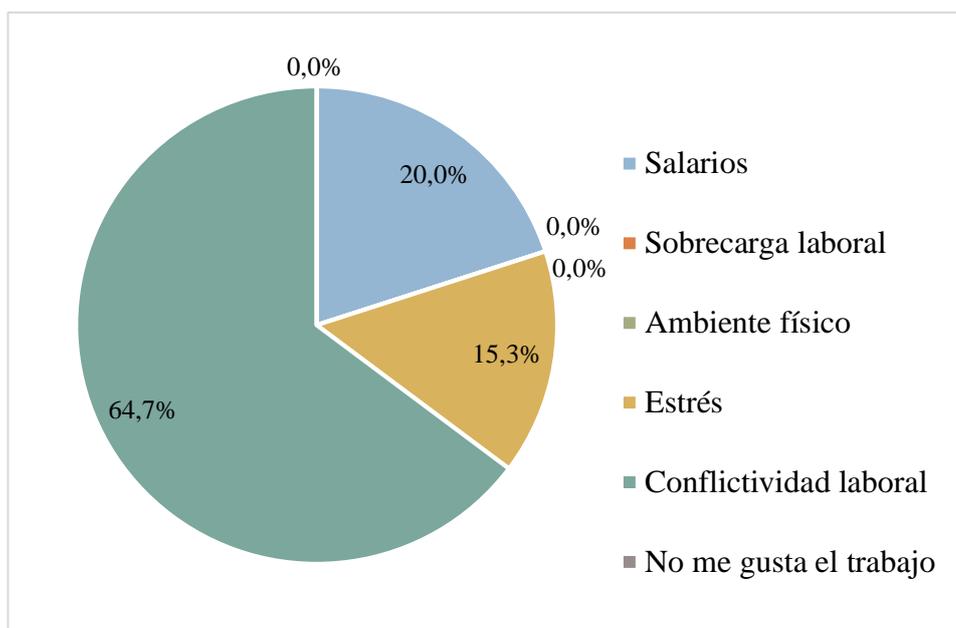


Figura 31. Problemas laborales

Tablas cruzadas

En las tablas cruzadas se puede observar que la edad de 45 a 64 años son los que reflejaron menor absentismo; en tanto que las edades entre 25 a 44 años evidenciaron un mayor absentismo (ver tabla cuatro). Esto viene dado principalmente por embarazos, hijos y problemas relacionados que surgen a esta edad y predisponen al personal a faltar al trabajo.

Tabla 4
Edad - absentismo

Edad	¿En el último año se ha ausentado en su trabajo?		Total
	Sí	No	
De 18 a 21 años	0	0	0
De 22 a 24 años	27	3	30
De 25 a 30 años	45	2	47
De 31 a 44 años	104	0	104
De 45 a 64 años	4	5	9
Total	180	10	190

Con respecto al género, se puede evidenciar que el femenino tiene mayor absentismo que el masculino (ver tabla cinco), especialmente dado por los motivos del análisis anterior.

Tabla 5
Género - absentismo

Género	¿En el último año se ha ausentado en su trabajo?		Total
	Sí	No	
Masculino	22	7	29
Femenino	158	3	161
Total	180	10	190

En lo que respecta al estado civil se evidencia que las personas solteras son las que menos faltan al trabajo. Esto viene dado porque no tienen que atender hijos, solucionar calamidades domésticas y afrontar embarazos en la mayoría de casos. En la tabla seis se pueden ver estos resultados.

Tabla 6
Estado civil - absentismo

Estado civil	¿En el último año se ha ausentado en su trabajo?		Total
	Sí	No	
Casado - unido	102	2	104
Viudo	7	3	10
Soltero	42	5	47
Separado-divorciado	28	1	29
Total	179	11	190

Por otro lado, de acuerdo al análisis estadístico realizado por medio del Alfa de Cronbach, se obtuvo un valor de 0.897 para las preguntas de la 16 a la 24, las cuales presentan escala de Likert como opción de respuesta y son sujetas a este tipo de análisis.

Análisis General de Resultados

Una vez analizadas todas las preguntas realizadas en la encuesta a los colaboradores del hospital objeto de estudio, se ha podido evidenciar en el área sociodemográfica que los colaboradores en su mayoría son casados, mayores de 25 años, que poseen carga familiar y el género predominante en el área es el femenino. Por otra parte, se conoció que el 45.3% de los empleados padecen de alguna enfermedad crónica; en cuanto a la antigüedad esta presentó mayor

frecuencia entre 6 y 10 años, siendo el turno rotativo el que cuenta con más personal.

Con respecto al absentismo laboral el 94.7% de los empleados se ha ausentado al menos una vez en el transcurso del último año, por un periodo de uno a cinco días, siendo la principal causa la presencia de alguna enfermedad. Lo cual ha generado que al 64.2% de los colaboradores los hayan movido de sus áreas para cubrir las ausencias de sus colegas, generando que aproximadamente el 60% de los empleados tengan que atender además de sus pacientes los pacientes de sus compañeros.

El 100% de empleados consideró que el absentismo laboral es un problema en la institución. En cuanto a la rotación del personal, el 80% los enfermeros mencionaron que siempre los rotan, así como también se evidenció insatisfacción con el sueldo recibido, ya que laboran horas extras y estas no son remuneradas. A la insatisfacción presentada se le pueden atribuir además causas como la mala relación con los compañeros o supervisores, la sobrecarga laboral y el estrés. Por lo que se deben de plantear mejoras para el área de enfermería a fin de que no baje la productividad del personal.

Los factores que han influido en el absentismo laboral en el personal de enfermería del Hospital General Babahoyo fueron: la rotación laboral, insatisfacción por el sueldo percibido, malas relaciones interpersonales, horas extras no pagadas, el estrés y la sobrecarga laboral. En relación con las variables sociodemográficas y el absentismo laboral, se identificó mayor ausencia en los colaboradores que tienen una edad entre el rango de 31 a 44 años, siendo el género femenino predominante y en lo que respecta al estado civil se encuentran las personas casadas/unidas.

Capítulo IV

Propuesta

En la siguiente sección se evidencian todas las acciones estratégicas que conforman la propuesta, de esta forma se busca otorgar una solución a la problemática planteada influyendo directamente en la mejora de la situación actual del personal de enfermería del Hospital General Babahoyo; en este bloque se integran los objetivos de la propuesta, tema, justificación, actividades pro desarrollar, el presupuesto que se requiere y el cronograma de las acciones que se deben ejecutar.

Tema de la Propuesta

Diseño de un plan de acción orientado a mejorar la situación actual del personal de enfermería del Hospital General Babahoyo.

Objetivos

Objetivo general

Diseñar un plan de acción orientado a mejorar la situación actual del personal de enfermería del Hospital General Babahoyo.

Objetivos específicos

1. Desarrollar acciones motivacionales orientado al personal de enfermería del Hospital General Babahoyo.
2. Establecer un programa *mindfulness* para el personal de enfermería del Hospital General Babahoyo.
3. Desarrollar una política de permisos orientado al personal de enfermería del Hospital General Babahoyo.
4. Desarrollar charlas informativas relacionadas con el absentismo laboral al personal de enfermería del Hospital General Babahoyo.

Desarrollar acciones que permitan mejorar las relaciones interpersonales del área de enfermería del Hospital General Babahoyo.

Justificación

Con el paso de los años, el absentismo laboral se ha consolidado como uno de los factores que mayor relevancia ha sustentado, debido que su manifestación genera un impacto negativo en el desarrollo de las actividades de cualquier tipo de organización, más cuando se tratan de aquellas que se relacionan con el ámbito de la salud. El absentismo laboral se atribuye a una serie de factores, cuya integración se ha convertido en un problema de la salud pública, afectando de forma negativa y significativa el desarrollo del talento humano y la competitividad organizacional.

Considerando el objeto de estudio, el absentismo laboral por parte del personal de enfermería ha generado una situación negativa para el hospital, debido a los costos sociales y económicos que se deben incurrir con el fin de reemplazar a los colaboradores ausentes y de esta forma satisfacer la demanda de servicios; dicha situación ha generado ciertos malestares que han afectado directamente la calidad de vida del equipo de trabajo incidiendo en la insatisfacción.

En consecuencia, se dispone a desarrollar un plan de acción que permita establecer estrategias de carácter correctivo con el fin de mejorar y cambiar la situación que actualmente sustenta el personal de enfermería del Hospital General Babahoyo, otorgando al personal sanitario mejores condiciones laborales, las mismas que no solo influirán en la satisfacción del equipo de trabajo, sino también de la organización y sociedad en general.

Actividades por Desarrollar

Antes de continuar con el desarrollo de las actividades previamente planteadas, es importante destacar que las acciones estratégicas se desarrollan considerando la situación que se evidenció mediante la recolección de información, de esta forma se otorga una solución pragmática, acorde a la situación actual que mantiene el personal de enfermería en el Hospital General Babahoyo.

Acciones motivacionales

Conforme el primer objetivo específico planteado, se dispone el desarrollo de acciones motivacionales orientadas al personal de enfermería del Hospital General Babahoyo; esto con el fin de mejorar la percepción de los aspectos económicos y compensatorios procedentes de la institución. En relación con la motivación intrínseca, esta se estableció con la finalidad de contribuir en la satisfacción personal del equipo de trabajo, considerando el entorno interno de la empresa impulsando al profesional en el logro de los objetivos y metas organizacionales impactando directamente en su satisfacción profesional.

Como factor primordial de la motivación intrínseca se establece el reconocimiento personal, una estrategia que permitirá analizar y recompensar el desempeño y esfuerzo que ejecuta el personal de enfermería durante el desarrollo de sus actividades diarias, incidiendo de forma significativa en sus niveles de motivación. Mediante el desarrollo de esta acción se prevé impulsar la presencia de un comportamiento positivo para la organización, incrementando el factor de compromiso y responsabilidad orientado hacia el hospital por parte del personal de enfermería.

El reconocimiento personal no solo incidirá de forma positiva en la satisfacción de los colaboradores, sino que permitirá influir de forma directa en los factores de confianza y autoestima del equipo de trabajo; dicha situación ayudará a mejorar la productividad laboral generando una relación directa con el rendimiento y competitividad de la institución sanitaria. Este tipo de actividad se podrá ejecutar mediante la entrega de diplomas, certificados o menciones honoríficas, herramientas que plasman el esfuerzo y orgullo del colaborador al momento de obtener dicho título, tal como se evidencia en la figura 32.



Figura 32. Certificado de reconocimiento

El responsable de llevar a cabo esta labor es el área de talento humano, quien designará un responsable o líder, el cual tendrá como objetivo supervisar el desempeño y productividad del personal de enfermería. Con la finalidad de simplificar esta acción, se desarrolló un formato que evaluará el desempeño laboral del equipo de trabajo, de esta forma se realizará un análisis global de las competencias y actitudes del personal de enfermería, donde el certificado de

reconocimiento se otorgará a aquellas personas que hayan cumplido con los parámetros previamente establecidos en la evaluación desarrollada.

Para concluir, la entrega del certificado deberá ejecutarse de manera pública, con el propósito de motivar e inspirar al resto de la organización y no solo establecer un enfoque central en el personal de enfermería, de esta forma se logrará una sinergia donde el esfuerzo realizado influirá significativamente en la productividad y competitividad organizacional contribuyendo en la satisfacción profesional y usuaria.

En la tabla cuatro se visualiza el formato de evaluación de desempeño profesional orientado al personal de enfermería; en dicha proforma se analizarán factores como el trabajo en equipo, la iniciativa y liderazgo, el compromiso y presentismo, el conocimiento, la calidad y productividad, constituyendo un total de 20 ítems los cuales se puntuarán bajo una escala de Likert de cinco puntos. A continuación, se describen las puntuaciones empleadas: 1 (Muy insatisfactorio), 2 (Insatisfactorio), 3 (Satisfactorio), 4 (Muy satisfactorio) y 5 (Sobresaliente).

En relación con la puntuación procedente de esta herramienta, el valor máximo será de 100 puntos; situación que se considera satisfactoria para que una persona obtenga el derecho de ganarse un certificado de reconocimiento; sin embargo, es importante destacar que quizás el personal no alcance dicha puntuación durante los primeros meses, por lo que se determinó un rango admisible entre 90 a 100 puntos. Para llevar a cabo esta actividad de forma efectiva y eficaz, se debe informar a todo el personal de enfermería las nuevas acciones que se ejecutarán en torno al desarrollo de sus actividades diarias. Finalmente, esta acción se desarrollará una vez a la semana durante cada mes del

año, empleando medios digitales que permitan llevar a cabo un registro adecuado de cada colaborador.

Tabla 7

Evaluación de desempeño profesional

 Hospital General de Babahoyo Área de Enfermería Evaluación de desempeño profesional					
Nombre del colaborador					
Supervisor					
Fecha de evaluación					
Considerando los siguientes factores, otorgue una calificación según la escala de Likert empleada					
Factores	1	2	3	4	5
Trabajo en equipo					
Cuenta con una actitud positiva y proactiva					
Promueve el trabajo en equipo					
Trabaja fluidamente con los supervisores y subordinados					
Iniciativa/Liderazgo					
Motiva y ayuda a los demás					
Identifica errores y trabaja para arreglarlos					
Elige prioridades de forma eficiente					
Cuando el profesional completa sus tareas, busca nuevas asignaciones					
Compromiso y presentismo					
El profesional trabaja sin necesidad de supervisión					
Se esfuerza más si la situación lo requiere					
Puntualidad					
Presentismo					
Conocimiento					
Uso y conocimiento de métodos y procedimientos					
Uso y conocimiento de herramientas					
Puede desempeñarse con poca o ninguna ayuda					
Nivel de experiencia y conocimiento técnico para el trabajo requerido					
Capacidad de enseñar/entrenar a otros.					
Calidad y productividad					
Cuidado de herramientas y equipo de trabajo					
Organización del trabajo en tiempo y forma					
Precisión y calidad del trabajo realizado					
Cantidad de trabajo completada					

Otro punto por abordar y que se integran en las acciones motivacionales son aquellos factores extrínsecos, los cuales son empleados por una gran proporción de empresas donde se integran los incentivos y recompensas económicas que tienen como finalidad motivar al trabajador en el desarrollo de una determinada tarea; no obstante, considerando el objeto de estudio, al ser una institución pública se determina como propuesta únicamente el empleo de otorgar al colaborador un período libre durante la jornada laboral. Esto quiere decir que, para recompensar la productividad laboral del personal de enfermería, la institución podría otorgar un tiempo libre antes de que el día de trabajo finalice, situación que puede relacionarse con la evaluación del desempeño profesional.

En consecuencia, los colaboradores que obtengan 100 puntos en dicha valoración pueden ser partícipes de este derecho, generando una serie de beneficios para la salud de los trabajadores como la reducción de los niveles de estrés, disminución de la presión arterial, mejoras en el estado anímico de la persona y su calidad de vida. Considerando otro enfoque, esta situación generaría sobre todo ventajas para aquellas mujeres que se encuentran en edad fértil o quienes mantienen niños menores de cinco años; otorgando flexibilidad en el horario de trabajo se está estableciendo un equilibrio entre el ámbito laboral y familiar.

Programa mindfulness

Se ha comprobado que las personas que laboran en el ámbito de la salud son mucho más susceptibles de sufrir estrés laboral, debido al involucramiento emocional por el cual pasan los profesionales de la salud, dicho escenario no es diferente para el personal de enfermería, quienes deben estar atentos a prestar sus servicios sin importar las situaciones emocionales bajo las cuales se encuentran

expuestas, hecho que a lo largo del tiempo puede generar efectos negativos que no solo perjudican la productividad laboral, sino que influye de forma negativa en su calidad de vida. Considerando los hechos evidenciados no solo en la problemática de estudio, sino también en la información obtenida mediante las encuestas, se determinó establecer un programa mindfulness que permita incrementar el nivel de bienestar y reducir el estrés laboral del personal de enfermería del Hospital General Babahoyo.

La práctica de mindfulness que se prevé establecer en el hospital se encuentra fundamentado en el programa desarrollado por Kabat (2020), el mismo que se encuentra conformado por un total de ocho semanas seguidas. Considerando el tiempo y las situaciones en las que se encuentra sujeto el personal de enfermería, se dispuso realizar ciertos cambios basados no solo en las actividades del programa, sino también en la duración del tiempo. En la siguiente tabla se visualiza el programa a ejecutar.

Tabla 8
Programa Mindfulness

Programa Mindfulness	
Semanas	Actividades
Semana 1 y 2	Atención a la respiración Práctica informal (atención puesta momento a momento en las actividades cotidianas)
Semana 3 y 4	Atención a la respiración Exploración corporal un día y Hatha Yoga al siguiente y así sucesivamente Práctica informal (durante la tercera semana prestar atención a algún acontecimiento agradable al día, mientras este ocurre anotarlo en la agenda, y durante la cuarta semana, hacer lo mismo, pero ahora con un acontecimiento desagradable)
Semana 5 y 6	Meditación sentado y Hatha Yoga otro día Meditación mientras se camina
Semana 7 y 8	Meditación sentada Hatha Yoga Exploración corporal

Como se evidencia en la tabla cinco, el programa mindfulness se encuentra constituido por una serie de actividades; dentro de la primera semana se visualiza un ejercicio basado en la atención a la respiración; existen diversas opciones que pueden ser empleadas en esta práctica; no obstante, como factor principal se determinó el siguiente (Ver tabla seis). Este ejercicio debe desarrollarse en un lugar tranquilo a fin de evitar interrupciones todo el tiempo; en relación con el tiempo de duración, por lo general, esta práctica debe ejecutarse entre cinco a diez minutos, durante tres veces a la semana.

Tabla 9
Ejercicio de Atención a la respiración

Ejercicio de Atención a la respiración	
Fases	Actividad
Respiración profunda	Realizar tres respiraciones profundas, sosteniendo todo el aire que pueda por la nariz y soltándolo por la boca.
Elección de una parte del cuerpo	Elegir una parte del cuerpo donde note la respiración; puede el pecho, el vientre, la punta de la nariz o cualquier otro punto.
Concentración	Centrar la atención en dicho punto; debe notar los efectos que produce el aire al momento de entrar y salir del cuerpo.
Observación	No se debe modificar la respiración, solo se debe observar y respetar como es cada momento.
Atención	Si existe algún factor que haya generado distracción, puede ser un ruido, un pensamiento o sensación se debe dirigir nuevamente la atención en donde se encontraba y continuar.

Como siguiente punto se encuentra el Hatha yoga, una práctica que incluye posturas físicas, técnicas de respiración y meditación. Este ejercicio puede ser utilizado con el fin de llevar a cabo una transformación mental y física, situación que generaría grandes beneficios para el personal de enfermería, dentro de los cuales interviene la reducción de los niveles de estrés, la persona se encuentra con

energía durante el día y permite equilibrar el sistema nervioso. Este tipo de actividad puede ejecutarse tres veces a la semana durante un tiempo de 15 a 20 minutos; se destaca la apertura de un espacio necesario para desarrollar esta práctica, debido al empleo de materiales visuales como gigantografías donde se visualicen las posturas básicas del Hatha yoga y videos instructivos procedentes de YouTube.



Figura 33. Posturas básicas del Hatha yoga

En relación con la actividad denominada meditación sentado, se estableció la práctica observación dinámica, ejercicio que se fundamenta en la observación del entorno que rodea al profesional sanitario. Para empezar, se debe adoptar una posición cómoda, para fines prácticos, la persona deberá estar sentada y con los ojos cerrados, luego el colaborador deberá abrirlos por un instante y cerrarlos nuevamente, esto con el fin de reflexionar y analizar sobre lo que se ha observado. De esta forma se pensará sobre las diversas sensaciones que han generado los estímulos presenciados, los cuales se podrán enumerar; este ejercicio permite sostener una observación social, individual y real de lo que está ocurriendo en el

entorno laboral. De igual forma, su tiempo de duración será entre 15 a 20 minutos dependiendo del tiempo que le otorgue el colaborador a esta práctica.

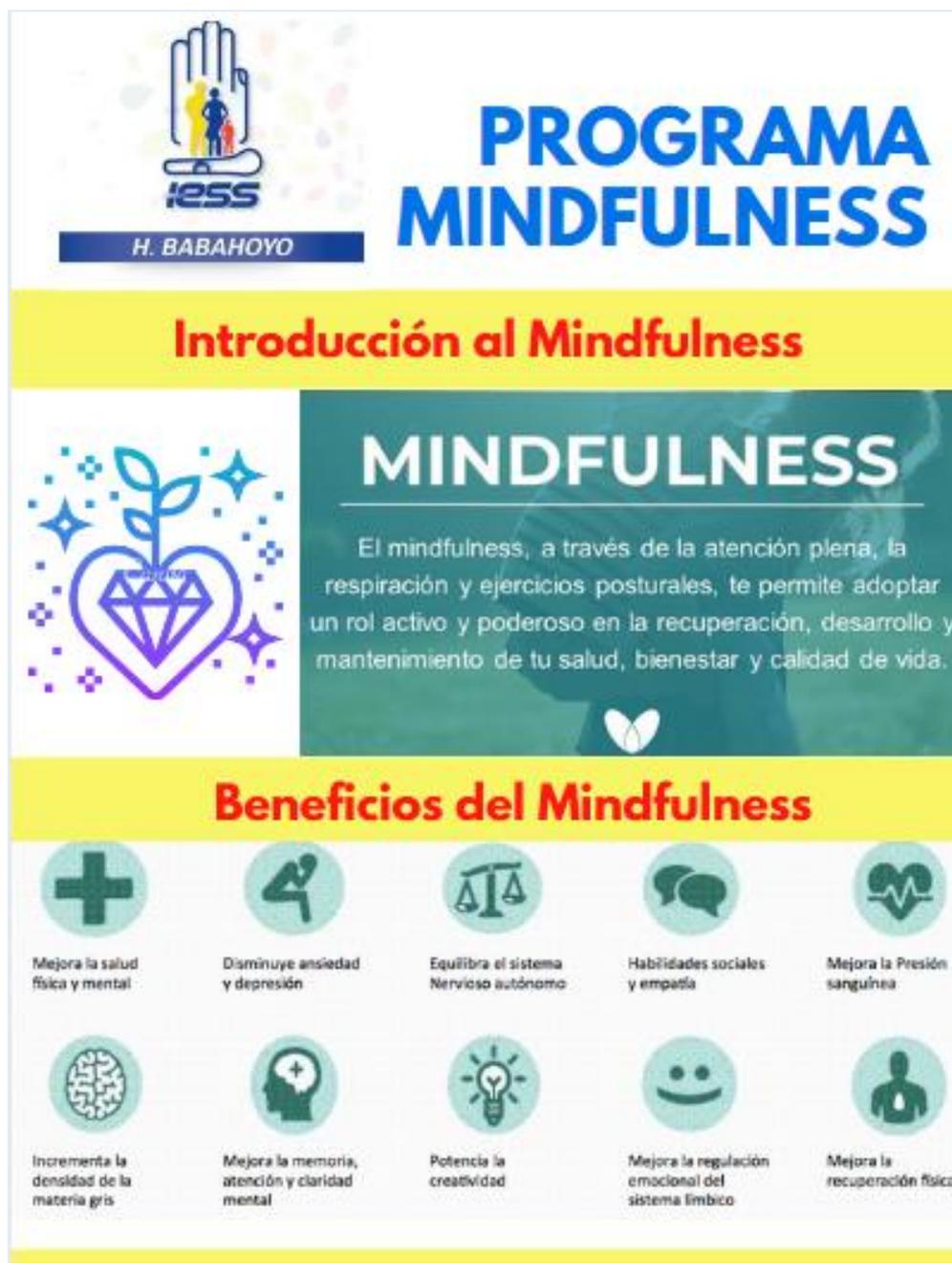


Figura 34. Afiches sobre el programa mindfulness

Para finalizar, la persona responsable de ejecutar este programa será el jefe de talento humano, quien deberá encargarse de llevar a cabo todas las acciones para garantizar que esta propuesta se lleve a cabo de forma eficaz y efectiva; para esto será necesario el desarrollo de un charla informativa donde se comunique al

personal de enfermería las nuevas acciones a desarrollar, comunicando lo que significa el mindfulness, sus beneficios y los ejercicios prácticos por realizar; es importante destacar que esta actividad deberá ejecutarse con aquellos profesionales que quieran formar parte del programa de forma voluntaria.

Política de permisos

Dada la problemática del estudio, se identificó que el porcentaje de absentismo se encuentra entre el 20 a 25% mensual, situación que se genera en gran magnitud por parte de las mujeres en edad fértil y con contrato provisional. Con el fin de mejorar esta situación que a lo largo del tiempo ha incidido de forma negativa en la productividad laboral de la organización y sobre todo ha generado efectos negativos en el resto del equipo de trabajo se dispuso la implementación de una política de permisos, con el fin de generar que el personal de enfermería realice sus solicitudes antes de ausentarse del trabajo. De esta forma, el nivel de absentismo laboral justificado y previamente programado permitirá adecuar las actividades laborales conforme el personal que se encuentra disponible en el área; de tal manera, el trabajo se distribuirá de forma equitativa para todos los colaboradores sin incidir en la sobrecarga o rotación laboral.

Esta actividad se ejecutará mediante el empleo de formularios, los cuales deberán ser llenados por el colaborador que solicite permisos, mientras que el área de recursos humanos se encargará de registrar y aprobar dichas solicitudes. En primer lugar, se empleará un formulario para solicitar permisos por fracciones de horas o días, (Ver apéndice B), este formato se encuentra conformado por los datos del solicitante, el número de horas solicitadas y la fecha de inicio y término del permiso. Adicional, se deberá señalar el motivo de la solicitud describiendo de forma específica sus causas, finalmente, se integra un espacio exclusivo para la

dirección de administración de recursos humanos donde se aprobará la solicitud del colaborador en cuestión.

Otro punto por considerar y que es necesario hacer entrega al supervisor del área de enfermería con el fin de que el mismo conozca la causa de la ausencia laboral y de esta forma readecuar las actividades laborales es la presentación de un formato de solicitud de permiso laboral (Ver apéndice C). Finalmente, se establece el desarrollo de un registro de ausencias por parte del área de recursos humanos; existen diversidad de programas para este tipo de actividad. No obstante, con fines prácticos y económicos se estableció el desarrollo de un formato donde cada vez que se solicite algún tipo de permiso, se registrará el nombre del solicitante, el área de trabajo, los días de ausencia, la fecha, si existió algún tipo de justificativo y el motivo (Ver apéndice D).

De esta manera se lleva a cabo un seguimiento del personal y se pueden establecer estrategias que influyan en la disminución del absentismo laboral; considerando como ejemplo, compensar a aquellos colaboradores que no faltan mediante un proceso de motivación, enfoque que se puede relacionar con las acciones motivacionales planteadas en el presente documento. Estas actividades se establecieron con el fin de fortalecer el sistema de la institución en cuanto a la entrega de permisos, analizando con profundidad las causas del solicitante y verificando sus justificativos, de esta forma se logrará disminuir la tasa de absentismo laboral dentro de la organización favoreciendo y contribuyendo en los niveles de productividad y competitividad del personal de enfermería.

Desarrollo de charlas informativas

La siguiente propuesta se desarrolla con el objetivo de informar a todo el personal de enfermería las desventajas y perjuicios que genera el absentismo

laboral de dicha área para toda la organización. En la tabla siete, se evidencia el objetivo de la charla y las temáticas relacionadas con el tema a tratar. La responsabilidad de ejecutar esta acción recaerá en el director de recursos humanos, quien será el encargado de exponer los temas propuestos; es indispensable que todo el personal de enfermería participe en esta actividad, de esta forma se busca mantener un personal capacitado e informado, con el fin de generar cambios actitudinales que permitan el alcance y cumplimiento de los objetivos organizacionales del Hospital General Babahoyo.

Tabla 10

Charlas Informativas - Temáticas del absentismo laboral

Charlas Informativas - Temáticas del absentismo laboral	
Objetivo	Profundizar en el concepto de absentismo laboral y su tipología, definiendo estrategias que permitan su disminución
	Temáticas del absentismo laboral
	Definición del Absentismo laboral
	Los factores que influye en el absentismo laboral
	Consecuencias del absentismo laboral
	Consecuencias económicas del absentismo para la organización
	Estrategias para disminuir el absentismo laboral
	Caso de estudio

Por otro lado, esta acción podrá ser ejecutada un día sábado, durante la jornada matutina en las instalaciones del Hospital General Babahoyo, se entregarán flyers informativos donde se comunique los temas a tratar; esta herramienta además permitirá socializar la gestión que se realizará en la organización, lo cual puede generarse mediante el envío de los flyers a todos los colaboradores del área de enfermería a través del empleo del correo electrónico u otro medio digital, de esta forma el personal tendrá conocimiento de la actividad a desarrollar donde su participación será de carácter obligatorio; adicional, se emplearán afiches los cuales se ubicarán en el área de enfermería con el propósito de que los colaboradores comprendan la magnitud del problema.

ABSENTISMO LABORAL

Área de Enfermería



1 OBJETIVO

Profundizar en el concepto de absentismo laboral y su tipología, definiendo estrategias que permitan su disminución



2 TEMARIOS

- Definición del Absentismo laboral
- Los factores que influye en el absentismo laboral
- Consecuencias del absentismo laboral
- Consecuencias económicas del absentismo para la organización
- Estrategias para disminuir el absentismo laboral
- Caso de estudio

Figura 35. Flyer informativo.

ABSENTISMO LABORAL

CONSECUENCIAS

INCREMENTO DEL ESTRÉS EN EL 48% DE LOS TRABAJADORES




DISMINUCIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

Figura 36. Afiche sobre el absentismo laboral.

Mejora de relaciones interpersonales

Con el fin de mejorar las relaciones interpersonales del área de enfermería se dispuso como primera acción el desarrollo de una serie de actividades de *Team Building*. Con el paso de los años el Team Building también denominado construcción de equipos se ha consolidado como una técnica organizacional que se emplea con el propósito de fomentar el trabajo en equipo. Emplear este programa genera una serie de beneficios dentro de los cuales se integra el incremento de la motivación del personal, se impulsa y fortalece el factor de pertenencia grupal, se logra la creación de vínculos entre compañeros y se evidencia una mejora de comunicación en el área de estudio.

Actividad para conocerse

Dentro de las actividades estipuladas para el personal de enfermería del Hospital General Babahoyo se encuentran aquellas donde el objetivo se basa en conocer a la persona. Esta actividad sirve para romper el hielo entre todas las personas que forman parte de equipo; tomando como ejemplo, cada individuo deberá escribir dos adjetivos que lo caractericen además de dos hobbies. De esta forma, las tarjetas se reparten entre el equipo y cada uno deberá adivinar quien es la persona; esta acción se ejerce con el propósito de que toda el área interactúe y se conozca manteniendo un ambiente armónico diferente al entorno en el que habitualmente se encuentran sujetos.

One Word

Como siguiente punto se encuentra la actividad denominada *One Word*, dinámica que se ejecuta mediante la formación de grupos constituidos por tres o cuatro colaboradores, los cuales serán seleccionados de forma aleatoria. Cada grupo deberá pensar una palabra que define el ámbito organizacional del hospital

en menos de un minuto. Posteriormente, un miembro del equipo expondrá dicha palabra bajo los argumentos otorgados por el resto de sus compañeros, generando un ambiente de debate con los demás equipos. Esta función se establece con el fin de comprender y analizar la visión que poseen los empleados en torno de la institución. Bajo este enfoque se trabaja el factor de trabajo en equipo, toma de decisiones, escucha activa y habilidades de comunicación.

Dinámica de coordinación y comunicación

En este punto se establece como actividad principal la dinámica del nudo humano, este consiste en reunir y formar un equipo entre 8 a 20 personas, aunque pueden visualizarse pequeños grupos formados por cuatro colaboradores. Cada individuo formará un círculo donde se tomarán de las manos a fin de formar un nudo con los brazos. El objetivo de este juego es que las personas involucradas intenten desenredarse sin soltar sus manos o romper la cadena humana. Esta actividad es fundamental para que el personal de enfermería establezca un proceso de comunicación y coordinación dentro del hospital, influyendo en mejorar los problemas que se susciten a diario en la organización contribuyendo en la creación, mejora y fortalecimiento de las relaciones interpersonales.

En general, existen una serie de actividades que pueden establecerse dentro o fuera de la organización, tales como: la superación de un reto, *scape room*, juegos de confianza, actividades deportivas, entre otros. Lo importante es generar un ambiente amistoso donde todos los colaboradores puedan familiarizarse de forma armónica, mejorando las relaciones interpersonales, la comunicación y sobre todo fomentar habilidades de trabajo y liderazgo que puedan emplearse diariamente en la entrega del servicio.

Celebración de cumpleaños

Para concluir, se determinó como última propuesta la celebración de fechas importantes para el personal de enfermería, considerando como factor primordial la conmemoración de cumpleaños. De esta forma, el área de enfermería otorgará una imagen de preocupación por cada uno de sus colaboradores, por lo que el personal se sentirá reconocido y valorado. Por otro lado, el celebrar los cumpleaños permitirá incrementar la motivación y moral de los profesionales influyendo directamente y de forma positiva en sus niveles de productividad, satisfacción laboral y compromiso con la organización.



Figura 37. Invitación de cumpleaños.

Para llevar a cabo esta actividad, en primer lugar, se debe registrar los datos y fecha de nacimiento de cada miembro que conforma el área de enfermería; posteriormente, estos serán clasificados por mes desarrollando una especie de calendario, herramienta que puede ubicarse en dicho departamento generando que todos los individuos tengan conocimiento sobre el día exacto en que un miembro del equipo cumple años. En consecuencia, es importante destacar que la celebración se realizará de forma conjunta integrando la participación de todos los cumpleaños del mes; adicional, este tipo de celebración se ejecutará de preferencia al término del mes. El responsable de llevar a cabo esta actividad es el supervisor del área de enfermería; con el fin de generar un ambiente de cooperación se entregarán tarjetas de invitación, las cuales serán enviadas a todo el equipo de trabajo a través de correos electrónicos, grupos sociales u otro medio de comunicación. Con el objetivo de dinamizar esta actividad, se pueden emplear juegos donde el supervisor realice tarjetas en las cuales se incluyan resultados deseables para el cumpleaños; considerando como ejemplo el supervisor otorgará al colaborador tres tarjetas de las cuales podrá elegir solamente una, dentro de ellas se pueden otorgar regalos como entradas al cine, medio día libre, pases para visitar un spa entre otros aspectos que en conjunto con todo el personal se puedan otorgar.

Presupuesto Financiero

En la tabla ocho se evidencia el monto de la inversión a requerir, valor que asciende a un total de \$ 408.00. El presupuesto financiero se encuentra dividido según las actividades propuestas en el presente documento.

En la tabla nueve se encuentra un pequeño cronograma de las actividades a realizar, el mismo está distribuido según las actividades planteadas; cada mes se

dividió por semanas, donde se puede evidenciar que la entrega de certificados de reconocimientos se realizará durante la cuarta semana de todos los meses además de la celebración de cumpleaños. El desarrollo del programa mindfulness se ejecutará desde la segunda semana del mes de febrero hasta la primera semana de abril cumpliendo con el plan piloto establecido y conformado por ocho semanas. En relación con la política de permisos, según el tiempo de socialización y aprobación se prevé que se disponga desde el mes de febrero y finalmente, las actividades para mejorar las relaciones personales se ejecutaran dependiendo del tiempo y espacio que sustenten los colaboradores.

Es importante destacar que, el cronograma incluye el área responsable de ejecutar cada tarea; en relación con las acciones motivacionales, la responsabilidad recae en un líder designado por el área de talento humano, el programa mindfulness estará a cargo del jefe de talento humano incluyendo las políticas de permisos y la mejora de relaciones personales, este último en conjunto con el supervisor del área de enfermería. Para concluir, dada la situación que se vive en la actualidad por la pandemia, se estima que este cronograma sea ejecutado desde el año 2022.

Tabla 11
Presupuesto financiero

Presupuesto financiero			
Cantidad	Descripción	Precio	Total
Acción motivacional			
Varios	Certificado de reconocimiento	\$ 10,00	\$ 10,00
Programa mindfulness			
1	Gigantografías sobre el Hatha yoga	\$ 6,00	\$ 6,00
Varios	Flyers sobre el programa mindfulness	\$ 5,00	\$ 5,00
10	Colchoneta de yoga	\$ 7,00	\$ 70,00
10	Bloque de yoga	\$ 4,00	\$ 40,00
10	Toallas de yoga	\$ 3,00	\$ 30,00
10	Cinturón de yoga	\$ 2,00	\$ 20,00
Charlas informativas			

Varios	Flyers sobre el absentismo laboral	\$ 5,00	\$ 5,00
1	Afiches sobre el absentismo laboral	\$ 6,00	\$ 6,00
Celebración de cumpleaños			
12	Torta	\$ 15,00	\$ 180,00
6	Gaseosas	\$ 3,00	\$ 18,00
1	Vela de cumpleaños mágica	\$ 2,00	\$ 2,00
Varios	Piqueos	\$ 10,00	\$ 10,00
2 docenas	Globos	\$ 3,00	\$ 6,00
Materiales complementarios			
1	Laptop		Autogestión
1	Proyector		Autogestión
Varios	Sillas		Autogestión
Total			\$ 408,00

Cronograma

Tabla 12

Cronograma - Propuesta para reducir el absentismo laboral

Cronograma - Propuesta para reducir el absentismo laboral																
Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Acciones motivacionales					Responsable: Talento Humano-Designación de un líder											
Cotización de certificados					■											
Entrega de certificados de reconocimiento									■				■			
Programa mindfulness					Responsable: Jefe de Talento Humano											
Cotización de gigantografías					■											
Desarrollo de charlas informativas sobre el programa mindfulness					■											
Día de charla informativa									■							
Desarrollo del programa mindfulness									■				■			
Política de permisos					Responsable: Talento Humano											
Socializar la nueva política de permisos					■											
Ejecución de la nueva política de permisos									■				■			
Desarrollo de charlas informativas sobre el absentismo laboral									■							
Mejora de relaciones personales					Responsable: Talento Humano – Supervisor del área de Enfermería											
Actividades para conocerse					■											
Dinámica One Word									■							
Dinámica de coordinación y comunicación													■			
Celebración de cumpleaños									■				■			

Conclusiones

Con el paso de los años, el absentismo laboral se ha transformado en un problema de gestión pública, dado el impacto negativo que ha generado sobre el desarrollo del talento humano y la competitividad de una organización en particular, sobre todo de aquellas que se relacionan con el ámbito de la salud. Dentro de los factores que se atribuyen al absentismo laboral se encuentran los factores sociodemográficos, como la edad, el género, el estado civil, el nivel de escolaridad; los factores relacionados con la salud del trabajador, los factores intralaborales donde se integran elementos como el estrés, la insatisfacción y la sobrecarga laboral. Adicional, se encuentran los factores psicosociales como la falta de comunicación, el aburrimiento, la monotonía y las malas condiciones laborales de carácter físico.

Conforme un análisis procedente de los estudios referenciales se evidenció que el género femenino es el que mayor nivel de absentismo laboral presenta, en conjunto con aquellas personas que no cuentan con una pareja estable. Por otro lado, se identificó que un motivo de ausencia laboral precede de los problemas de salud de los trabajadores. Adicional, se integran el factor de antigüedad, debido que, en el estudio desarrollado por Zuloaga y Prieto (2018), las personas con más de 11 años de servicio muestran un mayor nivel de ausencias, incluyendo la carga familiar. En el trabajo de Cueva, se determinó que los colaboradores entre 30 a 29 años son quienes más faltan; de manera general, los factores principales que se relacionan con el absentismo laboral fueron el estrés y la sobrecarga laboral, mientras que aquellos elementos que contribuyen en su manifestación proceden del género, edad, problemas de salud y la antigüedad del trabajador.

En relación con el objeto de estudio, el Hospital General Babahoyo es una institución de segundo nivel de atención; el personal de enfermería se encuentra conformado por un total de 374 personas entre los cuales se integran licenciadas y auxiliares de enfermería. Dada la problemática se evidenció que el nivel de absentismo se ubica entre el 20 a 25% mensual, donde el mayor número precede de las mujeres en edad fértil y que cuentan con un contrato provisional. Considerando este enfoque se dispuso el desarrollo de acciones correctivas que permitieran mejorar la situación actual del personal de enfermería del Hospital General Babahoyo.

El marco metodológico estuvo constituido por un enfoque cuantitativo, método deductivo, alcance descriptivo, tipo no experimental de corte transversal. En cuanto a las técnicas de recolección de datos empleadas, se utilizó una encuesta conformada por 27 interrogantes, dónde se indagan sobre los factores sociodemográficos, institucionales, laborales, de accesibilidad, económicos, de insatisfacción, condiciones del trabajo y relaciones interpersonales. La población objeto de estudio fue todo el personal de enfermería; sin embargo, conforme un muestreo aleatorio se dispuso la participación de 190 elementos.

En consecuencia, conforme los resultados, se identificó que el 94.7% de trabajadores se ha ausentado al menos una vez en el último año, en un período de uno a cinco días teniendo como principal causa la presencia de una enfermedad. Esto genera que los colaboradores tengan que cubrir a otras áreas para cubrir estas ausencias. Todos los colaboradores consideran que el absentismo laboral es un problema en la institución. Dentro de los factores relacionados con el absentismo laboral se identificaron la rotación laboral, insatisfacción con el sueldo percibido,

sobrecarga laboral, mala relación con los supervisores y compañeros, horas extras no pagadas y el estrés.

Con el fin de reducir los niveles de absentismo laboral en el personal de enfermería del Hospital General Babahoyo se estableció como propuesta el diseño de una serie de acciones correctivas, dentro de las cuales intervienen la entrega de certificados de reconocimiento, implementación de un programa mindfulness, desarrollo de una nueva política de permisos laborales, instauración de charlas informativas, dinámicas de Team Building y una actividad relacionada con la celebración de cumpleaños. En consecuencia, la propuesta establecida sostiene un valor total de \$ 408.00, presupuesto considerado para llevar a cabo cada una de las actividades previamente planteadas, estimando como año principal el 2022.

Recomendaciones

Las acciones propuestas en el presente documento tienen como finalidad reducir la tasa de absentismo laboral en el personal de enfermería del Hospital General Babahoyo, considerando este enfoque se determina como recomendación principal la socialización del presente documento hacía las máximas autoridades de la organización objeto de estudio, esto con el fin de que se reconozcan, analicen y se aprueben las actividades plasmadas y generar un cambio organizacional donde no solo el personal de enfermería se vea beneficiado, sino también el hospital en general.

Como siguiente punto se recomienda establecer cada una de las acciones planteadas, las cuales no solo ayudarán a reducir el nivel de absentismo, sino que permitirán mejorar la productividad laboral del área influyendo de forma directa y significativa en todo el personal que forma parte del hospital, dado la generación del nuevo ambiente y entorno del trabajo.

Efectuar una revisión sistemática sobre las diferentes investigaciones que se han llevado a cabo durante los últimos años sobre el absentismo laboral con el propósito de encontrar nuevos métodos de evaluación o cuestionarios que complementen el método de evaluación aplicado en el estudio.

En relación con el Hospital General Babahoyo se sugiere establecer medidas de control mucho más rigurosas, las mismas que en conjunto con las planteadas permitan generar un cambio actitudinal en el personal de enfermería, de esta forma logra cumplir no solo con los objetivos institucionales, sino que se influye en la búsqueda de la satisfacción profesional, personal y usuaria.

Llevar a cabo nuevos estudios sobre el absentismo laboral de manera periódica dentro del hospital objeto de estudio, tomando como referencia la

información proporcionada por la presente investigación, a fin de poder hacer comparativas sobre los resultados extraídos de ambos estudios, con lo cual, se busque reconocer los aspectos que aún mantengan problemas y plantear nuevas estrategias de mejora.

Para finalizar, en cuanto a la implementación de la propuesta se dispone que la organización desarrolle evaluaciones de forma periódica, de preferencia cada tres meses con el fin de identificar nuevos factores que influyan en el absentismo laboral, de esta forma se pueden realizar acciones preventivas que permitan erradicar esta situación a largo plazo favoreciendo la competitividad del Hospital General Babahoyo.

Referencias

- Aguado, D. (2018). *Teoría y práctica para una analítica de recursos humanos con impacto*. Madrid: Esic.
- Arenal, C. (2019). *Investigación y recogida de información de mercados*. La Rioja: Tutor Formación.
- Arévalo, L. (2019). Caracterización del ausentismo laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional San Pedro de Usulután, El Salvador, 2018. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Asamblea Nacional Constituyente (2012). *Código del Trabajo*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Asamblea Nacional Constituyente (2018). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de <http://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador.pdf>
- Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo (2019a). *El absentismo laboral por ITCC en Murcia tuvo un coste de 427 millones de euros en 2018*. Obtenido de http://www.amat.es/noticias/el_absentismo_laboral_por_itcc_en_murcia_tuvo_un_coste_de_427_millones_de_euros_en_2018.3php
- Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo (2019b). *El absentismo laboral por ITCC en Ciudad Real tuvo un coste de 114 millones de euros en 2018*. Obtenido de

http://www.amat.es/noticias/el_absentismo_laboral_por_itcc_en_ciudad_real_tuvo_un_coste_de_114_millones_de_euros_en_2018.3php

Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajos (2019c). *El absentismo laboral en Segovia tiene un coste de más de 32 millones de euros en 2018*.

Obtenido de

http://www.amat.es/noticias/el_absentismo_laboral_en_segovia_tiene_un_coste_de_mas_de_32_millones_de_euros_en_2018.3php

Boada, J., Macip, S., Vigil, A., Agulló, E. & Medina, R. (2012). Estructura factorial y primera aproximación al estudio de su fiabilidad de la escala sobre conducta de abandono del trabajo. *Revista Mexicana de Investigación en Psicología*, 4(1), 2-13.

Bohlander, G., Snell, S. & Morris, S. (2018). *Administración de recursos humanos*. México D.F: Cengage Learning.

Bretones, F. & González, J. (2009). *Absentismo y rotación laboral*. Madrid: Pirámide.

Cabello, R. (2017). *Gestión auxiliar de personal*. Málaga: Editorial Elearning.

Cadena, P., Rendón, R., Aguilar, J., Salinas, E., De la Cruz, F. & Sangerman, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8(7), 1603-1617.

Casas, J. (2017). *Guía para la realización de un estudio ambiental: El caso de la cuenca del río Adra*. Almería: Universidad Almería.

Cataño, E., Correa, E. & Berbesi, D. (2017). Factores asociados al absentismo laboral en los empleados de una institución de salud de Medellín. Colombia, 2016. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 63(249), 311-318.

- Chicano, E. (2016). *Contratación laboral*. Málaga: IC Editorial.
- Cueva, J. (2018). Factores que influyen en el absentismo laboral del personal de enfermería del Hospital General IESS de la ciudad de Milagro año 2015-2016. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Díaz, C., Gutiérrez, H. & Amancio, A. (2018). Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. *Revista Cuidarte*, 9(1), 1973-1987. doi:<http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v9i1.426>
- Discapnet. (2019). *Enfermedades*. Obtenido de <https://www.discapnet.es/areas-tematicas/salud/enfermedades>
- Dorantes, C. (2018). *El proyecto de investigación en psicología: De su génesis a la publicación*. México: Univesidad Iberoamericana.
- Escobar, M., Duarte, M., Caicedo, L. & García, M. (2013). Ausentismo Laboral por Enfermedad de Origen Infeccioso en una Institución Forense. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 3(2), 12-17.
- Fernández, A. (2007). *Consultor para la Dirección de Recursos Humanos*. Madrid: Grupo Especial Directivos.
- Ferraro, C. (2016). Incidencia de ausentismo laboral y factores determinantes en el personal de enfermería del Hospital Zonal especializado en oncología "Luciano Fortabat" de Olavarria. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad Nacional de Rosario.
- Ferreira, R. & Porto, A. (2018). La calidad de vida en el trabajo y el ausentismo como indicadores de resultado de gestión hospitalaria. *Ciencias Administrativas*, 6(11), 3-14.

- Galindo, M. (2008). *Diccionario de Economía Aplicada*. Madrid: Editorial del Economista.
- García, M. & Morales, G. (2019). Factores psicosociales y absentismo laboral en el contexto de la enseñanza superior. *Retos de la Ciencia*, 3(1), 45-57.
- Guardia, F., Alva, J. & Ramos, J. (2015). Conflictos laborales en el sector salud del Perú. *Anales de la Facultad de Medicina*, 76, 63-65.
- Harrison, D. & Martocchio, J. (1998). Time for absenteeism: a 20 year review of origins, offshoots, and outcomes. *Journal of Management*, 24(3), 305-350.
- Herrero, S. (2016). Formalización del concepto de salud a través de la lógica: impacto del lenguaje formal en las ciencias de la salud. *Ene*, 10(2).
- Hospital General Babahoyo (2020). Informe interno.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2018). *Plan Médico Funcional IESS Babahoyo*. Obtenido de <https://vdocuments.mx/plan-medico-funcional-iess-hospital-de-babahoyo-nivel-ii-hospitalinstituto-ecuatoriano.html>
- Jácome, M. & Jácome, X. (2017). Clima laboral: efecto del agotamiento profesional "Burnout" en la calidad de vida en el trabajo. *Revista Empresarial*, 11(1), 7-14.
- Kabat, J. (2020). *Programa Mindfulness*. Obtenido de <https://www.programamindfulness.org/es/>
- Lino, J., Fabbioni, A. & Pérez, J. (2018). Gestión de talento humano en relación al ausentismo y rotación de personal en las empresas constructoras de la ciudad de Guayaquil. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, julio 2018.

- López, J. & Gil, P. (2015). Sobrecarga laboral y de gestión del personal docente en el entorno universitario actual en España. *Arxius de Ciències Socials*(32), 111-120.
- López, M., Román, P. & Cortés, A. (2016). *Técnicas complementarias en los cuidados de enfermería*. Almería: Universidad de Almería.
- López, P. & Fachelli, S. (2016). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. España: Universitat Autònoma de Barcelona.
- Marín, H. & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*, 17(4), 42-52.
- Martínez, V. & Lucas, A. (2001). *La construcción de las organizaciones: La cultura de la empresa*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Mesa, F. & Kaempffer, A. (2004). 30 años de estudio sobre ausentismo laboral en Chile: una perspectiva por tipos de empresas. *Revista Médica de Chile*, 132, 1100-1108.
- Ministerio de Empleo y Seguridad Social (2018). *Revista del Ministerio de Empleo y Seguridad Social*. Obtenido de <http://www.presidencia.gva.es/documents/166658342/166769032/Ejemplar+134/f4fbb886-6906-4002-ae3d-bc2a4d246da6>
- Montesó, M. (2015). *La depresión en las mujeres*. Tarragona: Publicaciones URV.
- Muñiz, L. (2012). *Diseñar cuadros de mando con excel utilizando tablas dinámicas*. Barcelona: Editorial Profit.

- Mutua Intercomarcal (2019). *Factores que influyen por IT*. Obtenido de <https://www.mutua-intercomarcal.com/pabsentismo/teoria/10/Factores-que-influyen-por-IT>
- Ortiz, Y. & Samaniego, C. (1995). Reflexiones en torno a la evolución del modelo de Steers y Rhodes sobre absentismo laboral. *Psicología del Trabajo y de las organizaciones, gestión de recursos humanos y nuevas tecnologías*, 237-246.
- Pérez, J. & Fol, R. (2017). *Ley del Seguro Social. Análisis y comentarios 2017*. México D.F: Tax Editores Unidos.
- Pinedo, I. & Rivera, A. (2017). Factores relacionados al ausentismo laboral en el personal administrativo de un Hospital Nacional. (Tesis de Especialización). Repositorio de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Porte, L. & Steer, R. (1973). Organizational, work, and personal factors in employee turnover and absenteeism. *Psychological Bulletin*, 80, 151-176.
- Restrepo, C. (2012). Entorno regulatorio y absentismo laboral. Una aproximación teórica. *Revista Universidad Externado de Colombia*.
- Rodríguez, A. & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 82, 1-26.
- Rodríguez, M. & Mendiavelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista Médica Sanitas*, 21(3), 141-147.
- Rojas, J. (2017). *Por qué cambiar la forma de hacer minería en Chile*. Adygea: Balboa Press.

- Rojas, M. (2016). *Ingeniería administrativa. Contabilidad y finanzas, marketing, producción y gestión del talento humano*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Sánchez, F. (2019). *Delincuencia habitual, psicopatía y responsabilidad penal*. Madrid: Dykinson S.L.
- Sánchez, M. & García, L. (2017). Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una aproximación cualitativa para su estudio. *Scientia et Technica*, 22(2), 161-166.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (2017). *Plan Nacional de Desarrollo*. Obtenido de https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (2017). *Plan Nacional de Desarrollo. Toda una Vida*. Obtenido de https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- Society for Human Resource Management (2014). *Impacto Financiero Total por Ausencias de Empleados a través de Estados Unidos, China, Australia, Europa, India y México*. Obtenido de <https://www.kronos.mx/resource/download/11536>
- Steers, R. & Rhodes, S. (1984). *Knowledge and speculation about absenteeism*. In P. S. Goodman & R. S. Atkin (Eds.). San Francisco: Jossey-Bass.
- Talledo, S. (2018). Factores de absentismo laboral en el personal de enfermería en un instituto especializado de enfermedades neurológicas 2015-2017. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad César Vallejo.

- Tatamuez, R., Domínguez, A. & Matabanchoy, S. (2019). Revisión sistemática: Factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina. *Universidad de Salud*, 21(1), 100-112.
- The Adecco Group Institute (2019). *VIII Informe Adecco sobre absentismo*.
Obtenido de <https://www.adeccoinstitute.es/wp-content/uploads/2019/06/VIII-Informe-Absentismo.pdf>
- Velásquez, R., Loli, R. & Sandoval, M. (2019). Factores asociados al ausentismo laboral en enfermeras. *Revista Cubana de Enfermería*, 35(4).
- Venegas, L., Esparza, F. & Guerrón, D. (2017). *Evaluación y auditoría de sistemas tecnológicos*. Alicante: 3Ciencias.
- Villaplana, M. (2015). *Absentismo e incapacidad laboral*. Obtenido de <https://ria.asturias.es/RIA/bitstream/123456789/5385/1/Publicacion.pdf>
- Villaplana, M., García, M. & Meseguer, M. (2013). Una revisión de los modelos de la ausencia y el retorno al trabajo desde el enfoque psicológico. *Revista Huelva*, 28, 55-67.
- Yáñez, D. (2018). La motivación como fuente de productividad. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, mayo 2018.
- Zuloaga, P. & Prieto, R. (2018). Ausentismo laboral de las enfermedades del servicio de emergencia del HNGAI, marzo-agosto 2017. (Tesis de Especialización). Repositorio de la Universidad San Pedro.

Apéndices

Apéndice A. Cuestionario



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

Tema: Factores que influyen en el absentismo laboral del personal de enfermería del Hospital General Babahoyo.

Objetivo: La investigación tiene fines investigativos que permitan determinar los factores que influyen en el absentismo laboral a través de diversas preguntas, por lo que se le pide que sea lo más sincero posible al momento de contestar marcando con una X.

1.- Edad

- De 18 a 21 años
- De 22 a 24 años
- De 25 a 30 años
- De 31 a 44 años
- De 45 a 64 años

2.- Género

- Masculino
- Femenino

3.- Estado civil

- Casado - unido
- Viudo
- Soltero
- Separado - divorciado

4.- Familiares a cargo

- Sí
- No

Edades:

- Menores de 5 años
- De 5-10 años
- De 11-18 años

Tercera edad

5.- Posee alguna enfermedad crónica

Sí

No

Sí respondió de forma afirmativa indique ¿Cuál? _____

6.- Antigüedad en la institución

1 - 5 años

6 - 10 años.

11 - 15 años

16 - 20 años

Más de 20 años

7.- Turno de trabajo que desempeña

Matutino

Nocturno

Rotativo

Vespertino

8.- Horas semanales que trabaja

Hasta 36 horas

De 37-48 horas

Más de 48 horas

9.- ¿El transporte hacia su trabajo es accesible?

Sí

No

10.- ¿Labora en otra institución?

Sí

No

11.- ¿En el último año se ha ausentado en su trabajo?

Sí

No

12.- ¿Cuántas veces ha faltado en el último año?

1-5 veces

6-10 veces

11-15 veces

Más de 15 veces

13.- ¿Cuál fue el motivo de su ausencia?

- Motivo particular
- Licencias
- Otros

14.- ¿Se ha ausentado por enfermedad?

- Sí
- No

Si su respuesta fue afirmativa indique la cantidad de días

- 1-5 días
- 6-10 días
- 11-15 días
- 16 en adelante

15.- ¿Justificó su ausencia?

- Sí
- No

16.- ¿Ha sido movilizado de sus servicios para cubrir otras áreas?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

17.- ¿En su turno de trabajo atiende a sus pacientes y los de otros compañeros?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

18.- ¿La distribución del personal facilita el trabajo efectivo y eficiente?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

19.- ¿Sus compañeros le ayudan cuando tiene que realizar trabajos difíciles?

- Nunca

- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

20.- ¿Lo han rotado de su área de trabajo?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

21.- ¿Recibe algún tipo de incentivos por horas extras laboradas?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

22.- ¿Considera que su sueldo es el que debería ganar?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

23.- ¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo?

- Buena
- Muy buena
- Regular
- Mala
- Muy mala

24.- ¿Se siente satisfecho con su trabajo?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

25.- Si su respuesta fue diferente de siempre ¿Cuál es la causa de su insatisfacción?

- Bajo salario
- Sobrecarga laboral

- Mala relación con supervisores o compañeros
- Varios empleos
- Turno laboral
- Inadecuadas condiciones de trabajo

26.- ¿Considera que el absentismo laboral es un problema para la institución?

- Sí
- No

27.- ¿Cuáles son los principales problemas en su trabajo? (Elija una opción)

- Salarios
- Sobrecarga laboral
- Ambiente físico
- Estrés
- Conflictividad laboral
- No me gusta el trabajo

Adaptado de Cataño et al. (2017); Pinedo y Rivera (2017); Zuloaga y Prieto (2018); Arévalo (2019); Velásquez et al. (2019); Ferraro (2016); Talledo (2018) y Cueva (2018).

Apéndice B. Formulario para Solicitar Permisos por Fracciones de Horas/días

FORMULARIO PARA SOLICITAR PERMISOS POR FRACCIONES DE HORAS/DIAS			
1. Datos del solicitante			
Nombres y Apellidos		Email	
Fecha de solicitud		Teléfono	
Área		Cargo	
2. Llenar en caso de solicitar permiso por horas			
Horas solicitadas en un día:			
Total de Horas solicitadas días consecutivos:			
Ingreso Fecha Inicio de Permiso (días/mes/año)		Ingreso Fecha Fin de Permiso (días/mes/año)	
miércoles, 14 de julio de 2021		miércoles, 14 de julio de 2021	
Ingreso hora de inicio de permiso		Ingreso hora de fin de permiso	
5:30:00		5:30:00	
3. Señale el motivo de sus solicitud con una X			
Permiso - estudios regulares		Permiso - matriculación de hijos o hijas	
Permiso - atención medica		Permiso - particular imputable a vacaciones	
Permiso - cuidado del recién nacido		Permiso - vacaciones	
Permiso - representación de una asociación laboral		Asunto oficial	
Permiso - cuidado de familiares con discapacidades severas o		Otro	
5. Favor describir de forma específica el motivo del asunto			
Firma del solicitante		Firma del Director (Jefe de Área)	
Espacio exclusivo para la dirección de administración de recursos humanos			
Número de días u horas aprobadas :			
Imputable a vacaciones:	Sí	X	No
Conforme el artículo ____ de la LOSEP y el artículo ____ de sus Reglamento, la Dirección de Administración de Recursos Humanos concede la licencia solicitada.			
Observaciones: _____			
Firma del Director de Administración de Recursos Humanos			

Apéndice C. Solicitud de Permiso

Lugar y fecha

Nombres y Apellidos

Cargo del representante

Presente

(Asunto del Permiso del Trabajo)

Por medio de la presente, Yo (**Nombre del solicitante**) solicito permiso para ausentarme de mis actividades laborales por motivos personales (**descripción del motivo**), durante (**Número**) días, desde el (**fecha de inicio**) hasta el (**fecha de término**).

Sin más que expresar, quedo a sus apreciables órdenes.

Agradeciendo de antemano su atención otorgada.

Firma del solicitante

Firma del supervisor

Apéndice D. Registro de Ausencias

Tabla 13

Registro de ausencias

REGISTRO DE AUSENCIAS - HOSPITAL GENERAL BABAHOYO									
Número	Nombre	Área de trabajo	Fecha de Inicio	Fecha de Término	Días de Ausencia	Horas de ausencia	Motivo	Justificativo	
								Sí	No



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

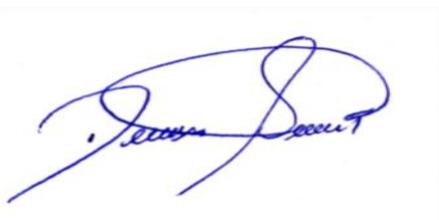
Yo, Dennisis Lissett Sesme Troya, con C.C: # 0940124167 autora del trabajo de titulación: *Factores que influyen en el absentismo laboral del personal de enfermería del Hospital General Babahoyo* previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 03 de Diciembre de 2020

f.



Dennisis Lissett Sesme Troya
C.C: 0940124167

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN		
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Factores que influyen en el absentismo laboral del personal de enfermería del Hospital General Babahoyo	
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Sesme Troya, Dennis Lissett	
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Vera Salas, Laura Zerda Barreno, Elsie	
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil	
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado	
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud	
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud	
FECHA DE PUBLICACIÓN:	03/Dic/2020	No. DE PÁGINAS: 93
ÁREAS TEMÁTICAS:	Salud, gestión.	
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Absentismo laboral, motivación, salud, gestión, enfermería.	
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>El absentismo laboral se define como la ausencia en el trabajo o abandono de los deberes y puesto laboral. Esto se puede generar por causas indirectas o directas evitables. Esta cantidad de tiempo perdido en el trabajo genera costos para la institución, además de causar efectos colaterales que perjudican a otros colaboradores. El objetivo general del presente trabajo de investigación fue el determinar los factores que influyen en el absentismo laboral del personal de enfermería del Hospital General Babahoyo durante el año 2020, por medio de una investigación cuantitativa, para el desarrollo de un plan de acción. La metodología se compuso de un enfoque cuantitativo, método deductivo, alcance descriptivo, tipo no experimental de corte transversal. Se encuestó a 190 profesionales de enfermería mediante un muestreo aleatorio, esto mediante un instrumento de 27 ítems. Los resultados evidenciaron que un 94.7% de los colaboradores se ha ausentado al menos una vez en el último año teniendo como principal causa la enfermedad. Se evidenció que existen molestias por cubrir estas vacantes, además del sueldo recibido, horas extras no pagadas, malas relaciones interpersonales, sobrecarga laboral y estrés. La propuesta desarrollada consistió en actividades motivacionales, programa mindfulness, políticas de permisos, charlas informativas y mejora de relaciones interpersonales .</p>	
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-991177475	E-mail: dsesmetroya@gmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Núñez Lapo, María de los Ángeles	
	Teléfono: +593-4-3804600 / +593-9-97196258	
	E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec	
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA		
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):		
Nº. DE CLASIFICACIÓN:		
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		