

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

TEMA:

Análisis de los factores que determinan el ausentismo laboral del personal de enfermería en las áreas críticas del Hospital General del Norte de Guayaquil IESS-Ceibos

AUTOR:

Xavier Israel Ormeño Rodrigo

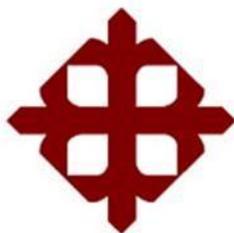
**Previo a la obtención del Grado Académico de:
Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**

TUTORA:

Ing. Elsie Zerda Barreno, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

2022



**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 el Licenciado Xavier Israel Ormeño Rodrigo como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**

DIRECTORA DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Ing. Elsie Zerda Barreno, Mgs.

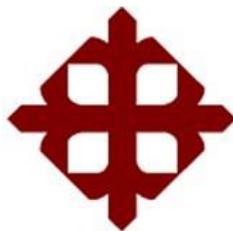
REVISORA

Econ. Glenda Gutiérrez Candela, Mgs.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez Lapo, Mgs.

Guayaquil, a los 03 días del mes de enero del año 2022



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Xavier Israel Ormeño Rodrigo

DECLARO QUE:

El proyecto de investigación **Análisis de los factores que determinan el ausentismo laboral del personal de enfermería en las áreas críticas del Hospital General del Norte de Guayaquil IESS-Ceibos**, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de 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.

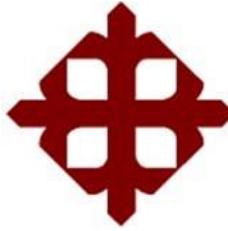
Guayaquil, a los 03 días del mes de enero del año 2022

EL AUTOR



Firmado electrónicamente por:
**XAVIER ISRAEL
ORMENO RODRIGO**

Lcdo. Xavier Israel Ormeño Rodrigo



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

AUTORIZACIÓN

Yo, Xavier Israel Ormeño Rodrigo

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación Análisis de los factores que determinan el ausentismo laboral del personal de enfermería en las áreas críticas del Hospital General del Norte de Guayaquil IESS-Ceibos**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 03 días del mes de enero del año 2022

EL AUTOR



Firmado electrónicamente por:
**XAVIER ISRAEL
ORMENO RODRIGO**

Lcdo. Xavier Israel Ormeño Rodrigo



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

Informe de Urkund

URKUND Abrir sesión

Documento: Trabajo Final Xavier Ormeño.docx (D112036185)

Presentado: 2021-09-03 10:53 (-05:00)

Presentado por: xavier.ormeno@iess.gob.ec

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

Mensaje: Documento de Xavier Ormeño [Mostrar el mensaje completo](#)

3% de estas 40 páginas, se componen de texto presente en 10 fuentes.

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	https://docplayer.es/amp/52243616-Factores-relacionados-al-ausentismo-laboral-en-el-pers...
	ABSENTISMO LABORAL Y SINDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL AR...
	Tesis Iliana Urkund.docx
	http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v21n1/2389-7066-reus-21-01-100.pdf
	http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3745/INACARI%20Y%20ESPERME_T...
	https://1library.co/document/yi7eog6y-reolucion-sindrome-satisfaccion-personal-servicio-eme...

0 Advertencias. Reiniciar Exportar Compartir

#1 Activo Fuente externa: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15837/1/T-UCSG-POS-MGSS-281.pdf> 67%

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL SISTEMA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL SISTEMA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD
TEMA:	TEMA:
Análisis de los factores que determinan el ausentismo laboral del personal de enfermería en las áreas críticas del Hospital General del Norte de Guayaquil IESS-Ceibos	FACTORES QUE EN EL ABSENTISMO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL BABAHOYO AUTORA:
AUTOR:	LISSETT SESME
Ormeño Rodrigo Xavier Israel	Previo a la obtención del Grado Académico de: MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD
Previo a la obtención del Grado Académico de: Magister en Gerencia en Servicios de la Salud	TUTORA:
TUTORA:	ING. ELSIE RUTH ZERDA BARRENO, MGS
Ing. Elsie Zerda Barreno, Mgs.	Guayaquil, Ecuador 2020

Activar Windows
Ir a Configuración de PC para activar Windows.

Agradecimiento

Quiero expresar mi gratitud a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

A mis padres por ser mi pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron.

A mi esposa por ser el apoyo incondicional en mi vida, que con su amor y respaldo, me ayuda alcanzar mis objetivos.

Agradezco a mi tutora de tesis la Ing. Cerda por haberme guiado, en la elaboración de este trabajo de titulación quien con su experiencia, conocimiento y motivación me oriento en la investigación y haberme brindado el apoyo para desarrollarme profesionalmente y seguir cultivando mis valores.

Agradezco a los todos docentes que con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarme como persona y profesional en la Universidad Católica Santiago de Guayaquil.

Xavier Israel Ormeño Rodrigo

Dedicatoria

Al creador de todas las cosas, por haberme dado la vida y permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional el que me ha dado fortaleza para continuar; por ello, con toda la humildad que de mi corazón puede emanar, dedico primeramente mi trabajo a Dios.

De igual forma, dedico esta tesis a mi madre que ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles.

Al hombre que me dio la vida, el cual a pesar de haberlo perdido años atrás, ha estado siempre cuidándome y guiándome desde el cielo.

A mi esposa Stefania, que durante estos años de carrera ha sabido apoyarme para continuar y nunca renunciar, que, a través de sus consejos, de su amor, y paciencia me ayudo a concluir esta meta, gracias por su amor incondicional

A mis profesores, gracias por su tiempo, por su apoyo, así como la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

Agradezco a mi tutora de tesis a la Ing. Cerda, quien, con sus conocimientos y su gran trayectoria, ha logrado en mí culminar mis estudios con éxito.

Xavier Israel Ormeño Rodrigo

Índice general

Introducción	1
Antecedentes	3
Planteamiento del problema	4
Formulación del problema.....	5
Justificación.....	5
Objetivos de la investigación	7
Objetivo general	7
Objetivos específicos.....	7
Preguntas de Investigación.....	7
Marco Teórico	8
Ausentismo.....	8
Clasificación del Ausentismo	8
Efectos del ausentismo laboral en las organizaciones	11
Modelos de ausentismo laboral.....	12
Modelo económico de ausentismo laboral.....	12
Modelo psicosocial del ausentismo laboral.....	13
Modelo médico del ausentismo laboral.....	13
Ausentismo laboral y retiro organizacional	13
Índice del ausentismo laboral.....	14
La calidad de servicio en las áreas críticas.....	16
Clasificación de áreas en servicios de salud.....	17

Áreas de los servicios de la salud.....	17
Áreas críticas	17
Áreas semicríticas.....	18
Áreas no-críticas.....	18
La calidad de los servicios	19
Satisfacción del paciente	20
Síndrome de Burnout	21
El rol de la enfermería dentro de los hospitales y su importancia	24
Marco conceptual	26
Factores que determinan el ausentismo laboral.....	26
Aspectos personales	26
Relacionados con el trabajo y las condiciones laborales.....	26
Estrés	27
Conflictividad laboral.....	27
Salario.....	28
Factores organizativos y culturales	28
Capítulo II	29
Marco Referencial	29
Estudios internacionales	29
Estudios nacionales	33
Situación actual del hospital IEES Los Ceibos	36
Distribución de las áreas médicas y administrativas	37

Marco legal.....	38
Capítulo III.....	40
Marco Metodológico.....	40
Enfoque de la investigación.....	40
Diseño de la investigación.....	41
Variables de investigación.....	41
Alcance de la investigación.....	42
Tipo de investigación.....	42
Población y muestra.....	43
Método Análisis Estadístico.....	43
Análisis de resultados.....	44
Análisis de las encuestas.....	59
Entrevistas.....	66
Análisis de la entrevista.....	68
Capítulo IV.....	70
Propuesta.....	70
Tema de la Propuesta.....	70
Objetivos.....	70
Objetivo general.....	70
Objetivos específicos.....	71
Justificación.....	71
Actividades a ejecutar.....	71

Acción Motivacional	72
Política de permisos	75
Capacitaciones informativas	75
Presupuesto.....	76
Cronograma	77
Conclusiones	79
Recomendaciones	80
Referencias	81

Índice de Figuras

Figura 1. Ubicación del Hospital General Norte IEES Los Ceibos.....	36
Figura 2. Sexo	44
Figura 3. Edad	45
Figura 4. Puesto que desempeña	46
Figura 5. Antigüedad de la institución	47
Figura 6. Turno de trabajo	48
Figura 7. Horas laborales en el trabajo	49
Figura 8. Estado civil	50
Figura 9. Carga familiar	51
Figura 9. Ausencia de trabajo	51
Figura 11. Motivos de ausencia.....	52
Figura 12. Días que se ausentó.....	53
Figura 13. Veces que se ausentó	54
Figura 14. Satisfacción del trabajo	55
Figura 15. Causas de insatisfacción	56
Figura 16. Problema para la institución.....	57
Figura 17. Medidas correctivas	58
Figura 18. Problemas en el trabajo	59
Figura 19. Certificado de reconocimiento	72

Índice de tablas

Tabla 1	37
Distribución del Hospital.....	37
Tabla 2.....	44
Sexo.....	44
Tabla 3.....	45
Edad.....	45
Tabla 4.....	46
Puesto que desempeña.....	46
Tabla 5.....	46
Antigüedad en la institución.....	46
Tabla 6.....	47
Turno	47
Tabla 7.....	48
Horas de trabajo.....	48
Tabla 8.....	49
Estado Civil.....	49
Tabla 9.....	50
Posee familiares a cargo.....	50
Tabla 10.....	51
Ausencia en el trabajo	51
Tabla 11.....	52

Motivo de ausencia	52
Tabla 12.....	53
Días de ausencia	53
Tabla 13.....	54
Veces que se ausentó.....	54
Tabla 14.....	55
Satisfacción con el trabajo.....	55
Tabla 15.....	56
Causas de insatisfacción.....	56
Tabla 16.....	57
Problema para la institución.....	57
Tabla 17.....	57
Medidas Correctivas.....	57
Tabla 18.....	58
Problemas en el trabajo	58
Tabla 19.....	60
Sexo vs ausentismo	60
Tabla 20.....	61
Edad vs Ausentismo	61
Tabla 21.....	61
Cargos vs ausencias.....	61
Tabla 22.....	62

Antigüedad vs Ausentismo.....	62
Tabla 23.....	63
Carga laboral vs ausencias	63
Tabla 24.....	64
Estado civil vs ausencias	64
Tabla 25.....	64
Motivos de faltas vs ausencias	64
Tabla 26.....	65
Problemas vs ausencias	65
Tabla 26 Evaluación de desempeño profesional	74
Tabla 27 Charlas Informativas - Temáticas del ausentismo laboral.....	76
Tabla 28 Presupuesto financiero	76
Tabla 29 Cronograma - Propuesta para reducir el ausentismo laboral.....	78

Resumen

El ausentismo laboral es la falta de asistencia de los empleados a sus respectivos puestos de trabajo por causa directa o indirectamente evitables, donde no se realizará el cumplimiento de sus deberes designados, por ende, es una forma de abandono del lugar donde se ejercen las diferentes tareas o labores en el trabajo. Se realizó el presente trabajo de investigación con el objetivo de analizar los diversos factores que determinan el ausentismo laboral del personal de enfermería en las áreas críticas del Hospital General del Norte de Guayaquil IESS-Ceibos, mediante un estudio de campo, el enfoque de la investigación fue mixto debido a que se aplicó encuestas y se realizó entrevistas para establecer los factores que determinan el ausentismo laboral, entre el personal de enfermería del Hospital IESS-Ceibos. Para la propuesta de cambio en la gestión del personal de enfermería se elaboró un plan estratégico con el propósito de que exista una disminución del ausentismo en la institución el cual consistía en la elaboración de diversas estrategias de reconocimiento para el personal de enfermería promoviendo así los logros profesionales de cada uno de ellos, con el propósito de mejorar la productividad del personal de enfermería a través de dichos reconocimientos, también, se elaborará una política de permisos y capacitaciones constantes que permitan al personal de enfermería mantenerse constantemente actualizados, para estar a la vanguardia y disposición de los pacientes, mejorando así su rendimiento laboral y bajando las cifras del ausentismo en el trabajo.

Palabras claves: ausentismo laboral – rotación de personal – carga laboral – permisos – IESS Ceibos – plan estratégico

Abstract

Absenteeism is the lack of attendance of employees to their jobs for a direct or indirectly preventable cause, where the fulfillment of their designated duties will not be performed, therefore, it is a form of abandonment of the place where the different tasks or work at work are exercised. The present research work was carried out with the objective of analyzing the factors that determine the work absenteeism of the nursing staff in the critical areas of the General Hospital of the North of Guayaquil IESS-Ceibos, through a field study, the focus of the research was Mixed because surveys were applied, and interviews were conducted to determine the factors that determine absenteeism from work. For the proposal of change in the management of the nursing staff, a strategic plan was developed to reduce absenteeism in the institution, which consisted in the elaboration of diverse strategies of recognition for the nursing staff, thus promoting the professional achievements of each one of them, Also, a policy of permits and constant training will be developed to allow the nursing staff to be constantly updated, to be at the forefront and available to patients, thus improving their work performance and lowering absenteeism figures at work.

Keywords: absenteeism - staff rotation - workload - permits – IESS Ceibos - strategic plan

Introducción

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) mencionó que los costos económicos a nivel empresarial, nacional y global relacionados con la salud y la seguridad en el trabajo son colosales (OIT, 2003). La OIT (2005) calcula que las pérdidas ocasionadas por las indemnizaciones, días de trabajo perdidos, interrupciones de la producción, formación y reconversión profesional y gastos médicos, entre otros aspectos, representan el cuatro por ciento del Producto Interno Bruto (PIB) mundial, esto es, 1 251 353 millones de dólares estadounidenses. Cada año mueren dos millones de hombres y mujeres por culpa de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales. En todo el mundo se producen anualmente 270 millones de accidentes de trabajo y 160 millones de enfermedades profesionales (Gómez, 2007).

Entre las agencias globales, incluida la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), existe el consenso de que el hecho de que a nivel global los trabajadores conformen casi la mitad de la población, es de capital importancia. Esto es importante no solo para los trabajadores en lo individual y sus familias sino también para la productividad, competitividad y sustentabilidad de las empresas u organizaciones y para la economía nacional de los países y finalmente para la economía global. La Unión Europea resalta que la falta de salud y seguridad en el trabajo no solo tiene una considerable dimensión humana sino también un gran impacto en la economía. El enorme costo económico de los problemas asociados con la seguridad y la salud en el trabajo, reducen la competitividad de las empresas e inhiben el crecimiento económico (OMS, 2010).

La OIT estima que cada año mueren 2 millones de hombre y mujeres como resultado de accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo. La OMS (2010) estima que cada año existen 160 millones de nuevos casos de enfermedades relacionadas al trabajo y estipula que las condiciones de trabajo generan que un tercio de ellos presenten dolor de espalda, 16% pérdida de audición, 10% de cáncer de pulmón y 8% de la tasa de depresión atribuida a riesgos de trabajo. Cada tres minutos y medio, muere alguien en la Unión Europea por causas relacionadas al trabajo. Esto quiere decir que casi 167 mil muertes tan solo en Europa son resultado, ya sea por accidentes relacionados al trabajo (7 500) o males ocupacionales (159 500). Cada cuatro segundos y medio, un(a) trabajador(a) de la Unión Europea protagonizará un accidente que lo/la obligará a permanecer en casa cuando menos tres días de trabajo. El número de accidentes que causan tres o más días de ausencia es impresionante: más de 7 millones al año (OMS, 2010).

Ecuador tiene en su marco regulatorio de acuerdos y derechos con todos los ecuatorianos bajo el amparo de la Constitución de la República del Ecuador, recalando la importancia de la calidad de servicio que deben brindar el personal de profesionales médicos a los pacientes que acuden a centros de salud y hospitales de los diferentes de atención de salud. Por tal motivo es tema relevante para quienes realizan estas actividades y determinar entre otras causas cómo el absentismo del personal se relaciona con la calidad de los servicios de salud. A continuación, se presenta la estructura del proyecto de investigación:

En el capítulo 1, se detalló todas las teorías del ausentismo laboral, que determinan los autores acerca de este problema a nivel mundial, tanto en empresas públicas y privadas, ya que la ausencia laboral representa gastos, tiempos, y

contratación de otra persona para su reemplazo. El siguiente acápite, se detalló la situación actual del hospital en relación con el ausentismo laboral y como afecta al trabajador sanitario, en la reubicación del personal cuando esta falta, y la sobrecarga que dejan al personal restante que sí asistió. El tercer capítulo se estructuró la metodología que ayudó a realizar este estudio mediante un instrumento de recolección de datos que determinó los factores del ausentismo laboral. Finalmente, el último capítulo se presentó la propuesta elaborada a partir de los resultados obtenidos para mejorar el ausentismo laboral en la institución.

Antecedentes

El hospital general del Norte de Guayaquil IESS Los Ceibos tiene una magnitud de 97 000 m², cuenta con 627 profesionales y 200 auxiliares, en todas sus instalaciones. La institución de salud es de segunda complejidad y su personal es técnico especializado, para este estudio se analizará cuatro áreas críticas conformada por el personal siguiente:

Unidad de Cuidados Intensivo cuenta con 57 personas en enfermería.

Quirófano cuenta con 94 personas en enfermería.

Emergencia cuenta con 136 personas en enfermería.

Unidad de Diálisis cuenta con 59 personas en enfermería

El total de estas unidades está conformado por 346 personas que de acuerdo con los últimos reportes ha habido un alto porcentaje de ausentismo laboral por esta razón se plantea esta investigación.

Las personas que son parte de las diferentes organizaciones no siempre están dispuestas a ejecutar las funciones para lo que han sido contratadas, esto se genera por diferentes razones entre ellas la ausencia o inasistencia a su lugar de trabajo, generando así el fenómeno del ausentismo laboral.

Este fenómeno puede tener múltiples causas, que van a ser analizadas, y podrían ser fomentadas desde una eventual enfermedad, hasta circunstancias personales, independiente de las causas, la ausencia de un colaborador genera crisis, costos, mayor esfuerzo de los compañeros de trabajo por mantener la productividad con responsabilidad en el rol para el que fue contratado.

Planteamiento del problema

El hospital IESS de los Ceibos, ha tenido una acogida en estos dos últimos años de funcionalidad, en la atención a los afiliados y referidos del RPIS (Red Pública Integral de Salud). El hospital por su gran demanda de pacientes es referido a centro o casa de salud para su mejoramiento o tratamiento, el nivel de atención crece cada día más, las labores de enfermería se ven obligada a aumentar y tener sobrecarga de trabajo, o realizar incluso turnos adicionales.

El absentismo como fenómeno que impacta a las organizaciones públicas y privadas no solo está relacionado con causas generadas por el colaborador sino también por la organización. “Las causas del ausentismo no siempre están asociadas al empleado, algunas se deben a la organización, como supervisión deficiente, falta de motivación, falta de cierta flexibilidad” (Arroyo, Díaz, Rodríguez, 1999)

Este crecimiento en la demanda de pacientes trae como consecuencia ausentismo laboral por parte del personal de enfermería que tienen la responsabilidad de hacer asistencial en el cuidado integral del paciente, teniendo que suplir todas las necesidades del afiliado, las unidades críticas se ve afectada ya que estas son la estructura fundamental de todo hospital desde la Emergencia como puerta principal en la atención, un quirófano para procedimiento

quirúrgicos, la unidad de cuidado intensivos para la estabilización hemodinámica, hasta una hospitalización en su pronta recuperación y por ende su alta.

En este planteamiento se ve reflejado los elevados costos del manejo de las áreas críticas en relación con la reubicación de los enfermeros por aquellos que no asisten a su jornada laboral, por ende, hay quejas en su reubicación. Y surgen como consecuencia: sobrecarga de trabajo, riesgo de presentar eventos adversos, disminución de la calidad de servicio, actitud negativa, estrés laboral, relaciones interpersonales inadecuadas, entre otros.

El ausentismo laboral impacta directamente en la prestación del servicio de cada una de las áreas críticas del hospital, por esta razón es importante detectar los factores que causan el ausentismo para tomar medidas preventivas y correctivas. Como necesidad a este problema surge la siguiente pregunta:

Formulación del problema

¿Cuáles son los factores que determinan el ausentismo laboral del personal de enfermería en las áreas críticas del Hospital General del Norte de Guayaquil IESS-Ceibos?

Justificación

El desafío del ausentismo es tomar planes de acción institucionales que aborden íntegramente la problemática y contribuyan a disminuir el índice, de tal modo que se produzca un incremento en la productividad y mejorar la vida laboral de los trabajadores. El nivel de ausentismo cada día puede ser mayor y se debe actuar de inmediato antes de verse en situación de negligencia, mala práctica médica, entre otros.

Se justifica esta investigación con la finalidad de disminuir el nivel de ausentismo en el Hospital General del Norte de Guayaquil Los Ceibos. Revisar las

razones de desmotivación, ya que la mayoría de los profesionales se ausenta por diferentes causas, y trae consigo como consecuencia, entre el equipo de trabajo estrés, incremento en la carga laboral y mala calidad de servicio en la atención.

Con los resultados de esta investigación se podría presentar alternativas para disminuir el ausentismo en las áreas críticas, considerando que en ellas el paciente debe ser atendido, con un buen cuidado, adecuado tratamiento y procurando una pronta recuperación.

Los pacientes y usuarios serán los beneficiados generando consigo una buena calidad de atención desde el momento de su entrada hasta su salida. Además, la gestión de enfermería se facilitaría por cuanto en una la distribución eficiente del personal de enfermería traerá como resultado positivo, usuarios atendidos, mejor desempeño de cada profesional. El trabajo por parte de enfermería es y seguirá siendo asistencial, dando y brindando atención de calidad a quienes los necesite dentro de una casa de salud, por ende, la distribución adecuada del personal con conocimiento técnico que mejoren su desenvolvimiento en su atención hacia los usuarios afiliados y no afiliados.

Esta línea de investigación se plantea claramente de acuerdo con los lineamientos del sistema de post grado de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil acerca del ausentismo laboral, ya que es un problema social y mundial.

Finalmente, el trabajo de investigación va de la mano con el Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021. El eje uno trata: Derechos para Todos Durante Toda la Vida, debido a que la salud se constituye como un componente primordial de una vida digna, pues esta repercute tanto en el plano individual como en el colectivo.

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Analizar los factores que determinan el ausentismo laboral del personal de enfermería en las áreas críticas del Hospital General del Norte de Guayaquil IESS-Ceibos, mediante un estudio de campo para la propuesta de cambio en la gestión del personal de enfermería.

Objetivos específicos

1. Elaborar el marco teórico del ausentismo laboral y sus factores.
2. Analizar los principales estudios internacionales como nacionales relacionados al tema de investigación.
3. Aplicar un instrumento de investigación que determine los factores del ausentismo laboral del personal de enfermería del IESS Ceibos.
4. Proponer un plan de mejora en la gestión del personal de enfermería en las áreas crítica para disminuir el porcentaje de ausentismo laboral.

Preguntas de Investigación

1. ¿Qué teorías sustentan esta investigación sobre el ausentismo laboral en el IESS Ceibos de Guayaquil?
2. ¿De qué manera se describe la situación actual que vive el hospital?
3. ¿Qué estrategia se aplicarían para disminuir el ausentismo?
4. ¿Qué medidas de acción se deben tomar para disminuir en el ausentismo?

Capítulo I

Marco Teórico

El presente acápite presenta las principales teorías del ausentismo laboral. Además, se elaboró un marco conceptual que da soporte a la investigación.

Ausentismo

El ausentismo no es un problema individual ni un indicador de la verdadera morbilidad de la población trabajadora, sino un indicador de tensiones en la relación hombre-trabajo-salud y de disfunciones estructurales de la organización. Actúa como un fenómeno que expresa indirectamente los conflictos entre un trabajador y su ambiente laboral, da lugar a ciertas condiciones que entorpecen el funcionamiento adecuado de las empresas, obligándolas, por ejemplo, a contratar más personal del estrictamente necesario, impidiendo una utilización racional de los equipos, desorganizando el programa de producción, todo lo cual incide en la productividad, la competitividad y el nivel de empleo(Camarota, 2015).

Clasificación del Ausentismo

El ausentismo laboral se clasifica en: (a) causa médica certificada, (b) causa legal, y (c) otras causas.

- a) Causa médica certificada: Incluye todas las incapacidades producidas por enfermedad común (enfermedad, cirugías, accidentes fuera del trabajo, deportivos), enfermedad profesional, accidente de trabajo y permisos especiales de salud (sólo el que requiere el trabajador por su situación de salud) superior a la mediana(Camarota, 2015).

- b) Causa legal: Se consideran aquellas ausencias al trabajo que tienen justificación con base en las normas laborales vigentes ejemplo licencia por maternidad, mudanza, por estudio, PAP entre otras (Camarota, 2015).
- c) Otras causas: Incluye ausencias injustificadas, paros, permisos con excusa remunerado y no remunerado, detenciones, fuerza mayor: familia enferma, fenómenos naturales, diligencias judiciales (Camarota, 2015).

El ausentismo laboral es la falta de un trabajador en su lugar de trabajo por razones ajenas al desempeño del mismo. En Chile, el ausentismo laboral por causa médica es la primera de las tres causas que generan mayor gasto público en salud. Dado que los hospitales de alta complejidad funcionan 24 horas, el ausentismo por licencias médicas por enfermedad tiene un costo social asociado que se produce cuando se debe reemplazar a la persona ausente de manera inmediata, ya sea contratando personal o readecuando los turnos (Mendoza, 2015).

Esta última alternativa es la más usual y significa que los trabajadores deban asumir una sobrecarga, ya sea realizando turnos extras o supervisando el personal menos experto, lo que va en directo detrimento de su bienestar físico, tiempo para las actividades extralaborales y calidad de vida, lo que afecta su satisfacción laboral, al ser el trabajo una fuente permanente de cambio. La gestión del ausentismo en hospitales y su relación con la satisfacción laboral ha suscitado varios estudios en las últimas décadas (Mendoza, 2015).

Al revisar diversos predictores de ausentismo laboral de acuerdo con los efectos que tienen en modelos predictivos, se pueden clasificar en tres grandes grupos:

- 1) Cultural: que afectan a la población general de un país o región o son referidos a la cultura de una empresa u organización.
- 2) Situacionales: referidos a agentes externos al sujeto que tienen origen en las prácticas, roles y procedimientos propios de una organización, un lugar específico en la organización o un rol en la sociedad.
- 3) Individuales: que consideran aquellas variables que son propias del individuo y que escapan de los límites de una organización.

Dentro de los predictores individuales los que tienen más apoyo empírico son el género, y la edad. Otras variables que han tratado de vincularse al ausentismo sin un apoyo empírico concreto son la salud del trabajador, número de hijos y aquellas que no han encontrado resultados estadísticamente significativos son el estado civil y el compromiso organizacional (Mendoza, 2015).

Dentro de los predictores situacionales de ausentismo con mayor apoyo están el nivel jerárquico, la remuneración y el clima psicológico. Otros predictores situacionales estudiados sin apoyo claro son permisividad organizacional, conflicto de rol y estabilidad en el trabajo (Mendoza, 2015).

La satisfacción laboral es una variable mediadora entre los aspectos individuales y los situacionales, en tanto, tiene ámbitos intrínsecos y extrínsecos, respectivamente. Su relación con el ausentismo se establece al plantearse que las ausencias de corto plazo (1 o 2 días) son más propensas a estar a discreción del trabajador, o con la voluntad de ausentarse, pudiendo abusar de ellas lo que se reflejaría en la frecuencia de ausentismo, lo que tiene apoyo en modelos que identifican las licencias médicas fraudulentas, como aquellas que tienden a ser más breves, recurrentes y de patologías de difícil comprobación (Mendoza, 2015).

El ausentismo más alto en Chile se da en el sector hospitalario, en un contexto laboral que se caracteriza por el cansancio asociado a turnos de trabajo, limitada posibilidad de capacitación y escasez de personal por ausentismos que conmina la realización de trabajo extra, impactando negativamente los niveles de satisfacción laboral y afectando a su vez, la calidad de la atención de pacientes(Mendoza, 2015).

Efectos del ausentismo laboral en las organizaciones

El ausentismo laboral en las organizaciones genera efectos negativos en tanto en los procesos como en los actores que lo ejecutan, el empleado, el grupo de trabajo, en el estado y en la empresa en sí. Algunos de los efectos son: “la reducción de los ingresos familiares, indisciplina, aumento de la carga laboral en los compañeros. Además, puede originar accidentes laborales en los sustitutos por falta de preparación o conocimiento de los medios utilizados para desarrollar la labor” (Batista, Méndez, & Zunino, 2016).

- El empleado y su familia verán disminuidos sus ingresos debido a la ausencia justificada y las instituciones deducen de sus ingresos por las horas o días no laborados.
- Importante impacto negativo es la carga laboral en compañeros, lo cual originará mal clima laboral, pero además probabilidades de sufrir accidentes de trabajo, por la falta de experticia en el manejo de instrumentos propios de los procedimientos de trabajo.
- Este fenómeno marca de forma negativa la productividad y el cumplimiento de objetivos de las organizaciones y la falta de control sobre el personal, debido a que las tareas del trabajador ausente deben ser realizadas por trabajadores que no tienen el mismo conocimiento,

habilidad y destreza, causando demoras en la entrega de los productos, tareas, atención a usuarios y lo más grave aún el incumplimiento de sus obligaciones.

- Además, el ausentismo laboral “ocasiona que los flujos de trabajo deban ser interrumpidos y la toma de algunas decisiones importantes y emergentes se posterguen” (Restrepo, 2012),
- Otro de los efectos del ausentismo laboral es la desmotivación que repercute en el ambiente organizacional, como lo menciona (Jiménez, 2014), debido al “recargo de trabajo entre los compañeros, reubicación de personal para suplir las necesidades, inconformidad en los trabajadores, suspender actividades ya programadas”

Modelos de ausentismo laboral

Modelo económico de ausentismo laboral

Este modelo sostiene que el comportamiento ausentista se debe a la interacción de dos fuerzas: las motivaciones individuales de ausencia de los trabajadores y cuánta ausencia puede ser tolerada por los empleadores, de acuerdo con la tecnología de producción que se utilice. Los trabajadores tienen preferencias individuales de ausencia y como ellos son los actores de la oferta en el mercado de trabajo, eligen la cantidad de ausencias que maximizan sus utilidades mediante el cálculo de los beneficios y costos marginales de las oportunidades que enfrentan. Los empleadores pueden tolerar un cierto nivel de ausencia de los trabajadores, ya que al igual que ellos, efectúan el cálculo de los beneficios y costos marginales del ausentismo que perciben, determinando la

magnitud de ausencia que minimizan los costos de la empresa, y en consecuencia maximizando las utilidades(Mesa& Kaempffer, 2004).

Modelo psicosocial del ausentismo laboral

Este modelo sostiene que diferentes culturas de ausencia emergen como resultado de la interacción entre individuos, grupos de trabajo y la organización. El total del tiempo perdido crea una cultura de ausencia en distintas industrias y ocupaciones. La decisión de ausencia se toma en el marco de una cultura de ausencia que puede ser: dependiente, moral, fragmentada o conflictiva. La ausencia es una conducta individual dentro de un contexto social y las motivaciones de ausencia operan restringidas o influenciadas por las normas de ausencia propias de las correspondientes culturas de ausencia(Mesa& Kaempffer, 2004).

Modelo médico del ausentismo laboral

Según este enfoque, existen varios factores que contribuyen a un patrón de ausentismo laboral: demográficos (edad, sexo y nivel ocupacional), satisfacción con el empleo (general, niveles de remuneración, sentido de realización, etc.), características organizacionales (a organizaciones y unidades de trabajo más grandes, mayores niveles de ausentismo), contenidos del empleo (niveles de autonomía y responsabilidad) y otros como compromiso, distancia al trabajo, etc.(Mesa& Kaempffer, 2004).

Ausentismo laboral y retiro organizacional

Este modelo sostiene que los trabajadores que se van a retirar voluntariamente de las organizaciones tienen una mayor tasa de ausentismo que

aquellos que permanecen. Existiría una relación positiva entre ausentismo laboral y retiro organizacional. Los trabajadores que abandonan la organización tienden a ser los más jóvenes y de menor posición que los que permanecen en ella. Estos jóvenes de menor nivel perciben más oportunidades fuera de la organización que dentro de ella. Los trabajadores de mayor edad y mejor posición tienen mucho más que arriesgar en términos de beneficios sociales y enfrentan menos oportunidades fuera de la organización(Mesa& Kaempffer, 2004).

De acuerdo con los modelos presentados se puede concluir que las variables y énfasis en cada uno de ellos son diferentes, pero resulta lógico pensar que el ausentismo laboral médicamente justificado es una interacción de diversos factores y de distintas fuerzas que interactúan entre sí, siendo probable que un modelo más completo y general debería incorporar todas las variables de los modelos ya presentados(Mesa& Kaempffer, 2004).

Como se recordará, la mayor importancia de las licencias médicas curativas resulta de los montos totales pagados y del número de días utilizados, sin embargo, no existen en la actualidad estadísticas representativas del ausentismo laboral en las distintas labores y tipos de industrias que componen nuestra economía. Este trabajo es un esfuerzo en tal sentido, ya que en países más desarrollados existen y se realizan estadísticas sectoriales del ausentismo laboral en forma continua y permanente(Mesa& Kaempffer, 2004).

Índice del ausentismo laboral

El ausentismo laboral es un asunto extraordinariamente complejo, con muchas definiciones, causas, elementos a considerar, motivaciones y por ende

diversas consecuencias. No es un problema individual ni un indicador de la verdadera morbilidad de la población trabajadora, sino un indicador de tensiones en la relación hombre-trabajo-salud y de disfunciones estructurales de la organización. Expresa indirectamente los conflictos entre un trabajador y su ambiente laboral, da lugar a ciertas condiciones que entorpecen el funcionamiento adecuado de las empresas, obligándolas, por ejemplo, a contratar más VI Jornadas Académicas de la Facultad de Ciencias Económicas y de Administración - 18, 19 y 20 de octubre de 2016 personal del estrictamente necesario, impidiendo una utilización racional de los equipos, desorganizando el programa de producción, todo lo cual incide en la productividad, la competitividad y el en cuanto a la medición del ausentismo laboral, los autores señalan que no hay un acuerdo unánime acerca de la forma de calcular los diferentes indicadores que miden la magnitud del fenómeno. Estos sirven para comparar diferentes períodos en cuanto a frecuencia, severidad y duración de las ausencias y observar el comportamiento en relación con empresas de la misma actividad económica y con la misma empresa a lo largo del tiempo. Proponen la utilización de los siguientes indicadores que fueron utilizados en su investigación(Mesa& Kaempffer, 2004).

1. Tasa global del ausentismo: Representa la proporción, en porcentaje, entre los días laborales perdidos por ausentismo y los días laborados previstos.
$$T.G.A. = \frac{\text{Número de ausencias en un periodo} \times 100}{\text{Número de trabajadores en nómina para ese periodo}}$$
2. Índice de frecuencia: Es la relación entre el número de episodios de ausentismo y el número de trabajadores de bajo riesgo I.F. = Número de ausencias para un periodo X 200.000 / Número de horas-hombre trabajadas para ese periodo.

3. Índice de duración de media de la baja o promedio de duración del periodo de ausencia: Es la relación de días perdidos y el número de episodios del ausentismo. $P.D. = \frac{\text{Número total de días perdidos en el periodo} \times 100}{\text{Número de ausencias para ese periodo}}$.
4. Índice de severidad o gravedad: Es la relación de números de días perdidos sobre el total de horas- hombres trabajados. $I.S. = \frac{\text{Número de días perdidos} \times 200.000}{\text{total de horas hombre trabajadas}}$.

Plantean los autores que no todos los enfermos se ausentan al trabajo, ni todos quienes se ausentan por razones distintas a una enfermedad lo hacen en su totalidad en forma voluntaria, sino que responden a factores ajenos a su voluntad que les impulsan a tomar la decisión de faltar. En tal sentido, el origen del ausentismo laboral es multifactorial y se basa no solo en el plano individual, grupal y organizacional sino también por el medio ambiente extralaboral y los factores perilaborales (aspectos políticos y socio económicos de la nación y de la región) (Baptista, Méndez, Zunino, & Baptista, 2016).

La calidad de servicio en las áreas críticas

La evolución tecnológica aplicada a la medicina viene revolucionando la arquitectura de los servicios de salud, que se ha modificado con el fin de mejorar la atención de los pacientes. Para su adecuación a las nuevas tecnologías, muchos servicios de salud necesitarán de reformas o ampliaciones de las áreas construidas, resultando en construcciones que no parecen establecimientos de salud. La apariencia del ambiente proporcionada por la limpieza es un criterio importante de calidad de la atención de los servicios de salud (Asakura, 2010).

Considerando la variedad de actividades desarrolladas en un servicio de salud, se necesitan áreas específicas para el desarrollo de actividades administrativas y operacionales. Son ejemplos de estas actividades: recibir al paciente y su familia en el momento de la internación; instalar al paciente; realizar exámenes de rutina y exámenes diagnósticos invasivos y realizar procedimientos quirúrgicos simples o de alta complejidad(Asakura, 2010).

Clasificación de áreas en servicios de salud

Áreas de los servicios de la salud

Las áreas de los servicios de salud son clasificadas con relación al riesgo de transmisión de infecciones en base a las actividades realizadas en cada lugar. Esa clasificación auxilia en algunas estrategias contra la transmisión de infecciones, además de facilitar la elaboración de procedimientos para la limpieza y desinfección de superficies en servicios de salud. El objetivo de la clasificación de las áreas de los servicios de salud es el de orientar sobre la complejidad, la minuciosidad y el detalle de los servicios a ser ejecutados en estos sectores, de modo que el proceso de limpieza y desinfección de superficies se adecue al riesgo. Por tanto, la definición de las áreas de los servicios de salud se realizó considerando el riesgo potencial en la transmisión de infecciones siendo clasificadas en áreas críticas, semi-críticas y no-críticas, conforme a lo descrito a continuación(Asakura, 2010):

Áreas críticas

son los ambientes donde existe riesgo aumentado de transmisión de infecciones, donde se realizan procedimientos de riesgo, con o sin pacientes o donde se encuentren pacientes inmunodeprimidos.

Son ejemplos de este tipo de área:

- Centro Quirúrgico (CC)
- Centro Obstétrico (CO)
- Unidad de Terapia Intensiva (UTI)
- Unidad de Diálisis
- Laboratorio de Análisis Clínicos, Banco de Sangre
- Unidad de Quemados
- Unidades de Aislamiento
- Central de Materiales y Esterilización (CME)
- Lactario, Servicio de Nutrición y Dietética (SND)
- Farmacia y Área sucia de Lavandería(Asakura, 2010).

Áreas semi-críticas

Son todas las salas ocupadas por pacientes con enfermedades infecciosas de baja transmisibilidad y enfermedades no infecciosas. Son ejemplos de este tipo de áreas: enfermerías, consultorios de ambulatorios, baños, elevador y corredores(Asakura, 2010).

Áreas no-críticas

Son todos los demás compartimientos de los establecimientos asistenciales de salud no ocupados por pacientes y donde no se realizan procedimientos de riesgo. Son ejemplos de ese tipo de área: el vestuario, oficinas, áreas administrativas, almacenes, secretaría, cuarto de costura (Asakura, 2010).

Actualmente esta clasificación es cuestionada, porque el riesgo de infecciones del paciente está relacionado a los procedimientos a los cuales él es sometido, independientemente del área en que él se encuentra. Entretanto, esta

clasificación puede guiar al jefe o supervisor o encargado del Servicio de Limpieza y Desinfección de Superficies en Servicios de Salud en la división de actividades y las estimaciones de equipamientos, profesionales y materiales(Asakura, 2010).

La calidad de los servicios

El grado de calidad es la medida en que la atención prestada es capaz de alcanzar el equilibrio más favorable entre peligros y bondades e incluye estructura, procesos y resultados como los tres componentes de una armazón conceptual para evaluar la atención sanitaria y, bajo esta teoría, existe una relación funcional fundamental entre estos tres elementos tal que uno le sigue al otro (Massip et al., 2008).

Por su parte, el proceso de la calidad total llevada a su máxima expresión se convierte en una forma de vida organizacional, hace que cada persona involucrada desempeñe sus tareas completas y cabalmente, en el momento preciso y en el lugar que le corresponde. Esta se define por el usuario y no por la institución; es un enfoque de dar al usuario lo que él necesita, desea, quiere y demanda, es crear usuarios satisfechos (Massip et al., 2008).

Aunque satisfacer las expectativas de los usuarios de los servicios de salud constituye un proceso complejo de intersubjetividades, el fin último de la prestación de los servicios de salud no se diferencia de la de otro tipo de servicio: satisfacer a los usuarios (pacientes y acompañantes). Pero sólo se puede satisfacer a los usuarios realmente, si los trabajadores que brindan los servicios también se encuentran satisfechos, y esto hace más compleja aún la trama y las acciones encaminadas por los gestores de estos servicios, para lograr un funcionamiento

que cumpla con todas las condiciones necesarias para el logro de una excelencia (Massip et al., 2008).

Dentro de los indicadores de la calidad que miden resultados, y al cual se le otorga cada vez mayor importancia, se incluye la satisfacción del paciente con la atención recibida, mediante la prestación de un servicio de mayor calidad.

Satisfacción del paciente

La satisfacción puede definirse como "la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario.". La satisfacción representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo.

Si se quiere ofrecer servicios de mayor calidad y crear instituciones de excelencia, entonces, la evaluación de la satisfacción en los usuarios, familiares y proveedores se convierte en una tarea permanente y dinámica que aporta datos de cómo estamos y que falta para llegar a cumplimentar las expectativas de unos y de otros (Massip et al., 2008).

La satisfacción puede referirse como mínimo a tres aspectos diferentes: organizativos (tiempo de espera, ambiente y otros); atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población; y trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado (Massip et al., 2008).

En consecuencia, al evaluar la satisfacción, antes del intento de conocer y medir el peso específico o la magnitud que determinados factores tienen en este proceso, habrá que tener en cuenta los siguientes objetivos:

1. Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios de salud que brinda la institución.
2. Identificar cuáles elementos de la atención determinan la satisfacción o insatisfacción de los usuarios.
3. Evaluar el grado de satisfacción de los proveedores de los servicios de salud con su trabajo.
4. Identificar cuáles elementos de su trabajo afectan su satisfacción laboral.

La definición del término satisfacción, ha sido algo ampliamente debatido y discutido en las ciencias psicológicas. El desarrollo alcanzado por las ciencias médicas en la actualidad pone en la necesidad de evaluar la calidad de los procesos asistenciales que se brindan en salud y ha sido necesario retomar el concepto de satisfacción, como uno de los indicadores de excelencia en la prestación de los servicios (Massip et al., 2008).

La satisfacción de los pacientes es uno de los resultados humanísticos, considerada por Donabedian como la aprobación final de la calidad de la atención y refleja la habilidad del proveedor para cumplimentar las necesidades de los pacientes, usuarios. En este sentido, se considera que los pacientes satisfechos continuarán usando los servicios de salud, mantendrán vínculos específicos con los proveedores, cumplirán con los regímenes de cuidado y cooperarán con el aporte de información indispensable para los agentes de salud (Massip et al., 2008).

Síndrome de Burnout

El síndrome de quemarse por el trabajo se define como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las

personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud y, en general, en profesionales de organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con los usuarios de la organización. La necesidad de estudiar el síndrome de quemarse por el trabajo viene unida a la necesidad de estudiar los procesos de estrés laboral, así como al reciente hincapié que las organizaciones han hecho sobre la necesidad de preocuparse más de la calidad de vida laboral que ofrecen a sus empleados (Gil-Monte, 2003).

Actualmente, resulta necesario considerar los aspectos de bienestar y salud laboral a la hora de evaluar la eficacia de una determinada organización, pues la calidad de vida laboral y el estado de salud física y mental que conlleva tiene repercusiones sobre la organización (absentismo, rotación, disminución de la productividad, disminución de la calidad, etc.). Asimismo, la incidencia del síndrome de quemarse por el trabajo sobre los profesionales de la salud conlleva también repercusiones sobre la sociedad en general.

Desde un enfoque psicosocial el fenómeno ha sido conceptualizado como un síndrome de baja realización personal en el trabajo, agotamiento emocional y despersonalización. Por baja realización personal en el trabajo se entiende la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente, y de forma especial esa evaluación negativa afecta a la habilidad en la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden. Los trabajadores se sienten descontentos consigo mismo e insatisfechos con sus resultados laborales (Gil-Monte, 2003).

El agotamiento emocional alude a la situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Es una situación de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto "diario" y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo. La despersonalización se define como el desarrollo de sentimientos negativos, de actitudes y conductas de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo. Estas personas son vistas por los profesionales de manera deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo. El síndrome de quemarse por el trabajo no debe identificarse con estrés psicológico, sino que debe ser entendido como una respuesta a fuentes de estrés crónico (estresores). En el contexto de las organizaciones sanitarias son estresores especialmente relevantes para el desarrollo del síndrome las relaciones sociales de los profesionales de la salud con los pacientes y sus familiares. El síndrome es un tipo particular de mecanismo de afrontamiento y autoprotección frente al estrés generado por la relación profesional-cliente, y por la relación profesionalorganización(Gil-Monte, 2003).

Han señalado que esta respuesta aparece cuando fallan las estrategias funcionales de afrontamiento que suelen emplear los profesionales de la salud. Este fallo supone sensación de fracaso profesional y de fracaso en las relaciones interpersonales con los pacientes. En esta situación, la respuesta desarrollada son sentimientos de baja realización personal en el trabajo y de agotamiento emocional. Ante esos sentimientos el individuo desarrolla actitudes y conductas de despersonalización como una nueva forma de afrontamiento.

Así, el síndrome de quemarse por el trabajo es un paso intermedio en la relación estrés-consecuencias del estrés de forma que, si permanece a lo largo del

tiempo, el estrés laboral tendrá consecuencias nocivas para el individuo, en forma de enfermedad o falta de salud con alteraciones psicosomáticas (alteraciones cardiorrespiratorias, jaquecas, gastritis y úlcera, dificultad para dormir, mareos y vértigos, etc.), y para la organización (accidentes, deterioro del rendimiento y de la calidad asistencial o de servicios, absentismo, rotación no deseada, abandono, etc.). Desencadenantes del síndrome en los profesionales de la salud. El estrés en los profesionales de la salud está originado por una combinación de variables físicas, psicológicas y sociales. Son profesionales en los que inciden especialmente estresores como la escasez de personal, que supone sobrecarga laboral, trabajo en turnos, trato con usuarios problemáticos, contacto directo con la enfermedad, con el dolor y con la muerte, falta de especificidad de funciones y tareas, lo que supone conflicto y ambigüedad de rol, falta de autonomía y autoridad en el trabajo para poder tomar decisiones, rápidos cambios tecnológicos, etc.(Gil-Monte, 2003).

El rol de la enfermería dentro de los hospitales y su importancia

El cuidado de los pacientes es la esencia de la profesión de enfermería, el cual se puede definir como: una actividad que requiere de un valor personal y profesional encaminado a la conservación, restablecimiento y autocuidado de la vida que se fundamenta en la relación terapéutica enfermera-paciente. Sin embargo, existen situaciones que influyen en el quehacer del profesional de enfermería, olvidando en algunos momentos, que la esencia de ésta es el respeto a la vida y el cuidado profesional del ser humano(Juárez& García, 2009).

Por tal motivo, surge la necesidad de reflexionar acerca de la importancia del cuidado de enfermería, ya que éste repercute y forma parte de la producción de los servicios sanitarios, considerados imprescindibles para conseguir algunos

resultados finales tales como, el alta, la satisfacción y menor estancia hospitalaria del paciente, mayor productividad, eficiencia y eficacia del profesional y el mantenimiento de la calidad de la atención, entre otros. Es sabido que el cuidar, es una actividad indispensable para la supervivencia, desde que la humanidad existe, el cuidado ha sido relevante constituyendo una función primordial para promover y desarrollar todas aquellas actividades que hacen vivir a las personas y a los grupos (Juárez & García, 2009).

El cuidado de los pacientes representa una serie de actos de vida que tienen por finalidad y función mantener a los seres humanos vivos y sanos con el propósito de reproducirse y perpetuar la vida, de tal forma, el cuidado es mantener la vida asegurando la satisfacción de un conjunto de necesidades para la persona (individuo, familia, grupo y comunidad), que, en continua interacción con su entorno, vive experiencias de salud (Juárez & García, 2009).

A través del tiempo y con el progreso de los conocimientos biomédicos sobre el origen de la vida humana, se han podido perfeccionar técnicas, ha habido avances científicos y tecnológicos, que influyen en el quehacer del profesional de enfermería olvidando, en algunos momentos, que la esencia de éste es el respeto a la vida y el cuidado profesional al ser humano. En la actualidad la enfermera puede realizar acciones hacia un paciente con el sentido de obligación o responsabilidad. Pero puede ser falso decir que ha cuidado al paciente si tenemos en cuenta que el valor del cuidado humano y del cuidar implica un nivel más alto: la integridad de la persona y la calidad de la atención. Cuidar a todo ser humano llama a un compromiso científico, filosófico y moral, hacia la protección de su dignidad y la conservación de su vida (Juárez & García, 2009).

Marco conceptual

Factores que determinan el ausentismo laboral

Los factores específicos que influyen en el absentismo son: seguridad interna, seguridad laboral que se brinda, inadecuadas condiciones de trabajo es decir el ambiente físico, disciplina, el control ejercido por parte de los mandos superiores, la situación geográfica, los salarios, horarios, deficiencia de incentivos, estrés a causa de la sobrecarga laboral, conflictos entre los colaboradores, entre otros (Montesó, 2015).

Aspectos personales

Dentro de esta categoría se encuentra el estado de salud de los individuos, las diferentes situaciones familiares que puedan presentarse, el estrés que es generado fuera del ámbito laboral, influye también en el comportamiento y desenvolvimiento que brinde el empleado dentro de su institución, la falta de motivación en la organización, demandas de carácter social, entre otras situaciones que afecten al empleado y lleven a disminuir su productividad dentro de la organización (Solís, Manzano & Ramírez, 2008).

Relacionados con el trabajo y las condiciones laborales

En esta categoría las condiciones que pueden existir dentro de una institución son, los riesgos latentes que las malas condiciones laborales pueden ocasionar, la mala organización del equipo de trabajo en los colaboradores; ya que, un mal control de las actividades coordinadas por el supervisor, generan niveles de estrés, roces y tensión entre los empleados, un clima social destruido induce también a que se genere absentismo en la institución (Salas, Díaz & Pérez, 2014).

Estrés

Se produce una alteración de conducta por los participantes de la empresa provocando una tensión nerviosa a causa de la sobrecarga laboral, monotonía, inseguridad en el trabajo, exceso de responsabilidad; por lo que, se considera un factor fundamental de ausencia laboral. Además, puede estar relacionado con el síndrome Burnout o un síntoma de estar quemado ocasionado consecuencias psicológicas como el abandono del puesto o disminución del rendimiento laboral o físicas (Ozamiz et al., 2020).

Conflictividad laboral

Se trata del ambiente laboral en el que se desarrolla el colaborador para realizar sus actividades provocando un estado negativo, incómodo, frustrante, a causa de escasez de comunicación interna, falta de promoción laboral, jornadas excesivas, calendario laboral, retribuciones económicas, entre otras (Guardia, Alva & Ramos, 2015).

Sobrecarga laboral

En la actualidad ha aumentado la importancia de la sobrecarga laboral en el trabajo, ya que es una de las principales causas de riesgos psicosociales que se derivan del síndrome de quemarse en el trabajo, lo que provoca un agotamiento emocional; despersonalización del desarrollo de actitudes y sentimientos negativos con los colaboradores del trabajo, además de baja realización del personal. Otro factor importante es que la sobrecarga se da por trabajar bajo la presión del tiempo, trabajo estresante, tener demasiado trabajo en muy poco tiempo, dificultad de la tarea y el procesamiento de la información (Gil, García & Hernández, 2008).

Salario

Las causas de inasistencias se pueden deber a las reducciones de salarios siendo una problemática para las empresas afectando la productividad en los colaboradores, lo que genera faltas injustificadas y decremento de los ingresos laborales; las excesivas sanciones monetarias, también afectan al trabajador desmotivándolo e incitándolo al absentismo (Bennàssar,2007).

Ambiente físico en el trabajo

El ambiente físico en el lugar del trabajo es lo mínimo que se le debe ofrecer a los trabajadores, ya que, si no se mantiene la higiene, el orden y la comodidad para los trabajadores, estos pueden sentirse desmotivados, ocasionando que incurran en el absentismo laboral (Aguado, Bátiz & Quintana, 2013).

Factores organizativos y culturales

Aquí se encuentra que el estilo de liderazgo que pueda existir al interior de las organizaciones, las expectativas que posean los empleados y la sociedad en general, así como las políticas que existan al interior de las organizaciones, las mismas que suelen ser complicadas de implantar debido a la resistencia que imponen ciertos sindicatos (Gómez et al., 2009).

Capítulo II

Marco Referencial

En este capítulo se revisó los principales estudios realizados a nivel internacional como nacional sobre el ausentismo laboral. Además, se presentó la institución de salud de estudio. Finalmente, se elaboró el marco legal que da soporte a esta investigación.

Estudios internacionales

El estudio titulado “Factores que influyen en el ausentismo laboral y su impacto en el clima organizacional”, su finalidad fue manifestar una problemática que afecta a todas las organizaciones de capital público y privado, como es el tema del ausentismo laboral, el cual genera pérdidas no solo por costos adicionales; además afecta el ambiente laboral, deteriorando las relaciones interpersonales y generando un impacto nocivo en la productividad. La metodología de investigación adoptada es descriptiva, la cual permite definir el “ausentismo laboral”, sus principales factores o causas, sus efectos en las organizaciones y el inadecuado manejo y control de este. Las causas del ausentismo laboral no solo son atribuibles al trabajador sino también a las organizaciones, debido principalmente a falta de motivación y reconocimiento que estas generan hacia el colaborador, esto significa un cambio cultural y estratégico que deben adoptar la alta dirección, donde el interés hacia el recurso humano recobre relevancia y vigencia en pos del bienestar y satisfacción común (Mosquera, 2017).

Por su parte, Suárez (2021) en su investigación “Enfermedad profesional y ausentismo laboral en los trabajadores de un hospital de Lima- Perú”, su finalidad fue determinar la asociación entre la enfermedad profesional y el ausentismo

laboral en el Hospital Policial Augusto Belisario Leguía, en los años 2017-2018. La metodología aplicada fue un estudio observacional descriptivo, transversal retrospectivo, cuali-cuantitativo, en una muestra por conveniencia de 79 descansos médicos con diagnóstico de enfermedades profesionales del personal de salud policial. Se usó la técnica de recopilación en ficha mediante levantamiento de datos. El mayor ausentismo laboral se dio en pacientes de sexo femenino, casadas, mayores de 50 años, profesión técnica de enfermería y con una antigüedad de trabajo mayor a 20 años. Se obtuvo una Tasa Global de Ausentismo 7,56% (2017) y 6,39% (2018), Índice de Gravedad. 25,12 días (2017) y 26.43 días (2018). Se concluyó que las enfermedades profesionales, producidas por agentes físicos desarrollan mayor ausentismo laboral debido a lesiones musculo esqueléticas con mayor frecuencia.

La investigación “Ausentismo laboral, características y factores asociados en enfermeros que laboran en una institución de salud de Lima. 2017” su objetivo fue determinar las características y los factores asociados al ausentismo en enfermeros que trabajan en un hospital de Lima Metropolitana. La investigación es descriptiva, retrospectiva, transversal, correlacional, realizada en el Hospital Nacional Dos de Mayo. Para determinar la magnitud, frecuencia y tipo de ausentismo se revisaron los registros de ausencias de enfermeros de los años 2016 y 2017 (1217). Para identificar los factores de ausentismo en la población de enfermeras del año 2018 (424) se determinó una muestra (72) a quienes se les aplicó un cuestionario previo consentimiento informado. Los resultados indican que la tasa de ausentismo en enfermeros en los años 2016 y 2017 fue del 5.3%, asimismo que se perdieron 40 horas por cada 1000 horas trabajadas, y tuvo una duración promedio de 6 turnos. El 2016 predominó el ausentismo no programado

injustificado, el cual fue de 64.91% (790). Según la encuesta, el ausentismo se dio casi en el 70% predominando las tardanzas y permisos sobre las faltas. Se encontró significación estadística del ausentismo con la presencia de niños en el hogar, condición laboral y disponibilidad de transporte, pero no con el vínculo laboral, la carga familiar y las enfermedades crónicas; tampoco en el tipo de jornada laboral, ni en el tiempo de traslado y el uso del medio de transporte. Se concluye que el ausentismo laboral no programado injustificado en enfermeras del Hospital supera los estándares internacionales, casi duplica la tasa promedio estipulada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), y su origen es multifactorial, complejo, apreciándose que priman los factores personales (Velásquez, 2019).

Por su parte Rodas y Quispe (2018) en su trabajo “Factores condicionantes del ausentismo laboral en el profesional de enfermería en el hospital nacional emergencias GRAU, 2018” su finalidad fue determinar los factores condicionantes del ausentismo laboral profesional de enfermería del Hospital Nacional Emergencias Grau. Su enfoque fue cuantitativo, descriptivo de corte transversal, se trabajó con la población total que fueron 200 enfermeras del Hospital Emergencias Grau. Se utilizó un instrumento validado, en la escala de Likert de los factores condicionantes del ausentismo laboral con una confiabilidad de Alfa de Cronbach 0.71. Como resultado se obtuvo que del ausentismo el 17,5% presentó un factor condicionante bajo en la dimensión factores individuales, 54,5% lograron un factor condicionante alto en la dimensión factores lugar de trabajo y 64,5% obtuvo un factor condicionante medio en la dimensión factores de contenido de trabajo. Se concluye que el factor lugar de trabajo y contenido de trabajo, son condicionantes del ausentismo laboral.

Además, el estudio “Ausentismo laboral en los trabajadores de un hospital nacional de Lima, 2017” su finalidad fue determinar los factores del ausentismo laboral en los trabajadores de Observación de Emergencia del Hospital Nacional de Lima del periodo 2017. Se caracterizó por ser una investigación de enfoque cuali-cuantitativo de tipo descriptivo no experimental. Para la recolección de los datos estadísticos se utilizó la técnica de encuesta aplicada, cuyo instrumento de medición y evaluación fue la escala; el mismo que se aplicó a una muestra de 40 trabajadores que realizan sus guardias en áreas críticas como Observación de Emergencia (Merino, 2018).

La investigación “Factores asociados al ausentismo laboral de enfermeras” realizada por Velásquez, Loli y Sandoval (2019), su objetivo fue describir el ausentismo laboral y los factores asociados en enfermeros de un hospital nivel III. El método consistió en aplicar una investigación descriptiva transversal, en el Hospital Nacional Dos de Mayo de Lima-Perú durante 2018. La población estuvo constituida por 471 enfermeras y la muestra aleatoria por 72. Se revisaron los registros de ausencias de los años 2016 y 2017, se aplicó un cuestionario previo consentimiento informado. Los datos fueron procesados y analizados utilizando estadísticas descriptivas. El 97,22 % (70) pertenecía al sexo femenino; 47,22 % (34) tenía entre 31 y 44 años; 50 % (36) eran casadas y 23,61 % (17) separadas. La tasa de ausentismo fue de 4 %; la de severidad de 40 horas pérdidas por cada 1000 horas/enfermeras trabajadas; se perdieron 6 turnos por enfermero al año. Se concluye que la magnitud del ausentismo total por faltas es alta. Predominó el ausentismo parcial, no programado: tardanzas y permisos. Los factores personales asociados al ausentismo fueron: tener niños pequeños; vínculo laboral con otra institución; tener niños, pero además tener bajo su cuidado a padres ancianos;

tener una enfermedad crónica además de cuidar a sus padres y tener niños; ser padre y madre en el hogar, además de tener niños, doble trabajo y cuidar de uno de sus padres. Los factores laborales y extralaborales fueron: dificultades en el área de trabajo, no poder cambiar el turno; y las capacitaciones externas.

Finalmente, la investigación de Castelar (2020) sobre “Influencia de riesgos laborales en el ausentismo laboral durante la pandemia en enfermeros de un hospital público, Callao – 2020” su objetivo fue determinar la influencia de los riesgos laborales en el ausentismo laboral durante la pandemia en enfermeros de un hospital público, Callao – 2020. Fue una investigación básica, de tipo descriptivo, enfoque cuantitativo y método hipotético deductivo, con diseño no experimental de nivel correlacional causal y corte transversal. La muestra fue conformada por el total de la población, siendo 97 registros de descansos médicos y licencias por comorbilidad desde abril a junio del 2020, en el contexto de la pandemia por Coronavirus en el profesional de enfermería. Siendo a su vez, las mismas personas en mención las encuestadas, en un hospital público del Callao. Para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva y para la realización del contraste de hipótesis se empleó la prueba de Regresión Logística Binomial Finalmente, el estudio determinó que existe un alto nivel de influencia de riesgos laborales en el ausentismo laboral durante la pandemia en enfermeros de un hospital público, Callao – 2020.

Estudios nacionales

El estudio “Factores que determinan el ausentismo laboral en Enfermería en el Hospital Dr. Francisco de Icaza Bustamante de la Ciudad de Guayaquil, 2017” tuvo como objetivo identificar los factores que inciden el ausentismo laboral del personal de enfermería en el hospital del niño Dr. Francisco de Icaza

Bustamante de la ciudad de Guayaquil. La investigación se basa en el método científico, porque permitió verificar si los factores del ausentismo laboral del personal de enfermería. Se aplicó la investigación de campo para obtener los resultados por medio de la observación, El tipo de enfoque es cuantitativo por medio de encuesta. La muestra se consideró del tipo no probabilística, por considerar que la población no es alta. La mayoría de los licenciados de Enfermería del Hospital del niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante no tiene la cantidad del personal de enfermería suficiente por lo cual su desempeño laboral no es adecuado (Hernández, 2018).

Por su parte, la investigación “Ausentismo laboral en el personal profesional de Enfermería del Hospital Carlos Andrade Marín en la ciudad de Quito, octubre 2017- marzo 2018”, el ausentismo laboral se reconoce su origen multifactorial, debido a que depende de las motivaciones del trabajador y de la institución, es por ello que afecta a todos, y el sector de la salud no está exento, en el cual sobresale el gremio de Enfermería por ser mayoritario en comparación con las otras profesiones de salud. No existen estudios en este grupo organizacional acerca del ausentismo, cuando se entiende que dicho personal se encuentra bajo riesgos laborales de todo tipo, es por ello por lo que se propuso la presente investigación, para determinar las causas que desencadenan el ausentismo en el personal profesional de enfermería del Hospital Carlos Andrade Marín en la ciudad de Quito, octubre 2017- marzo 2018, así como los efectos producidos en sus pares que asisten a turno. Para ello se calculó la muestra teniendo un universo de 910 enfermeras, dando como resultado 194, a la misma que se realizó una ponderación por unidad de atención para la aplicación del formulario siendo ésta la fuente primaria y los registros de ausentismos por parte de Coordinación de

Enfermería como la fuente secundaria. Dentro de los resultados obtenidos, la percepción individual del ausentismo es inferior con el 26%, en relación a la percepción grupal con el 58%, los mismos que se atribuyeron como causas la enfermedad general en un 99% y el 1% a enfermedad ocupacional, además se encontró una correlación elevada entre el ausentismo y los efectos físicos y sentimientos que produce la ausencia de un compañero ($p < 0,00$) evidenciando una frecuencia mayor para que se presente agotamiento con el 36% e irritabilidad y agotamiento con el 32% (Peralvo & Pérez, 2018).

Finalmente, la investigación de Pilpe (2020) titulada “Ausentismo Laboral y el desempeño organizacional en unidades médicas de primer nivel de atención del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social” tuvo como objetivo determinar la relación del ausentismo laboral y el desempeño organizacional del personal con el fin de conocer las causas y efectos anuales en las unidades médicas de primer nivel del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Alausí. El diseño metodológico utilizado en la investigación es de orden mixto, ya que, se analizó el enfoque cualitativo, es decir, tuvo fundamentación literaria con el propósito de establecer de manera teórica el planteamiento hipotético, de orden cuantitativo, se debe a la serie de procesos matemáticos y estadísticos implicados en la presentación de resultados, con el fin de establecer y explicar los esquemas de conducta. El estudio es de nivel correlacional, pues, evaluó la relación de las variables de estudio mediante el coeficiente de correlación de Pearson. El resultado principal demostró que en el año 2018 se presentó mayor índice de ausentismo con relación a los periodos 2017 y 2019 debido a que, el indicador de gravedad (IG) estimó 4 días promedio que el individuo se ausenta anualmente por diferentes causas. Se concluye que, el ausentismo si incide en el desempeño

laboral, pues, mediante el estadístico de Chi-cuadrado se logró obtener un valor $p \leq 0,047$.

Situación actual del hospital IESS Los Ceibos

El hospital de Los Ceibos, ubicado en el km 6 de la Avenida del Bombero, al norte de Guayaquil (junto a la Piazza Ceibos), y que tiene una extensión de 97.00 m² Cuadrado y tiene una disponibilidad total de 600 camas, 131 salas de consulta y 19 quirófanos. Lo construyeron en tiempo récord para América Latina, apenas tomó 1 año y 2 meses hacerlo, con una inversión de \$ 219'901.438

El Hospital General del Norte de Guayaquil “Los Ceibos” considerado, hasta la actualidad, como el complejo hospitalario más grande de la historia del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y del país, en su segundo año de inauguración.



Figura 1. Ubicación del Hospital General Norte IESS Los Ceibos

La unidad médica de segundo nivel de atención fue inaugurada, oficialmente, el 30 de marzo de 2017. El Hospital inició sus actividades con 1 878 trabajadores, de los cuales 1 626 correspondió a profesionales sanitarios y 252 a personal administrativo. En este periodo, la entidad sanitaria ha logrado su

cometido, al brindar más de 1300.000 atenciones oportunas, con calidad y calidez, en pro del bienestar de los asegurados. También Diabetes Tipo 1, repotenciación de la Unidad de Quemados, apertura del Lactario Hospitalario, inauguración del Centro de Imágenes de la Mujer, incremento de sillones en la Unidad de Diálisis, entre otros (Revista Zona Libre, 2019).

Distribución de las áreas médicas y administrativas

Tabla 1

Distribución del Hospital

<u>Áreas médicas</u>	<u>Áreas administrativas y otras</u>
Quirófanos	Talento humano y biométrico
➤ Para ginecología.	Derivaciones
➤ Para demás cirugías	Biblioteca
Consulta externa	Auditorio
➤ Área de admisión	Seguridad
➤ Cubículos de atención (10)	Cafetería
Fisiatría	Comedor
Diálisis	Impresión de imágenes y reportes
Unidad de quemados	Helipuerto
Endoscopias	Morgue
Admisión de imágenes	
Laboratorio	
➤ Banco de sangre	
➤ Patología	
➤ Citología	
Emergencia	
➤ Admisión de pacientes	
➤ Consultorio para triaje	
➤ Consultorios para toma de signos vitales (4)	
➤ Derivaciones y personal de traslado	
➤ Sala de espera	
➤ Farmacia de emergencia	
➤ Trabajo social	
➤ Jefatura de emergencia	
➤ Jefatura de enfermería	
➤ Áreas de choque (3)	
➤ Áreas de curación	
➤ Áreas de hidratación	
➤ Áreas de procedimientos	
➤ Áreas de observación	
➤ Box o consultorios (25)	
➤ Imagenología	

Marco legal

La Constitución de la República del Ecuador, expedida por la Asamblea Constituyente Nacional en el año 2008, en su capítulo segundo de los Derechos del Buen Vivir, sección octava, Trabajo y Seguridad Social, indica que:

La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional (p. 17).

Por su parte, el artículo 33 menciona que:

El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado (p. 18).

El artículo 34 estipula que.

El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad,

universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas. El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo (p. 18)

La Constitución de la República del Ecuador Capítulo Séptimo Régimen del buen vivir, Sección tercera, Seguridad social indica en el artículo 367 que:

El sistema de seguridad social es público y universal, no podrá privatizarse y atenderá las necesidades contingentes de la población. La protección de las contingencias se hará efectiva a través del seguro universal obligatorio y de sus regímenes especiales. El sistema se guiará por los principios del sistema nacional de inclusión y equidad social y por los de obligatoriedad, suficiencia, integración, solidaridad y subsidiaridad (p. 112).

Además, en el artículo 368 está estipulado:

El sistema de seguridad social comprenderá las entidades públicas, normas, políticas, recursos, servicios y prestaciones de seguridad social, y funcionará con base en criterios de sostenibilidad, eficiencia, celeridad y transparencia. El Estado normará, regulará y controlará las actividades relacionadas con la seguridad social (p. 112).

Capítulo III

Marco Metodológico

Se presentó el diseño de la investigación, el alcance, el enfoque, la definición de la muestra, el proceso de recolección de la información y los principales resultados obtenidos en la recolección de la información. Además, la información obtenida de la entrevista.

Enfoque de la investigación

El objetivo principal de la presente investigación fue determinar los factores que inciden el ausentismo laboral con el personal de enfermería en las áreas críticas del Hospital General del norte de Guayaquil IESS los Ceibos. Mediante estudios realizados, hay varios de estos factores que son inherente a los empleados, propios del personal, por lo que se debe de considerar un cruce de variables y una correlación entre preguntas para determinarlas.

La definición del enfoque metodológico es el primer paso a la definición de la manera que se recogerán los datos, como serán analizados e interpretados. El enfoque incluye el diseño mismo del instrumento. A grandes rasgos, en la dinámica del quehacer investigativo de las ciencias sociales se puede distinguir dos enfoques metodológicos: el cuantitativo y el cualitativo. Ambos se diferencian por su lógica interna: diseño de investigación, técnicas e instrumentos que utilizan para recoger la información, tipo de información recolectada, el proceso de análisis, entre otras características (Hernández y Mendoza, 2018).

Diseño de la investigación

El diseño de este estudio es no experimental de corte transversal. Es decir, el proceso de esta elección se basa en que las variables de estudio no se manipulan y se conservan en su estado natural (Hernández & Mendoza, 2018). La aplicación de un cuestionario elaborado a partir de investigaciones similares con la variable de estudio ausentismo laboral.

Además, se realizó entrevistas a los encargados del personal de enfermería del Hospital IESS de los Ceibos. La investigación cualitativa se selecciona cuando el propósito es examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados (Punch & Oancea, 2014). El enfoque cualitativo es recomendable cuando el tema del estudio ha sido poco explorado o no se ha hecho investigación al respecto en ningún grupo social específico (Marshall & Rossman, 2014). El proceso cualitativo inicia con la idea de investigación. Por lo tanto, el diseño es mixto.

Variables de investigación

Las variables de estudio son de tipo ordinal, las escalas miden los constructos de ausentismo laboral. Además, la investigación tiene variables sociodemográficas para caracterizar la muestra como la edad y el género.

En este capítulo de la investigación, se utilizó el enfoque cualitativo para conocer los diferentes puntos de vista de los jefes de las áreas críticas: Emergencia, quirófano, Uci y la Unidad de Diálisis; la Subdirectora de Enfermería y la Supervisora de Enfermería, con relación a los factores que inciden el absentismo laboral en el personal de enfermería y las causas más importante que lo determinan en el Hospital IESS Ceibos. Dado que cada argumento de los

diferentes profesionales es muy importante, pues desde el punto de vista jerárquico, se pueden apreciar otras percepciones que no estarían dentro de la investigación.

Por otro lado, dentro del enfoque cuantitativo, se realizó un cuestionario. Para ello se realizó una reunión con expertos en el tema y se obtuvo 17 preguntas para conocer las causas y su relación con el ausentismo. Es cierto saber, que el entrevistado no va a contestar preguntas que puedan afectar su relación laboral, es por ello por lo que se toman medidas para plantear encuestas anónimas, obviando el nombre del funcionario y explicándole las intenciones.

Alcance de la investigación

En el informe de la investigación se señalan los datos obtenidos y la naturaleza exacta de la población de donde fueron extraídos. La población a veces llamada universo o agregado constituye siempre una totalidad. Las unidades que la integran pueden ser individuos, hechos o elementos de otra índole. Una vez identificada la población con la que se trabajará, entonces se decide si se recogerán datos de la población total o de una muestra representativa de ella. El método elegido dependerá de la naturaleza del problema y de la finalidad para la que se desee utilizar los datos (Hernández & Mendoza, 2018).

Tipo de investigación

El método de la investigación describe con buenos detalles la forma en que se ha llevado a cabo la investigación. Este permite explicar la propiedad de los métodos utilizados y la validez de los resultados, incluyendo la información pertinente para entender y demostrar la capacidad de replicación de los resultados de la investigación. Adicionalmente, el método incorpora la descripción y las

bases de las decisiones metodológicas tomadas de acuerdo con el tema de investigación. La estructura metodológica en sintonía con el enfoque es una condición que asegura la validez del estudio (Hernández & Mendoza, 2018).

Población y muestra

El total de la población para esta investigación es de 346 funcionarios de enfermería con que cuenta el Hospital General IESS Ceibos de Guayaquil. La muestra El muestreo fue de tipo aleatorio y probabilístico; la fórmula para la población finita se muestra a continuación:

n= número total de población

N= muestra

E²= Margen de error= (0.05) ²

$$N = \frac{n}{E^2 (N - 1) + 1}$$

Al aplicar la fórmula se obtiene.

n=827

N= $\frac{346}{0.0025 (345) + 1}$

N = 185.77

Método Análisis Estadístico

Mediante el presentetrabajo de investigación busca determinar los factores que inciden en el absentismo laboral del personal de enfermería del Hospital IESS Ceibos de Guayaquil; por lo que se corroborará los resultados mediante gráficos estadísticos, al personal de enfermería encuestado con el objetivo de investigar los factores relacionados con el ausentismo laboral, tal como se indicó en los capítulos anteriores.

Se presentan tablas cruzadas entre las razones que generan el absentismo laboral que están fuera de la gestión de Talento humanos, así como por ejemplo el causal de faltar personal por sobrecarga laborales, alguna enfermedad catastrófica, estado civil, entre otras.

Se muestran a continuación los resultados de esta investigación.

Análisis de resultados

A continuación, se detallan los principales resultados obtenidos de la encuesta:

Tabla 2

Sexo

Género	%
Masculino	24,86%
Femenino	75,13%
Total	100%

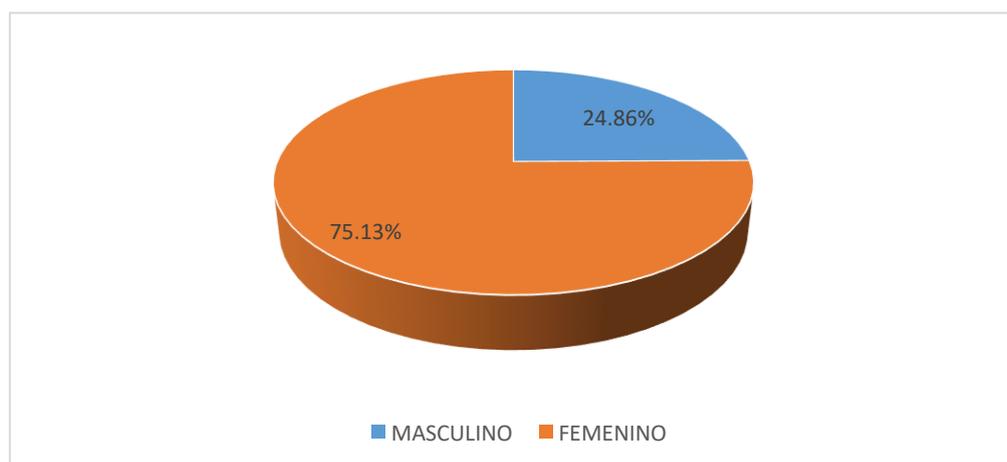
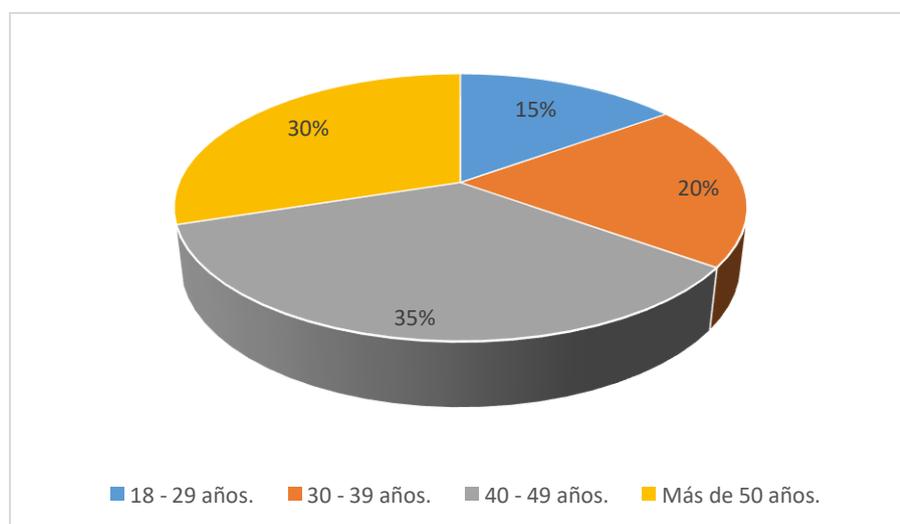


Figura 2. Sexo

Como resultado de la encuesta a trabajadores de enfermería del Hospital General del Norte de Guayaquil IESS Los Ceibos; el 75% está conformado por el sexo femenino, en tanto que el 25% es masculino.

Tabla 3

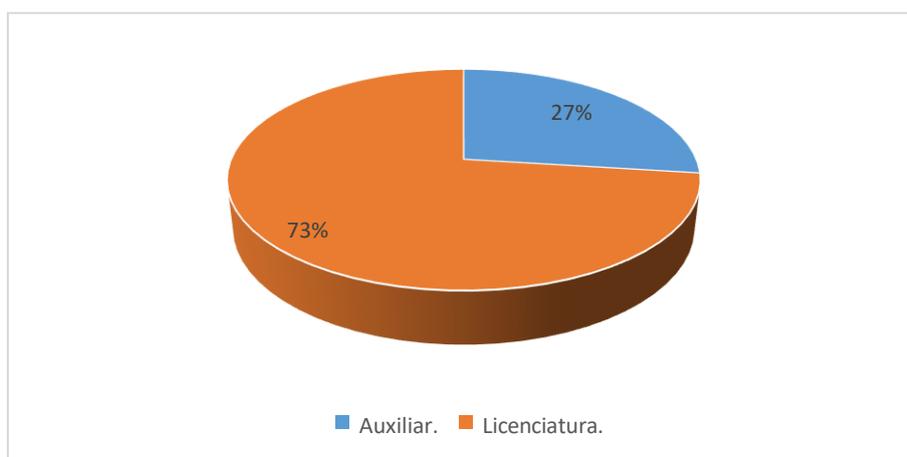
<i>Edad</i>	Edad	%
	18 - 29 años.	15%
	30 - 39 años.	20%
	40 - 49 años.	35%
	Más de 50 años.	30%
	TOTAL	100%

*Figura 3. Edad*

Dentro de esta figura se puede observar al personal encuestados del hospital; el 15% es de 18-29 años, reflejaron que el 20% tiene entre 30-39 años; el 35% es de 40-49 años, mientras que el 30% es más de 50 años.

Tabla 4*Puesto que desempeña*

Puesto	%
Auxiliar.	27%
Licenciatura.	73%
TOTAL	100%

*Figura 4. Puesto que desempeña*

En esta figura se presenta a los encuestados del personal del Hospital; correspondiente al 73% de los funcionarios tienen un cargo de licenciatura, mientras que el 27% representa el personal de auxiliar de enfermería.

Tabla 5*Antigüedad en la institución*

Años de antigüedad	%
1 año.	8%
2 años.	20%
3 años.	70%
menor a 6 meses	2%
TOTAL	100%

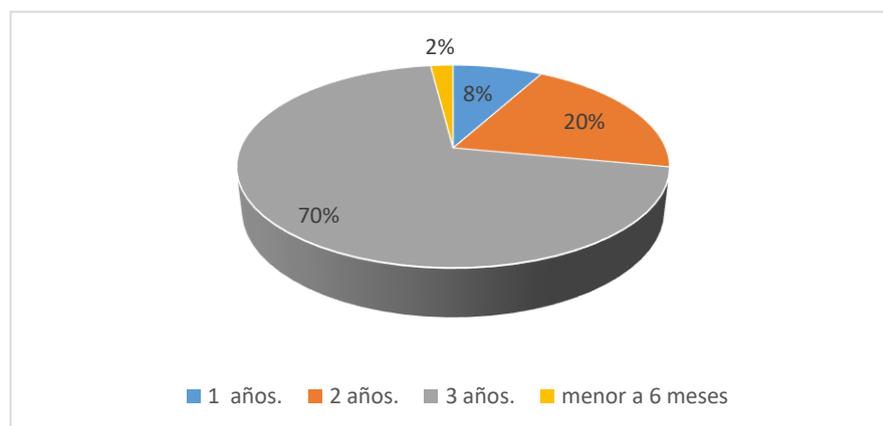


Figura 5. Antigüedad de la institución

En esta figura se puede observar los resultados de la encuesta realizada, correspondiente al 70% tiene una antigüedad de 3 años; el 20% de 2 años; el 8% de 1 años; el 2% menor a 6 meses.

Tabla 6

Turno

Turno	%
Matutino.	15%
Nocturno.	23%
Rotativo.	45%
Vespertino.	17%
TOTAL	100%

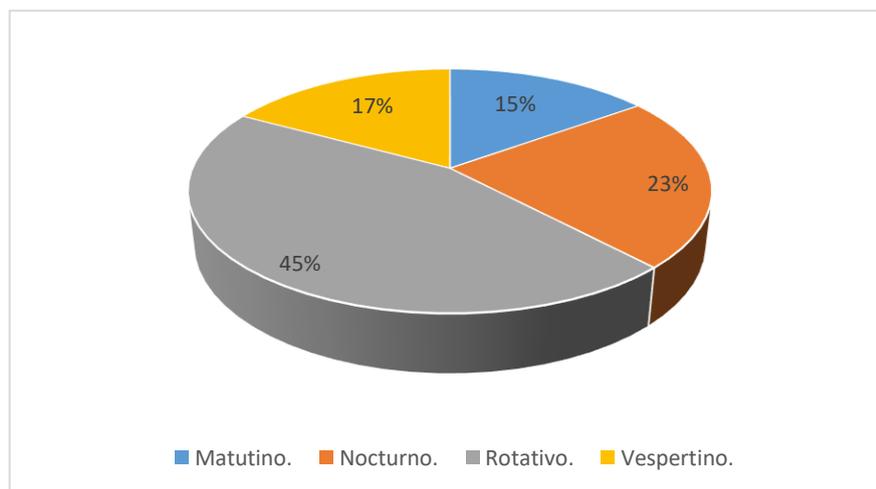


Figura 6. Turno de trabajo

En esta figura se puede observar los resultados de la encuestados, correspondiente al 45% tiene turno rotativo, el 15% está en turno matutino, el 17% vespertino y el 23% nocturno, por convenios realizados dentro de la institución de salud.

Tabla 7.

Horas de trabajo

Horas laborales	%
120 horas.	24%
160 horas.	76%
TOTAL	100%

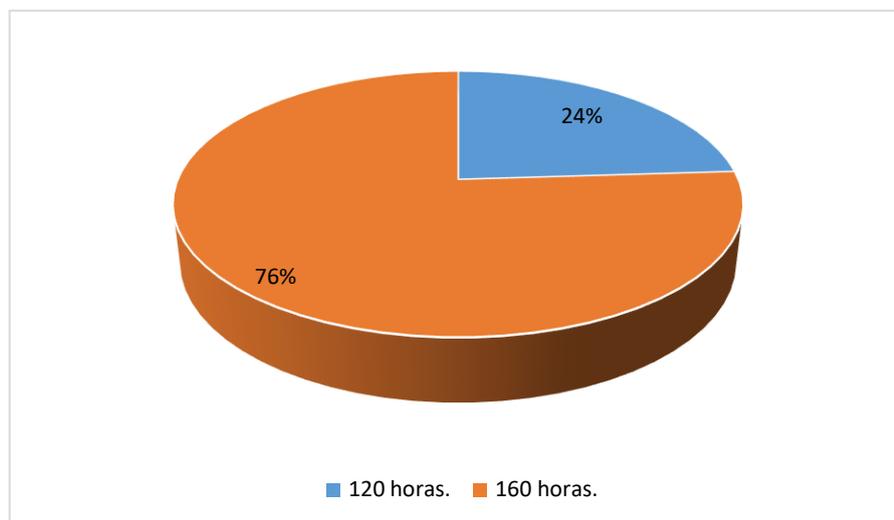


Figura 7. Horas laborales en el trabajo

En esta figura se puede observar que el 76% trabaja semanalmente 160 horas, mientras que el 24% de los encuestados 120 horas.

Tabla 8

Estado Civil

Estado civil	%
Soltero (a).	30%
Casado (a).	20%
Separado (a).	8%
Divorciado (a).	5%
En pareja.	35%
Viudo (a).	2%
TOTAL	100%

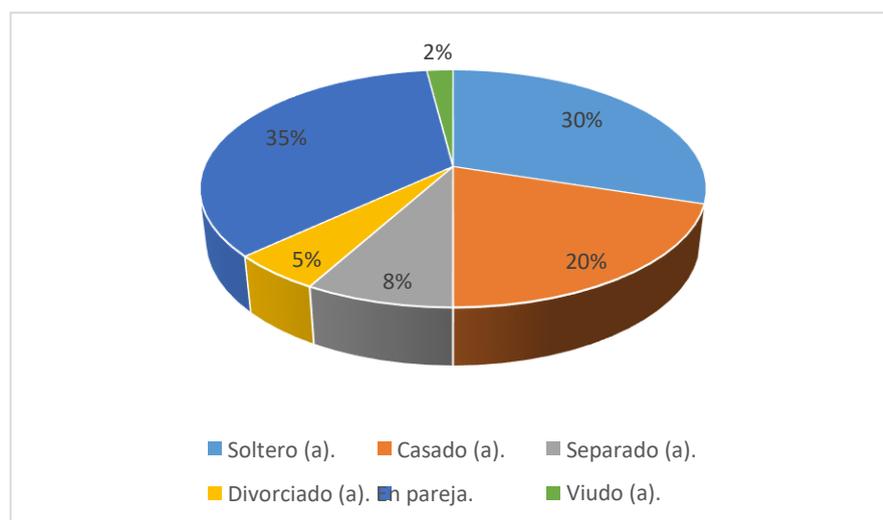


Figura 8. Estado civil

Del personal encuestados en el Hospital, el 20% es casado, el 5% divorciado, el 30% soltero, el 35% en está en pareja, el 8% es separado, mientras que el 2% es viudo.

Tabla 9

Posee familiares a cargo

Carga	%
Sí.	78%
No.	22%
TOTAL	100%

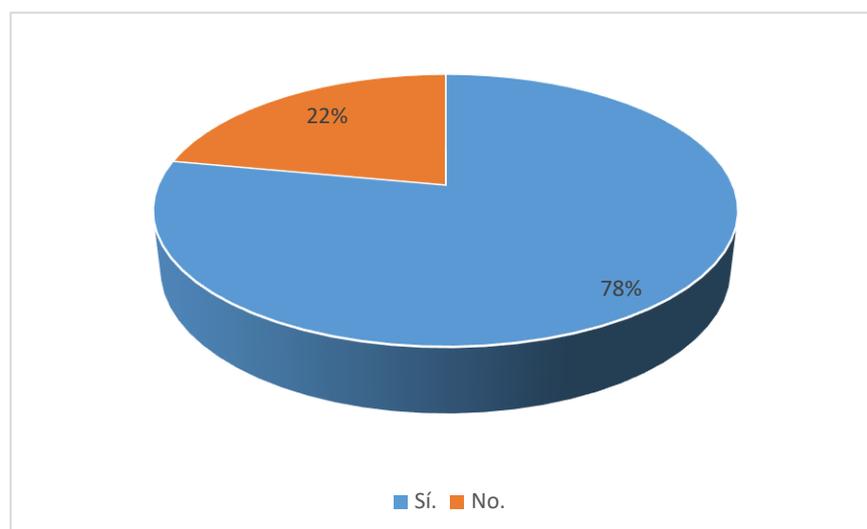


Figura 9. Carga familiar

En esta figura se puede apreciar que el 78% de los encuestados en el Hospital, tiene familiares a su cargo, en tanto que el 22% restante no lo tienen.

Tabla 10

Ausencia en el trabajo

Ausencia	%
Sí.	88%
No.	12%
TOTAL	100%

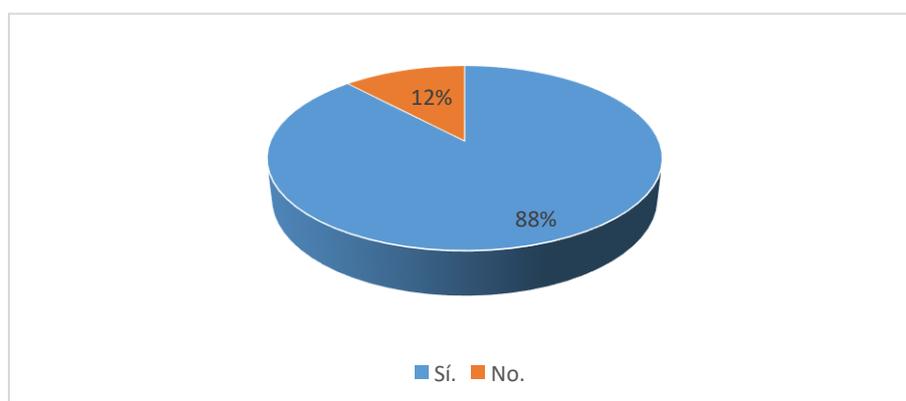


Figura 10. Ausencia de trabajo

En esta figura se puede apreciar los resultados obtenidos, tal como se muestra, el 88% se ha ausentado en su trabajo, mientras que el 12% no, lo que demuestra un alto nivel de ausentismo en el Hospital durante el año 2019 - 2020

Tabla 11

Motivo de ausencia

Motivo	%
Casamiento.	0,50%
Maternidad.	25%
Muerte.	10%
Por estudio.	20%
Por enfermedad.	40%
No faltó.	4,50%
TOTAL	100%

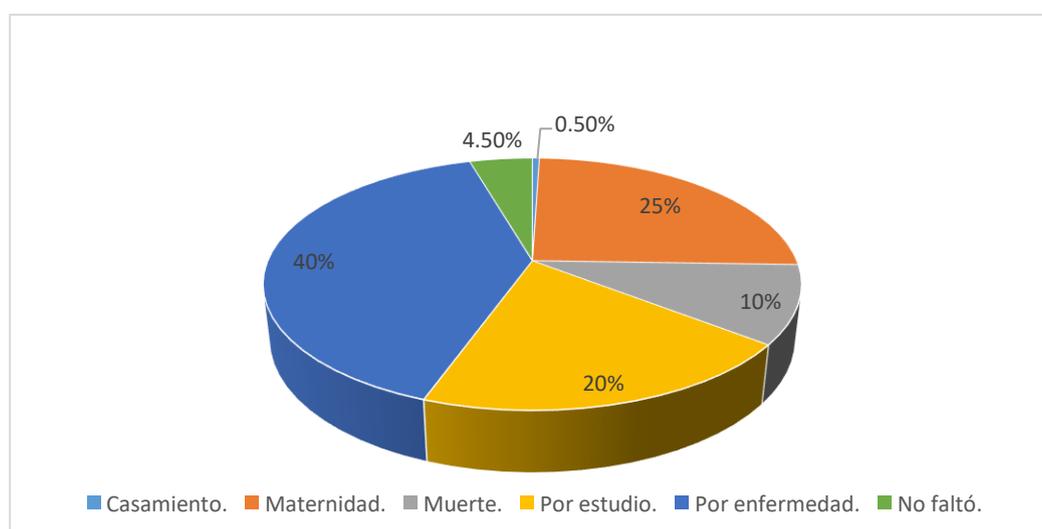


Figura 11. Motivos de ausencia

Mediante esta figura se muestra a continuación que el 40% faltó por enfermedad, el 20% por cuestiones de estudio el 25% por maternidad, el 0.50% por casamiento, el 10% por muerte, mientras que el 4.50% no faltó.

Tabla 12

Días de ausencia

Días	%
1 – 5 veces.	60%
6 – 10 veces.	20%
11 – 15 veces.	10%
Más de veces.	10%
TOTAL	100%

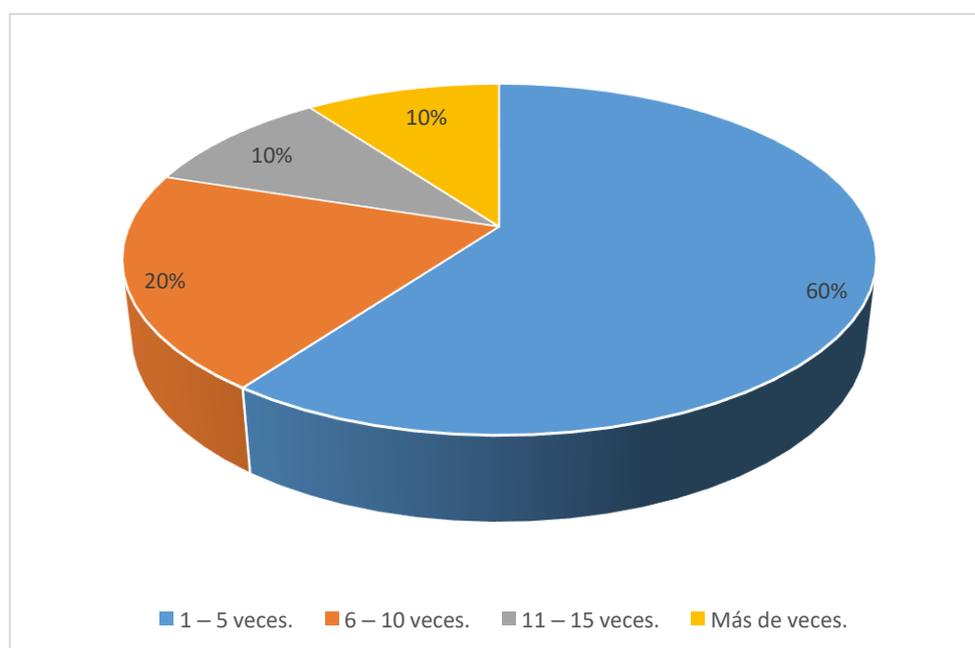
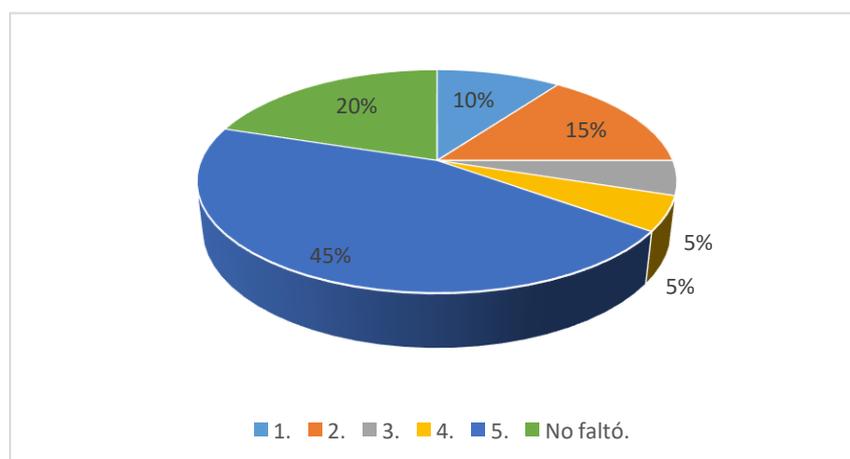


Figura 12. Días que se ausentó

El personal encuestado del hospital dio a conocer que el 60% manifestó que se ausentó de 1 a 5 días, el 20% de 6 a 10 días, el 10% de 11 a 15 días, el 10% de 16 días adelante.

Tabla 13*Veces que se ausentó*

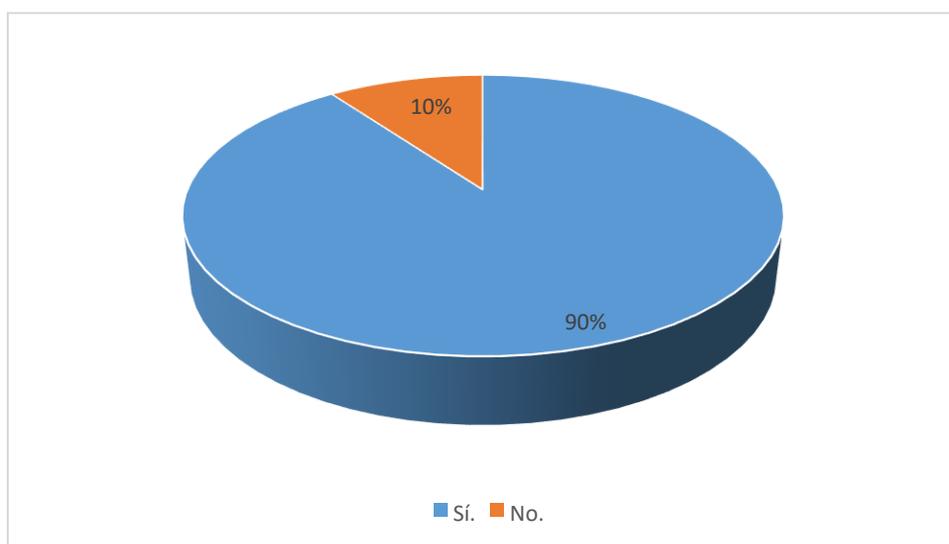
1.	10%
2.	15%
3.	5%
4.	5%
5.	45%
No faltó.	20%
TOTAL	100%

*Figura 13. Veces que se ausentó*

En esta figura se observa a los funcionarios que se ausentaron más de 1 día, dando como resultado, el 45% se ausentó al menos 5 veces, el 5% se ausentó 4 veces, el 15% 2 veces, el 5% 3 veces, el 10% una vez, mientras que el 20% no faltó.

Tabla 14*Satisfacción con el trabajo*

Satisfacción	%
Sí.	90%
No.	10%
TOTAL	100%

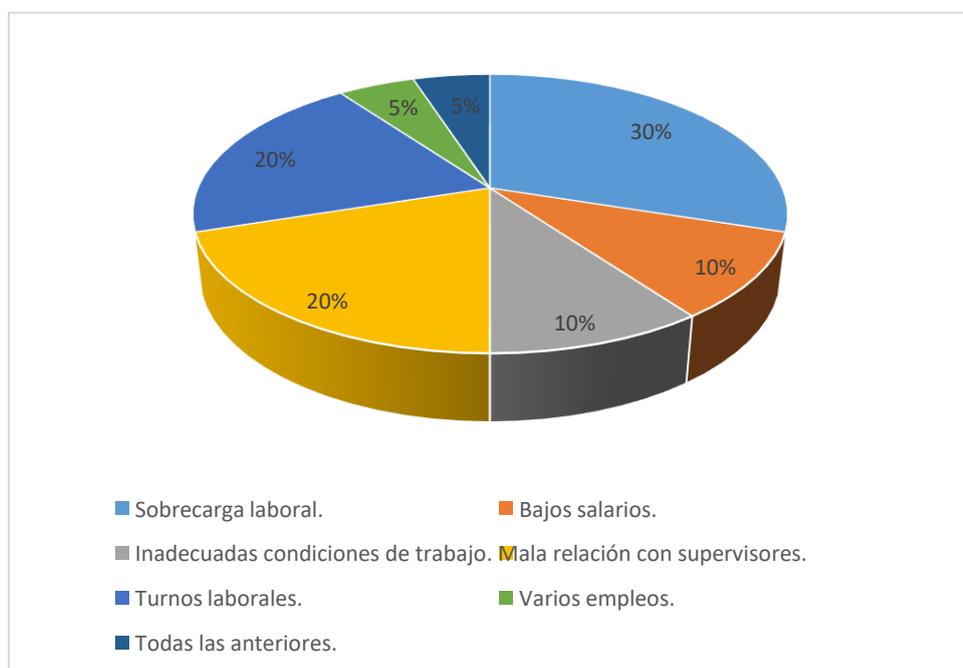
*Figura 14.* Satisfacción del trabajo

En esta figura se puede determinar que el 90% afirmó que se siente satisfecho con su trabajo, mientras que el 10% no se sintió satisfecho.

Tabla 15

Causas de insatisfacción

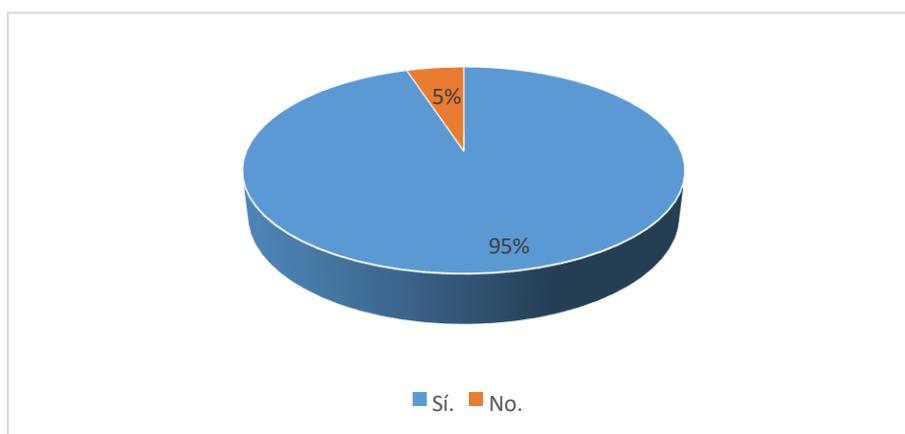
Causas de insatisfacción	%
Sobrecarga laboral.	30%
Bajos salarios.	10%
Inadecuadas condiciones de trabajo.	10%
Mala relación con supervisores.	20%
Turnos laborales.	20%
Varios empleos.	5%
Todas las anteriores.	5%
TOTAL	100%

**Figura 15.** Causas de insatisfacción

Del personal encuestado el 30% declaró que fue por sobrecarga laboral, el 20% por los turnos laborales que tienen en su trabajo; las demás causas tuvieron menores puntuaciones en su análisis.

Tabla 16*Problema para la institución*

<i>Problema para la institución</i>	%
Sí.	95%
No.	5%
TOTAL	100%

*Figura 16. Problema para la institución*

De los funcionarios encuestados el 95% de las personas consideró que el ausentismo laboral no es un problema para la institución, mientras que el 5% declaró que sí es un problema.

Tabla 17

Medidas Correctivas

Medidas Correctivas	%
Sí.	65%
No.	35%
TOTAL	100%

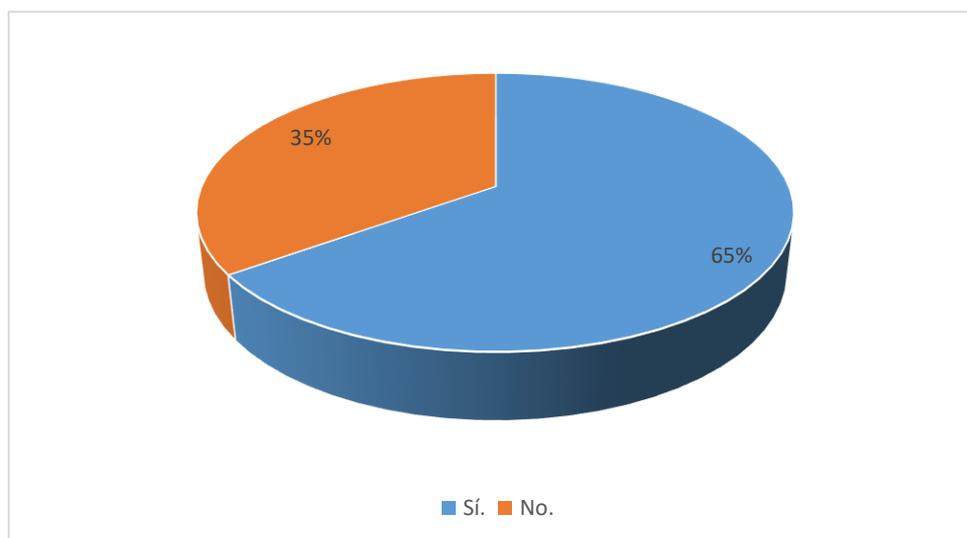


Figura 17. Medidas correctivas

Mediante la encuesta realizada se observó que el 65% afirmó que la Dirección no aplica medidas correctivas para mejorar el ausentismo laboral, mientras que el 35% consideró que, si se aplican medidas, y pasa a régimen disciplinario, si estas se repiten.

Tabla 18

Problemas en el trabajo

Problemas en el trabajo	%
Ambiente físico.	2%
Aumento de salario.	8%
Conflictividad laboral.	35%
Estrés.	30%
No me gusta el trabajo.	5%

Sobrecarga laboral.	20%
TOTAL	100%

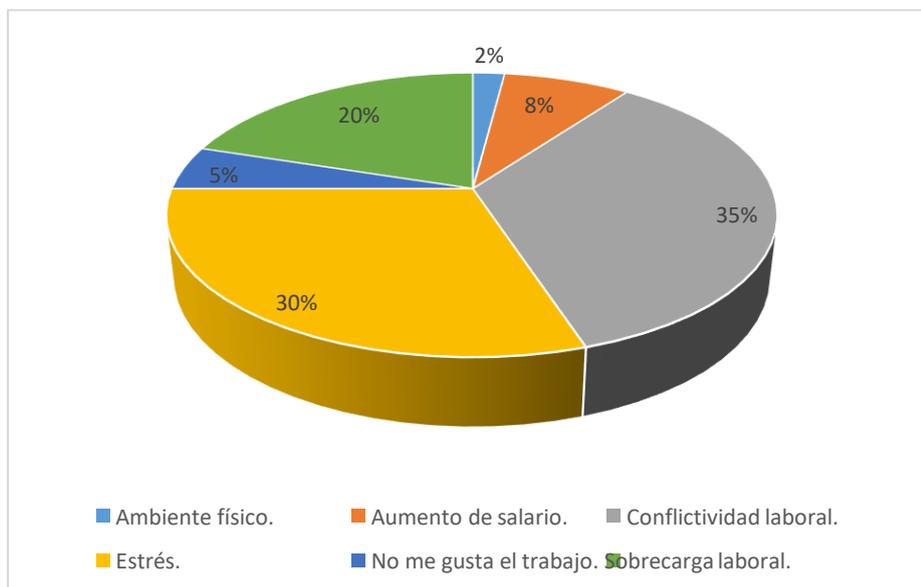


Figura 18. Problemas en el trabajo

El 20% consideró que el principal problema en su trabajo es la sobrecarga laboral, el 30% consideró que es el estrés, el 2% en ambiente físico, el 35% la conflictividad laboral; los demás factores tuvieron menor puntuación.

Análisis de las encuestas

En el presente trabajo de investigación se analizó que los funcionarios del Hospital General del Norte de Guayaquil IESS Los Ceibos, se ausentan a su área de trabajo de uno a tres días regularmente, lo que le permite la ley, y de tres a cinco veces anualmente. Los principales factores de insatisfacción laboral fueron la sobrecarga y estrés laborales.

En este análisis se concluye que el género femenino es el que más se ausenta en comparación con el género masculino, las edades entre 30 a 39 reflejada en la encuesta indica el ausentismo.

Tablas cruzadas

Las tablas de relaciones cruzada es una herramienta estadística que se usa con el programa de Excel, nos permite observa la relaciones entre preguntas y poder identificar sus causas que la origina, mediante filtros predeterminados. Para este trabajo de investigación las preguntas nos sirvieron de guía para detectar los factores de ausentismo que la producen ocurrido el último año 2019.

Sexo

En esta tabla se puede observar que el sexo femenino tiene más falta que el sexo masculino con un total de 139 anual, a diferencia del sexo masculino que tiene un total de 46 anual, esto puede significar que se debe a los factores tales como la maternidad, asuntos familiares o enfermedad, que hoy en día se ausenta.

Tabla 19

Sexo vs ausentismo

Durante el último año cuántas veces se ausentó	Sexo		
	Femenino	Masculino	Total general
Cero faltas	6	5	11
Una falta	21	6	27
Dos faltas	19	7	26
Tres faltas	18	7	25
Cuatro faltas	34	6	40
Cinco faltas	41	15	56
Total general	139	46	185

Edad

En esta tabla de relaciones se puede observar que dentro del rango de edades entre 30-39 años, el personal adulto joven es el que más se ausenta, al igual que las personas que están en el rango de 40 a 49 años respectivamente de los 185 encuestado.

Tabla 20

Edad vs Ausentismo

Durante el último año cuántas veces se ausentó	Edad				Total General
	18-29 años	30-39 años	40-49 años	Más de 50 años	
Cero faltas	2	4	3	4	13
Una falta	2	10	10		22
Dos faltas	7	13	12	11	43
Tres faltas	5	9	10		24
Cuatro faltas	3	17	13	9	42
Cinco faltas	2	19	9	11	41
Total general	21	72	57	35	185

Cargo

En esta tabla de relaciones se puede observar que el personal profesional de licenciados en enfermería es el que más falta en la Institución a diferencia del personal de Auxiliar de enfermería, que tiene menos reincidencia en su falta.

Tabla 21

Cargos vs ausencias

Durante el último año cuántas veces se ausentó	Puesto que desempeña		
	Auxiliares	Licenciatura	Total general
Cero faltas	3	7	10
Una falta	14	9	23
Dos faltas	9	22	31

Tres faltas	11	19	30
Cuatro faltas	7	19	26
Cinco faltas	12	53	65
Total general	56	129	185

Antigüedad

En esta tabla de relaciones de puede apreciar que la antigüedad de los trabajadores no es más allá de cinco años, ya que el hospital tiene 3 años desde su fundación, o desde que las Instalaciones empezaron a brindar su servicio a los afiliados

Tabla 22

Antigüedad vs Ausentismo

Durante el último año cuántas veces se ausentó	Antigüedad en la Institución	
		Total general
Cero faltas	9	9
Una falta	32	32
Dos faltas	34	34
Tres faltas	30	30
Cuatro faltas	43	43
Cinco faltas	37	37
Total general	185	185

Posee familiares a cargo

Los funcionarios encuestados del Hospital general del norte de Guayaquil Los Ceibos, tienen cargas familiares, lo que conlleva su ausentismo, factores inherentes a los trabajadores tales como calamidad doméstica, permiso por maternidad.

Tabla 23

Carga laboral vs ausencias

Durante el último año cuántas veces se ausentó	Posee familiares a cargo		Total general
	NO	SI	
Cero faltas	5	9	14
Una falta	9	13	22
Dos faltas	8	15	23
Tres faltas	12	17	29
Cuatro faltas	8	42	50
Cinco faltas	9	38	47
Total general	51	134	185

Estado Civil

En esta tabla de relaciones se puede observar que estado civil de los encuestado, y lo posee el grupo de los solteros, seguidos de los divorciados y en parejas respectivamente, su falta laboral es deducida por los conflictos que ellos tienen entre sus parejas, lo cual ocasiona ausentismo Institucional.

Tabla 24

Estado civil vs ausencias

Durante el último año cuántas veces se ausentó	Antigüedad en la Institución						Total general
	Casado	Divorciado	En pareja	Separado	Soltero	Viudo	
Cero faltas	4	4	3		6		12
Una falta	7	6	7	5	6		28
Dos faltas	9	5		4	9		35
Tres faltas	8	8	7	3	12		32
Cuatro faltas	7	9	9	9	7		37
Cinco faltas	7	5	6	4	9		72
Total general	42	37	32	25	49		185

Motivos de faltas

En esta tabla de relaciones se puede observar que el mayor número de los encuestados posee aquellas personas que presenta enfermedad general, siendo la primera causa que se ausente el personal de enfermería

Tabla 25*Motivos de faltas vs ausencias*

Durante el último año cuántas veces se ausentó	Cuando ha faltado a su trabajo por algún motivo						Total general
	N0 falto	Casamiento	Maternidad	Muerte	Por enfermedad	Por estudio	
Cero faltas	3		4		17	2	26
Una falta	5		3	0	25	4	37
Dos faltas	2			0	12	5	19
Tres faltas	4	2	5	1	19	3	34

Cuatro faltas	2	3	7	1	22	4	39
Cinco faltas	3		3		20	4	30
Total general	19	5	22	2	115	22	185

¿Cuáles son los principales problemas en su trabajo?

En este cuadro de relaciones se puede observar que los principales factores o problemas que se presenta, es la sobrecarga de trabajo, por falta de trabajadores o una inadecuada distribución personal por ende no se da una buena calidad de atención a los afiliados, el estrés es otro factor ya que no se puede abarcar con todas las actividades asignadas, descuidando la parte más importante que es brindar una atención con calidad y calidez

Tabla 26

Problemas vs ausencias

Durante el último año cuántas veces se ausentó	¿Cuáles son los principales problemas en su trabajo?						Total general
	Ambiente físico	Salario monetario	Conflictividad laboral	dEstrés	No me gusta el trabajo	Sobrecarga laboral	
Cero faltas	1		4	7	7	8	27
Una falta	4		7	8	3	9	31
Dos faltas	5	3	3	9	3	12	35
Tres faltas	4	2	5	5	4	3	23
Cuatro faltas	3	3	2	5		12	25
Cinco faltas	2		5	15	7	15	44
Total general	19	8	26	49	24	59	185

Entrevistas

En el proceso de la entrevista para identificar un poco más de cerca el origen del ausentismo, se entrevistó a dos licenciadas en enfermería, aquellas que están constantemente observando las faltas de personal y sus causa o motivos de este, información que fue proporcionada por la su directora de enfermería y la supervisora del Hospital General del norte de Guayaquil IESS los Ceibos, se da a continuación las profesionales que brindaron información.

Sub directora de enfermería, Lic. Verónica Paz

Supervisora, Lic. Sivia Bone

1. ¿Mencione las causas que mayor frecuencia se presenta en el personal ausente?

Respondiendo las causas más frecuentes que conllevan al que el personal de enfermería se ausente en su área de trabajo se debe, a la carga laboral, el estrés, por la ausencia de los colegas que faltaron ocasionando que el trabajo se duplique y no se pueda dar una buena atención de calidad, razones por lo que el personal se ausenta, teniendo que doblar otra jornada para poder satisfacer las necesidades de la sala.

2. ¿Cuáles sería las estrategias que usted implementaría para disminuir el ausentismo laboral?

Se debería armar un plan de contingencia para el personal de enfermería, que se ha dado el ausentismo para quienes por razones de fuerzas mayores su justificativo es válido, ya que cuando se presenta un certificado emitido por el IESS siempre va a ser legal, pero las constantes repeticiones del mismo personal que se ausente faltando en su último guardia, puenteando los días que tienen en su

horario, o falte los fines de semana consecutivamente, causa malestar en el personal que si no acudió y tiene que trabajar el otro colega sobrecargando su guardia, la estrategia debería ser fortalecer las áreas críticas con más personal, y hacer del mismo personal de enfermería un plan de contingencia interno entre cada sala, y realizar el respectivo clima laboral y evaluación periódica trimestral para observar el ausentismo por sala.

3. ¿Se debería hacer el seguimiento de control diario del personal que se ausenta a su jornada laboral?

A esta preguntas las colegas respondieron, que hay que fortalecer el control quien lo hace supervisión de enfermería para constatar que el personal llevo a laborar, teniendo que ingresar a las misma área críticas y de ser posible vestirse y chequear su presencia, cada sala tiene un responsable de guardia para suplir las necesidades que se presente y hacer los respectivos ajuste dentro del área, como también es responsable de notificar quien faltó, y con qué frecuencia lo hace para hacer seguimiento más exhaustivo.

4. ¿Cuáles serían las causas que se presentaría por el ausentismo?

Las causas que se podrían presentar desde el punto de vista legal, ser un personal que se ausenta mucho, tenga atrasos en su marcación y tenga problemas en la sala, lo cual lo llevaría a régimen disciplinario, para su posterior al despido, desde el punto de vista profesional habría una sobrecarga de trabajo al colega que, si llevo a trabajar, de esta manera no se podrá dar un buen servicio y una muy buena calidad a los afiliados que requiere el servicio de una enfermería.

5. ¿cuáles serían las posibles soluciones para disminuir el ausentismo?

A cada justificativo verificar su validez, si es de origen particular y trabajar en conjunto con el servicio de Trabajo social para constatar su descanso

respectivamente dentro de su domicilio. Fomentar el trabajo en equipo y compartir las actividades por igual, respetar las asignaciones publicadas, y si cuando un funcionario se ausente informar por medio electrónico una hora antes a su jornada para realizar los respectivos ajustes, para cubrir el área descubierta.

Análisis de la entrevista

Las constantes faltas por el personal de enfermería es un tema netamente de enfermería y de recursos humanos como entes reguladores de la marcación, y supervisión contantemente, realizado por el personal supervisor en enfermería, el número de ausentismo es más por permisos médicos de origen particular que es canjeado y por el mismo IESS, los controles ejercido por cada área deberá informarse diariamente y como lo está llevando, las evaluaciones que se hacen dentro de las áreas también es otro indicador al igual que el clima laboral, para evaluar la sobrecarga de trabajo y el estrés que esto causa a sus empleados.

Conclusiones del análisis del resultado

En el análisis de estos resultados mediante la encuesta realizada al personal de enfermería se pudo llegar a determinar, que principalmente los factores que inciden el ausentismo son la sobrecarga y el estrés laborales, más conocido como el síndrome de burnout, se puede observar que el número mayor de personal es el femenino, por lo que a esto se le atribuye un alto índice de ausentismo, demostrando que las mujeres son las que más se ausentan porque tienen mayor carga familiares.

En efecto, para el estudio del ausentismo también se realizó las tablas cruzadas, para determinar, la incidencia o el número de veces que se ausentaron el último año con relación a las variables de sexo, edad, cargo, antigüedad, cargas familiares, estado civil motivos de falta y problemas en el trabajo, mediante los

resultados obtenidos se llegó a una correlación se pudo determinar que el número de días por ausencia se correlaciona de una manera débil positiva con el número de días ausente; en otras palabras el personal que más se ausentan, son aquellos que gozan de más días.

Capítulo IV

Propuesta

Para el desarrollo y planteamiento de este capítulo se ha desarrollado la siguiente propuesta para el ausentismo, una vez recopilada la información a través de los instrumentos de recolección de datos, una de las principales fuentes de información fue la supervisión de enfermería donde se almacena el ausentismo a diario de los diferentes funcionarios profesionales y auxiliares que falta a su jornada laboral y la misma entrevista durante el período junio a diciembre del año 2019. De igual manera se recolectó otra información por medio de entrevistas personalizadas a la supervisora de enfermería Lcda. Sivia Bone y la subdirectora de enfermería Lcda. Verónica Paz, que de acuerdo concómo se vienen dando el ausentismo, y su experiencia desde su puesto de trabajo.

En este capítulo de propuesta se detallarán aquellas ideas que se considerarán necesarias para para el beneficio de la institución y una atención de calidad y calidez a sus afiliados.

Tema de la Propuesta

Elaboración de un plan estratégico para mejorar el ausentismo laboral en el personal de enfermería del Hospital General IESS Norte de los Ceibos.

Objetivos

Objetivo general

Elaborar un plan estratégico para disminuir los niveles de ausentismo laboral en el personal de enfermería del Hospital General IESS Norte de los Ceibos.

Objetivos específicos

1. Elaborar acciones motivacionales orientado al personal de enfermería del Hospital General IESS Norte de los Ceibos.
2. Presentar una política de permisos orientado al personal de enfermería del Hospital General IESS Norte de los Ceibos.
3. Realizar capacitaciones para el desarrollo personal y profesional del personal de enfermería del Hospital General IESS Norte de los Ceibos.

Justificación

En la actualidad el ausentismo laboral tiene un impacto negativo en el desarrollo de las instituciones de salud, debido a que afecta al personal de enfermería de forma negativa y esto representa un alto costo para la institución tanto en la parte económica como laboral del trabajador. Además, afecta al personal debido a que debe cubrir al compañero que falta a su puesto de trabajo.

Por lo tanto, es necesario desarrollar un plan de acción que permita mediante las estrategias disminuir el ausentismo laboral del personal de enfermería en el Hospital General Norte IESS de los Ceibos para brindar un mejor servicio a los pacientes de la institución y mejorar el ambiente laboral entre los trabajadores.

Actividades a ejecutar

Para ello es necesario definir las acciones estratégicas que se van a desarrollar en la institución de estudio.

Acción Motivacional

El primer objetivo específico presentado es elaborar acciones motivacionales orientado al personal de enfermería del Hospital General IESS Norte de los Ceibos, esto con la finalidad de mejorar la percepción en el ámbito económico. Para fortalecer la motivación intrínseca se propone impulsar la satisfacción laboral en el personal de enfermería mediante reconocimientos logrados por los profesionales salubristas. Esta es una forma de motivarlos y reconocer el esfuerzo realizado. Mediante esta estrategia va a influenciar positivamente en la conducta del personal de enfermería, aumentará la confianza del equipo salubrista y el desempeño laboral aumentará.

Se llevará a cabo el reconocimiento mediante la entrega de certificados que plasmen el logro alcanzado.



Figura 19. 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 del Hospital General Norte IESS de los Ceibos.

Además, se llevará a cabo una evaluación de las habilidades y actitudes del personal profesional del área de enfermería, donde el certificado se otorgará a aquellos que cumplan los estándares establecidos. Finalmente, la entrega del certificado se ejecutará de forma pública para motivar al resto del personal y así establecer una nueva meta, esto va a contribuir en el mejoramiento de la productividad del personal.

A continuación, se detalla un formato de evaluación de desempeño del personal de enfermería, se adaptó del trabajo de Sesme (2020). En esta evaluación se estudia los factores como el (a) trabajo en equipo, (b) la iniciativa y liderazgo, (c) el compromiso y presentismo, (d) el conocimiento, la calidad y productividad, constituyendo un total de 20 ítems. Aplica una escala 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 profesional salubrista obtenga un certificado de reconocimiento y si está en el rango de 90 a 100 puntos también se le otorgará el certificado.

Para implementar este mecanismo es necesario informar al personal de enfermería en que consiste esta evaluación y como se llevará a cabo. Esta evaluación será aplicada cada dos meses.

Tabla 26

Evaluación de desempeño profesional

 Hospital General Norte IESS de los Ceibos Área de Enfermería Evaluación de desempeño profesional					
Nombre					
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					

Además, para incentivar al personal de enfermería se otorgará un día libre al empleado que obtenga el certificado de reconocimiento. Con esta estrategia se pretende motivar al profesional salubrista y aumentar su productividad en los puestos de trabajo.

Política de permisos

En los resultados se encontró que el 45% del personal de enfermería se ausentó de su puesto de trabajo al menos cinco veces al mes. Esto afecta negativamente a la institución de salud en el ámbito de la productividad y la atención al paciente. Por lo tanto, se propone instalar una política de permisos para que el trabajador pueda realizar sus trámites personales con la finalidad de disminuir el ausentismo laboral y programar con tiempo al personal que estará a cargo en su ausencia.

Para ejecutar esta estrategia se presentará unos formularios para que el profesional salubrista llene el permiso con tiempo y lo entregue en el área de recursos humanos. Además, tiene que señalar el motivo del permiso. La aprobación del permiso demora entre 24 a 48 horas laborables.

Capacitaciones informativas

El tercer objetivo específico de la propuesta es realizar capacitaciones para el desarrollo personal y profesional del personal de enfermería del Hospital General IESS Norte de los Ceibos. A continuación, se detallan las capacitaciones que se dictarán al personal de enfermería:

Tabla 27

Charlas Informativas - Temáticas del ausentismo laboral

Charlas Informativas - Temáticas del ausentismo laboral	
O	Presentar las causas y consecuencias del ausentismo laboral en
objetivo	los puestos de trabajos con la finalidad de mejorar la productividad.
Temáticas del ausentismo laboral	
Definición del ausentismo laboral	
Los factores que influye en el ausentismo laboral	
Consecuencias del ausentismo laboral	
Estrategias para disminuir el ausentismo laboral	
Calidad del servicio de salud	
Caso de estudio	

Estas capacitaciones están dirigidas a personal de enfermería para mejorar el nivel de ausentismo en el puesto del trabajo. Se ejecutarán después del horario laboral y será máximo una hora de capacitación.

Presupuesto

La inversión será de \$ 100 para ejecutar las estrategias propuestas. A continuación, se detallan los valores:

Tabla 28

Presupuesto financiero

Presupuesto financiero			
Cantidad	Descripción	Precio	Total

Acción motivacional			
Varios	Certificado de reconocimiento	\$ 50,00	\$ 50,00
Charlas informativas			
Varios	Flyers sobre el ausentismo laboral	\$ 25,00	\$ 5,00
1	Afiches sobre el ausentismo laboral	\$ 25,00	\$ 6,00
Materiales complementarios			
1	Laptop		Autogestión
1	Proyector		Autogestión
Varios	Sillas		Autogestión
Total			\$ 100,00

Cronograma

El desarrollo de esta propuesta es de 4 meses, a continuación, se detalla cómo estará distribuido el cronograma de actividades:

Tabla 29

Cronograma - Propuesta para reducir el ausentismo 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			
Cotización de certificados	■															
Entrega de certificados de reconocimiento			■			■					■					■
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					■	■	■	■								

Conclusiones

Durante los últimos años de investigación, se ha observado que es un problema a nivel mundial, con las empresas no solo de producción, sino las empresas que brindan sus servicios tales como los hospitales donde se maneja el mayor capital humano.

Las causas que ha provocado el ausentismo, ha llegado a enfermar al personal que si cumple, con su jornada, teniendo sobre carga laboral, desmotivación, estrés laboral siendo este último patológico con el personal, la encuesta realizada a la muestra seleccionada, llegó a determinar que el Hospital General del Norte de Guayaquil IESS los Ceibos tiene ausentismo en cuanto a su personal de enfermería, con este instrumento de recolección de datos, durante el estudio se pudo identificar los dos factores más importante, del ausentismo laboral estrés laboral y sobrecarga de trabajo,

Se propuso estrategia de control de los cambios de guardia entre profesionales que debería ser llevado por el departamento de Recurso Humano, y posterior seguimiento de los mismo, también se plantea sensibilizar los valores Institucionales como parte de la persona en trabajo cotidiano, por otra parte, la contratación de nuevo personal de enfermería para abastecer las áreas críticas, de acuerdo con los lineamientos internacionales, brindando una atención de calidad con calidez

Recomendaciones

Las recomendaciones que se dan a continuación,

- Manejar el control de ausentismo del personal de enfermería, a través de las diferentes capacitaciones impartidas en el área de enfermería del Hospital General del Norte de Guayaquil IESS-Ceibos,
- Controlar los cambios de guardias entre colegas, desde el departamento de Recursos Humano, de esta manera tendrán derechos y obligaciones los empleados cuando faltaren por algún motivo,
- Ejecutar las actividades propuesta por el mismo Departamento, con el objetivo de brindar una atención de calidad, a todos sus afiliados, recordarles siempre los valores institucionales, que tiene el hospital IESS Ceibos de Guayaquil,
- Manejar las relaciones interpersonales entre los funcionarios, y, sobre todo, equilibrio emocional cuando existiese recarga laboral, para disminuir el porcentaje de ausentismo laboral.

Referencias

- Aguado, J. I., Bátiz, A., & Quintana, S. (2013). El estrés en personal sanitario hospitalario: estado actual. *Medicina y Seguridad del trabajo*, 59(231), 259-275.
- Asakura, M. K. (2010). Clasificación de áreas en servicios de salud. *Limpieza y desinfección de superficies hospitalarias*, 12.
- Asamblea Nacional Constituyente (2008). La Constitución de la República del Ecuador.
- Arroyo, S., Díaz, R., & Rodríguez, J. (1999). Tiempo de trabajo no realizado. Obtenido de Universidad de Málaga:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=565187>
- Baptista, D., Méndez, S., Zunino, N., & Baptista, D. (2016). Ausentismo laboral. *Universidad de la República*, 6(8).
- Bennassar, M. L. (2007). *El Salario Concepto, Estructura Y Cuantía*. La Ley.
- Camarota, R. (2015). El ausentismo laboral de causa médica en la policía nacional uruguaya. *Biomedicina*, 10(1), 34-53.
- Castelar, P. S. (2020). Influencia de riesgos laborales en el ausentismo laboral durante la pandemia en enfermeros de un hospital público, Callao–2020.
- Gil-Monte, P. R. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout) en profesionales de enfermería. *Revista Eletrônica InterAção Psy*, 1(1), 19-33.
- Gil, P. R., García, J. A., & Hernández, M. C. (2008). Influencia de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de enfermería. *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology*, 42(1), 113-118.

- Gómez, M., Álamo, M., Amador, M., Ceacero, F., Mayor, A., Muñoz, A., & Izquierdo, M. (2009). Estudio de seguimiento del desgaste profesional en relación con factores organizativos en el personal de enfermería de medicina interna. *Medicina y seguridad del trabajo*, 55(215), 52-62.
- Guardia, F., Alva, J., & Ramos, J. (2015). Conflictos laborales en el sector salud del Perú. In *Anales de la Facultad de Medicina* (Vol. 76, No. SPE, pp. 63-65). UNMSM. Facultad de Medicina.
- Hernández, J. P. (2018). *Factores que determinan el ausentismo laboral en Enfermería en el Hospital Dr. Francisco de Icaza Bustamante de la Ciudad de Guayaquil, 2017* (Doctoral dissertation, Universidad de Guayaquil-Ciencias Médicas-Carrera de Enfermería).
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. M. (2018). *Metodología de la investigación* (Vol. 4). México^ eD. F DF: McGraw-Hill Interamericana.
- Jiménez, F. M. (2014). (P. U. Javeriana, Ed.) Recuperado el 30 de 09 de 2020, de <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/12062>
- Juárez, P., & García, M. (2009). La importancia del cuidado de enfermería. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*, 17(2), 109-111.
- Marshall, C., & Rossman, G. B. (2014). *Designing qualitative research*. Sage publications.
- Massip, C., Ortiz, R. M., Llantá, M. D. C., Peña, M., & Infante, I. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*, 34, 1-10.
- Mendoza, R. (2015). Insatisfacción laboral como predictor del ausentismo en un hospital público. *Revista médica de Chile*, 143(8), 1028-1033.

- Merino, M. R. (2018). Ausentismo laboral en los trabajadores de un hospital nacional de Lima, 2017.
- Mesa, F. R., & Kaempffer, A. M. (2004). 30 años de estudio sobre ausentismo laboral en Chile: una perspectiva por tipos de empresas. *Revista médica de Chile*, 132(9), 1100-1108.
- Montesó, J. (2015). Ortega y el fenómeno de la atención. *Revista de Historia de la Psicología*, 36(2).
- Mosquera, N. (2017). Factores que influyen en el ausentismo laboral y Su Impacto En el Clima Organizacional.
- Ozamiz-Etxebarria, N., Dosil-Santamaria, M., Picaza-Gorrochategui, M., & Idoiaga-Mondragon, N. (2020). Niveles de estrés, ansiedad y depresión en la primera fase del brote del COVID-19 en una muestra recogida en el norte de España. *Cadernos de Saúde Pública*, 36, e00054020.
- Peralvo, A. E., & Pérez, E. V. (2018). *Ausentismo laboral en el personal profesional de Enfermería del Hospital Carlos Andrade Marín en la ciudad de Quito, octubre 2017-marzo 2018* (Bachelor's thesis, Quito: UCE).
- Pilpe, M. J. (2020). *Ausentismo Laboral y el desempeño organizacional en unidades médicas de primer nivel de atención del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social*.
- Punch, K. F., & Oancea, A. (2014). Introduction to research methods in education.
- Restrepo, C. A. (2012). Dialnet Plus. de <https://dialnetunirioja-es.ezproxy.umng.edu.co:2518/servlet/articulo?codigo=5137551>
- Revista Zona Libre (2019). El Hospital General Los Ceibos celebra su segundo año de creación.

- Rodas, J., & Quispe, L. (2018). Factores Condicionantes Del Ausentismo Laboral En El Profesional De Enfermería En El Hospital Nacional Emergencias Grau, 2018.
- Salas, R. S., Díaz, L., & Pérez, G. (2014). Evaluación y certificación de las competencias laborales en el Sistema Nacional de Salud en Cuba. *Educación Médica Superior*, 28(1), 50-64.
- Solís, C. L. B., Manzano, A. O., & Ramírez, R. O. (2008). Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (CIF): Revisión de sus aplicaciones en la Rehabilitación. *Plasticidad y restauración neurológica*, 7(1-2), 25-31.
- Suárez, C. A. (2021). Enfermedad profesional y ausentismo laboral en los trabajadores de un hospital de Lima-Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(2), 364-371.
- Velásquez, R. A. (2019). Ausentismo laboral, características y factores asociados en enfermeros que laboran en una institución de salud de Lima. 2017.
- Velásquez, R. A., Loli, R. A., & Sandoval, M. H. (2019). Factores asociados al ausentismo laboral de enfermeras. *Revista Cubana de Enfermería*, 35(4).



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Xavier Israel Ormeño Rodrigo, con C.C: # 0914797972 autor del trabajo de titulación: *Análisis de los factores que determinan el ausentismo laboral del personal de enfermería en las áreas críticas del Hospital General del Norte de Guayaquil IESS-Ceibos*, 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 se integre 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 enero del 2022



Firmado electrónicamente por:
**XAVIER ISRAEL
ORMENO RODRIGO**

f. _____

Xavier Israel Ormeño Rodrigo

C.C: 0914797972

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Análisis de los factores que determinan el ausentismo laboral del personal de enfermería en las áreas críticas del Hospital General del Norte de Guayaquil IESS-Ceibos		
AUTOR:	Ormeño Rodrigo Xavier Israel		
REVISOR/TUTOR:	Gutiérrez Candela Glenda 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 de enero de 2022	No. DE PÁGINAS:	80
ÁREAS TEMÁTICAS:	Área de salud, Salud pública		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	ausentismo laboral – rotación de personal – carga laboral – permisos – IESS Ceibos – plan estratégico		

RESUMEN/ABSTRACT:

El ausentismo laboral es la falta de asistencia de los empleados a sus respectivos puestos de trabajo por causa directa o indirectamente evitables, donde no se realizará el cumplimiento de sus deberes designados, por ende, es una forma de abandono del lugar donde se ejercen las diferentes tareas o labores en el trabajo. Se realizó el presente trabajo de investigación con el objetivo de analizar los diversos factores que determinan el ausentismo laboral del personal de enfermería en las áreas críticas del Hospital General del Norte de Guayaquil IESS-Ceibos, mediante un estudio de campo, el enfoque de la investigación fue mixto debido a que se aplicó encuestas y se realizó entrevistas para establecer los factores que determinan el ausentismo laboral, entre el personal de enfermería del Hospital IESS- Ceibos. Para la propuesta de cambio en la gestión del personal de enfermería se elaboró un plan estratégico con el propósito de que exista una disminución el ausentismo en la institución el cual consistía en la elaboración de diversas estrategias de reconocimiento para el personal de enfermería promoviendo así los logros profesionales de cada uno de ellos, con el propósito de mejorar la productividad del personal de enfermería a través de dichos reconocimientos, también, se elaborará una política de permisos y capacitaciones constantes que permitan al personal de enfermería mantenerse constantemente actualizados, para estar a la vanguardia y disposición de los pacientes, mejorando así su rendimiento laboral y bajando las cifras del ausentismo en el trabajo.

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR:	Teléfono: +593-3844543/ 0959038336	E-mail: xaviecuador28@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Lapo Maza, María del Carmen	
	Teléfono: +593-9-42206950 / 0999617854	
	E-mail: maria.lapo@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):	