



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

TEMA:

**Factores que influyen en el absentismo laboral del personal de
Enfermería del Hospital General IESS de la ciudad de Milagro año
2015-2016**

AUTORA:

CUEVA SEPA, JOHANNA LILIANA, LCDA.

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

TUTORA:

ING. ELSIE ZERDA BARRENO, MGS

**Guayaquil, Ecuador
2018**



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

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Lcda. Johanna Liliana Cueva Sepa**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

ING. Elsie Zerda Barreno, MGS

REVISORA

CPA. Laura Vera Salas

DIRECTORA DEL PROGRAMA

ECON. María del Carmen Lapo Maza, MGS.

Guayaquil, 21 de febrero del 2018



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Johanna Liliana Cueva Sepa**

DECLARO QUE:

El Proyecto de Investigación **Factores que influyen en el absentismo laboral del personal de Enfermería del Hospital General IESS de la ciudad de Milagro año 2015-2016** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

Guayaquil, 21 de febrero del 2018

LA AUTORA

Johanna Liliana Cueva Sepa



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

AUTORIZACIÓN

Yo, **Johanna Liliana Cueva Sepa**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación previo a la obtención del grado de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulada: **Factores que influyen en el absentismo laboral del personal de Enfermería del Hospital General IESS de la ciudad de Milagro año 2015-2016**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 21 de febrero del 2018

LA AUTORA:

Johanna Liliana Cueva Sepa



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

Informe de Urkund

URKUND

Documento: [Absentismo 8 Feb urkund.docx](#) (ID: 035455307)

Presentado: 2018-02-08 15:19 (-05:00)

Presentado por: johanesepa@gmail.com

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

Mensaje: [Mostrar el mensaje completo](#)

2% de estas 39 páginas, se componen de texto presente en 6 fuentes.

Categoría	Enlace/hombre de archivo
	http://capacitessalud.com/biblioteca/wp-content/uploads/2015/07/...
	https://www.lesgub.ec/documento/2016/03/2016-03-20-PMF-HOSPIT...
	http://repository.unilivre.edu.co/bitstream/handle/2080/9653/Ca...
	REVISION TESIS ALICE tesis final.pdf
	http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=50864-03180...
	http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=343016308012

3 Advertencias Reiniciar Exportar Comparar

AGRADECIMIENTO

A Dios porque nos ha dado la fortaleza y el espíritu para seguir adelante sin desfallecer a pesar de todos los tropiezos y dificultades que hemos tenido.

A mi Familia por apoyarme, brindarme su cariño y motivarme siempre a luchar por mis ideales, orientándome siempre a vivir plenamente y bajo el calor de los principios y valores humanos.

A mi tutora, Mgs Elsie Zerda por su paciencia, acompañamiento, asesoría y consejos, me permitieron desarrollar este trabajo de investigación y porque su calidad humana y experiencia me transmitieron la importancia de lo que se trata mi tema.

Así mismo expresó mi agradecimiento a todas aquellas personas que de alguna forma contribuyeron a la cumbre de mi éxito. A todos: GRACIAS

JOHANNA LILIANA CUEVA SEPA

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre y esposo dignos de admiración por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

A mis bellos y adorados hijos, por haberme entendido y ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

A mi padre, a pesar de nuestra distancia física, siento que estás conmigo siempre y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, sé que este momento hubiera sido tan especial para ti como lo que es para mí.

A mi hermana y mi suegro, por compartir momentos significativos conmigo y por siempre estar dispuestos a escucharme y ayudarme en cualquier momento.

Gracias a cada uno de ustedes.

JOHANNA LILIANA CUEVA SEPA

Índice General

Introducción.....	1
Antecedentes.....	4
Planteamiento del Problema	5
Formulación de la pregunta de investigación.....	9
Preguntas de Investigación	9
Justificación.....	9
Objetivos.....	11
Objetivo General	12
Objetivos Específicos	12
Capítulo I	13
Marco Teórico Conceptual.....	13
Instituciones de Salud.....	13
Rol de la enfermería dentro de los hospitales	14
Cultura Organizacional.....	14
Comportamiento Organizacional	15
Políticas Organizacionales	16
Teoría de las Relaciones Humanas.....	16
Proceso Administrativo	17
Absentismo Laboral.....	17
Absentismo Planificado o Programado	18
Absentismo no Planificado o no Programado	19
Causas del Absentismo	19
Modelos determinantes de las causas que provocan el absentismo laboral	20
Modelo Psicosocial	21
Factores que influyen en el absentismo	21
Indicadores de Absentismo	24
Marco Referencial	25
Marco Legal.....	31

Capítulo II.....	34
Diagnóstico del Hospital General IESS Milagro	34
Ubicación Geográfica	34
Distribución de las instalaciones del Hospital IESS.....	34
Vulnerabilidades.....	35
Población Referida	36
Estructura Organizacional del Hospital IESS Milagro.....	36
Talento Humano que labora en el Hospital IESS Milagro (2014)	36
Cartera de servicios del hospital IESS Milagro.....	37
Capítulo III	43
Diseño Metodológico	43
Enfoque de la investigación.....	43
Alcance de la investigación	44
Tipo de investigación.....	44
Población y muestra.....	45
Herramienta de investigación	45
Método Análisis Estadístico	45
Análisis de resultados	46
Análisis de las encuestas	55
Tablas cruzadas	55
Correlación	60
Prueba Chi cuadrado	60
Entrevistas	62
Análisis de la entrevistas	64
Conclusiones del Análisis del Resultado.....	64
Capítulo IV.....	66
Propuesta.....	66
Objetivo General.....	66
Validación Legal de la propuesta	66
Estrategias de la propuesta	67
Estrategia 1: Control	67
Estrategia 2: Sensibilización sobre el absentismo	68
Estrategia 3: Compromiso y calidad laboral	72
Conclusiones	78

Recomendaciones	80
Referencias.....	81
Apéndices	86
Apéndice A. Entrevista.....	86
Apéndice B. Hospital IEES de Milagro.....	87
Apéndice C. Encuesta para enfermeros	88
Apéndice D. Formulario de solicitud de permiso laboral.....	91
Apéndice E. Solicitud de permiso	92
Apéndice F. Reporte de certificado de permiso	93

Lista de tablas

Tabla 1: <i>Diferentes Formas de absentismo y ejemplos</i>	19
Tabla 2: <i>Evolución del nivel de absentismo laboral</i>	29
Tabla 3: <i>Cantidad del total de horas laborables del personal del hospital en un mes</i>	30
Tabla 4: <i>Porcentaje de absentismo</i>	30
Tabla 5: <i>Distribución de las áreas/departamentos por pisos</i>	35
Tabla 6: <i>Talento Humano que labora al interior del Hospital</i>	37
Tabla 7: <i>Especialidades y Cartera de Procedimientos del Hospital IESS Milagro</i>	38
Tabla 8: <i>Organización Funcional del Hospital IESS Milagro</i>	40
Tabla 9: <i>Sexo vs ausencias</i>	56
Tabla 10: <i>Edad vs ausencias</i>	56
Tabla 11: <i>Cargos vs ausencias</i>	57
Tabla 12: <i>Antigüedad vs ausencias</i>	57
Tabla 13: <i>Carga laboral vs ausencias</i>	58
Tabla 14: <i>Estado civil vs ausencias</i>	58
Tabla 15: <i>Motivos de faltas vs ausencias</i>	59
Tabla 16: <i>Problemas vs ausencias</i>	59
Tabla 17: <i>Correlaciones</i>	60

Lista de figuras

<i>Figura 1.</i> Ubicación espacial del Hospital General IESS Milagro	34
<i>Figura 2.</i> Población afiliada atendida 2010 – 2014	41
<i>Figura 3.</i> Sexo.....	46
<i>Figura 4.</i> Edad.....	47
<i>Figura 5.</i> Puesto que desempeña.....	47
<i>Figura 6.</i> Antigüedad de la institución.....	48
<i>Figura 7.</i> Horario de trabajo	48
<i>Figura 8.</i> Horas laborales en el trabajo	49
<i>Figura 9.</i> Estado civil.....	49
<i>Figura 10.</i> Carga familiar.....	50
<i>Figura 11.</i> Ausencia de trabajo	50
<i>Figura 12.</i> Motivos de ausencia	51
<i>Figura 13.</i> Días que se ausentó	51
<i>Figura 14.</i> Veces que se ausentó.....	52
<i>Figura 15.</i> Satisfacción del trabajo	52
<i>Figura 16.</i> Causas de insatisfacción.....	53
<i>Figura 17.</i> Problema para la institución.....	53
<i>Figura 18.</i> Medidas correctivas	54
<i>Figura 19.</i> Problemas en el trabajo	54
<i>Figura 20.</i> Prueba Chi cuadrado	61
<i>Figura 21.</i> Volante de charla.....	68
<i>Figura 22.</i> Volante de charla del absentismo.....	70
<i>Figura 23.</i> Guía de la charla informativa	70
<i>Figura 24.</i> Infografías del absentismo	71
<i>Figura 25.</i> Volante de contratación del nuevo personal	72
<i>Figura 26.</i> Fondo de Pantalla.....	73
<i>Figura 27.</i> Afiche de juegos.....	74
<i>Figura 28.</i> Reconocimiento a la excelencia	75

<i>Figura 29.</i> Certificado de Reconocimiento	76
<i>Figura 30.</i> Encuesta al personal	77
<i>Figura 31.</i> Hospital del IESS Milagro	87

RESUMEN

El absentismo laboral es un problema que perjudica a las organizaciones, ya que afecta al normal desarrollo de las actividades. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general el determinar los factores que influyen en el absentismo laboral del personal de enfermería del Hospital General IESS de la ciudad de Milagro. La metodología de la investigación tuvo un enfoque mixto, un alcance descriptivo y correlacional, el diseño de investigación fue de tipo transversal y de campo. La población fue el personal de enfermería del hospital, la muestra fue de 206 pacientes; sin embargo, se investigó a 216 colaboradores. Se utilizó una encuesta de 17 preguntas y una entrevista a tres directivos de la organización. Se identificó que quienes registran mayor absentismo son las mujeres, las personas con edades de 30 a 39 años, se ausentan de uno a cinco días, los licenciados, las personas con antigüedad de 11 a 15 años, solicitan el permiso por enfermedad. Por medio de la prueba Chi-cuadrado se evidenció que existe una relación entre ciertos factores con respecto al nivel de absentismo; siendo el estrés y la sobrecarga laboral los principales factores por los que el índice del absentismo es elevado en la institución. Por lo tanto, se implementaron estrategias de control, de sensibilización, de compromiso y calidad laboral con la finalidad de generar un ambiente agradable para los colaboradores de la organización.

Palabras clave: absentismo, satisfacción laboral, recursos humanos, gestión, salud.

ABSTRACT

Work absenteeism is a problem that harms organizations, as it affects the normal development of activities. The objective of this research was to determine the factors that influence the work absenteeism of the nursing staff of the IESS General Hospital in the city of Milagro. The methodology of the research had a mixed approach, a descriptive and correlational scope, the research design was of the transversal and field type. The population was the nursing staff of the hospital, the sample was 206 patients; however, 216 collaborators were investigated. A survey of 17 questions and an interview with three managers of the organization were used. It was identified that those who register higher absenteeism are women, people with ages of 30 to 39 years, are absent from one to five days, graduates, people with seniority of 11 to 15 years, apply for sick leave. By means of the Chi-square test it was evidenced that there is a relationship between certain factors with respect to the level of absenteeism; being stress and work overload the main factors by which the rate of absenteeism is high in the institution. Therefore, strategies of control, awareness, commitment and work quality were implemented in order to generate a pleasant environment for the employees of the organization.

Keywords: absenteeism, job satisfaction, human resources, management, health.

Introducción

El Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro (IESS), se encuentra ubicado en la ciudadela San Miguel, al lado este de la ciudad de Milagro, este Hospital abrió sus puertas a la ciudadanía en el mes de mayo del año 2004, la creación de este edificio rompió con la falta de obras de trascendental infraestructura dentro de dicha ciudad, las cuales eran necesarias para poder combatir con los diferentes problemas y necesidades en el ámbito de la atención de salud de una creciente población (IESS, 2014b).

El hospital IESS Milagro, lleva el nombre del Dr. Federico Bolaños Moreira, ya que la ciudadanía así lo pidió, debido a su entrega total y ardua labor en beneficio de los habitantes de su ciudad, además de su labor altruista y un sin número de virtudes que conllevaron a que la institución fuera denominada de tal manera.

Este nuevo Hospital fue creado con el principal objetivo de asegurar que toda la ciudadanía milagreña y de sectores aledaños puedan tener acceso y oportunidad de ser atendida en un centro de salud, puesto que es un derecho del que disponen todos los seres humanos. Gracias a su creación, se marca un precedente muy importante dentro de la ciudad de Milagro y al mismo tiempo se plantea una nueva visión, la misma que se vale de políticas institucionales y estrategias gubernamentales para poder alcanzar los objetivos establecidos.

Desde que el edificio del Hospital IESS Milagro abrió sus puertas a la colectividad, inició un plan de operatividad, el mismo que se encontraba basado en el correcto manejo de los recursos existentes, con la finalidad de optimizar el empleo de la infraestructura de alta calidad que fue entregada, así como la optimización de la capacidad instalada, dado que toda institución busca la optimización de los recursos existentes para poder generar resultados de calidad.

Conforme las necesidades de la colectividad han sido identificadas, se han introducido nuevos servicios al Hospital, los mismos que han permitido brindar un buen servicio mediante el uso eficiente y eficaz de los recursos existentes. Pero cabe recalcar que todo esto ha

significado una inversión significativa, la misma que debe ser retribuida mediante la satisfacción de la ciudadanía milagreña en cuanto a salud se refiere.

En la actualidad el Hospital IEES Milagro dispone de más de 15 servicios y sub servicios, los mismos que batallan por atender las necesidades de alrededor de tres mil doscientos treinta pacientes mensuales en consulta externa. Este Hospital recibe la visita diaria de un promedio de quinientos cuarenta y ocho pacientes que solicitan otros servicios. Analizando el Plan Médico Funcional del IEES, llevado a cabo en el mes de julio del año 2014, se puede notar que se ha justificado la necesidad de ampliar ciertas áreas del Hospital, debido a la creciente necesidad de la población, las áreas que han sido identificadas son: el área de emergencia, Unidad e Cuidado Intensivo (UCI), consulta externa, quirófanos, esterilización y lavandería (IESS, 2014a).

De igual forma se evidencia la necesidad constante de impulsar la correcta utilización de todos aquellos equipos existentes como los equipos del área de imágenes, para que de esta forma se pueda lograr ampliar la diversidad de servicios que se ofrecen en beneficio de la comunidad, de modo que se puedan realizar todos aquellos procedimientos para los cuales fue diseñado este Hospital de nivel II (IESS, 2014b).

Dentro del Hospital IEES Milagro laboran una gran cantidad de profesionales de la salud, entre los cuales se encuentran médicos y enfermeros, los cuales son considerados la columna vertebral de la institución, puesto que son ellos quienes se encargan de brindar los servicios asistenciales a los pacientes que lo requieran. Enfocándose en el grupo de enfermería, se puede decir que este grupo representa uno de los más importantes recursos humanos dentro de una institución que procura brindar un servicio hospitalario, puesto que son ellos quienes vinculan la atención de los hospitales y gracias a su oportuna intervención, muchas situaciones pueden ser solucionadas y muchas vidas pueden ser salvadas, es el grupo de enfermería el cual

se encuentra capacitado para poder evitar complicaciones que pueden poner en peligro la vida de un paciente

El servicio hospitalario puede ser impactado de forma directa por la calidad de servicio que brinde su equipo de enfermería, y es por esta razón que la labor de este grupo de profesionales de la salud es ardua, teniendo que trabajar en turnos rotativos, en horario de veinte y cuatro horas y durante todo el año, de forma ininterrumpida. Toda esta presión laboral conlleva a que los índices relacionados con el absentismo laboral en enfermería sean muy elevados.

A largo de esta investigación, se analizarán las diferentes razones por las que se posee un alto porcentaje de absentismo laboral en el área de enfermería del Hospital IESS Milagro, Dr. Federico Bolaños Moreira, considerando cada factor que conlleva a que los enfermeros y enfermeras se ausenten de su lugar de trabajo, así como las consecuencias que esto acarrea dentro de la institución. Para efecto de lo antes mencionado, se realizará una revisión del Hospital IESS Milagro, específicamente de las condiciones del personal de enfermería, mediante un análisis de una base de datos del año 2016 se podrá concluir cuáles son las razones principales por las que el personal de enfermería se ausenta y finalmente realizar una propuesta que ayude a disminuir el índice de absentismo laboral de este grupo de profesionales de la salud. Es importante que estos índices sean reducidos, puesto que esto afecta directamente a la ciudadanía que acude a las instalaciones para que sus problemas de salud puedan ser solucionados, para lo cual se necesita que todo el personal labore de forma integral.

Este trabajo está conformado con los siguientes capítulos: Capítulo I, que comprenden el marco teórico, conceptual, legal que sustenta la investigación. De la misma manera en el Capítulo II, se desarrolla el marco referencial en el que constan trabajos realizados en otras países que nos dan una panorámica de la importancia del tema en otros ámbitos, también consta la caracterización del Hospital del IESS de Milagro motivo de estudio. Este

trabajo comprende el Capítulo III en el que desarrolla la metodología aplicada con un estudio descriptivo, analítico, tomando como población y muestra los profesionales de enfermería de dicha casa de salud. Con los resultados obtenidos en el Capítulo IV, se desarrolla una propuesta orientada a aplicar estrategias que aminoren los índices de absentismos detectados.

Antecedentes

El absentismo laboral es una característica del entorno laboral que no se puede evitar; sin embargo, cuando esta situación se vuelve reincidente o excesiva se convierte en un problema para los directivos. Entre las causas del absentismo está la salud de los empleados que puede originarse incluso por cuestiones de ambiente laboral. Al año se pierden alrededor de 57 horas de trabajo por cada individuo, sin contar días festivos ni vacaciones; estos datos en el 2005 reflejaban un 3.25% de índice de absentismo. La incapacidad temporal y la maternidad son las mayores causas de absentismo con un 2.71% (Peiró, Rodríguez, & González, 2011).

Los índices de absentismo se pueden incrementar por problemas de insatisfacción laboral, donde influyen factores como inconformidad con la relación entre rendimiento y salario, estabilidad en el puesto de trabajo, sobrecarga laboral, oportunidades de promoción y ascenso, entre otras. En un grupo de trabajo si existe cohesión, los índices de absentismo se reducen y la motivación es mayor. Los problemas relacionados al absentismo parten de la necesidad de humanizar el ambiente de trabajo. El trabajador reflejará menos absentismo si se establecen estrategias a través del logro de los intereses organizacionales, desde la perspectiva de la psicología es garantizar la satisfacción del trabajador (Granados, 2011).

Según Baque (2017), La satisfacción laboral por parte de los empleados es el resultado de un ambiente propicio, con la finalidad de desarrollar habilidades y conocimientos para satisfacer necesidades psicológicas y sociales; sin embargo, se conoce difícilmente que las personas se sentirán completamente satisfechas. El tema del absentismo laboral se encuentra relacionado de cierta forma con el nivel de satisfacción laboral que posee el empleado, ya que

cuando se presentan situaciones en las que los trabajadores se sienten inconformes, la actividad laboral a cargo del trabajador no será desempeñada de forma íntegra.

En el ámbito de la Salud los profesionales poseen ciertas condiciones de trabajo particulares; por lo que, en ocasiones inducen que los empleados se ausenten de sus puestos de trabajo por diversas razones. Prácticamente es imposible que el absentismo laboral en los hospitales y demás centros de salud sea erradicado por completo, puesto que como seres humanos se pueden tener cualquier tipo de calamidades que impulsará la ausencia, pero el problema inicia cuando esto ya se vuelve una costumbre.

El absentismo laboral provoca que un colaborador del equipo de trabajo deba cubrir la actividad laboral de la persona ausentada; por lo que, causa retraso en el servicio, malestar en los compañeros y sobrecarga laboral. En el hospital IESS de Milagro una de las principales causas que provoca el absentismo es que el personal de enfermería se ausenta debido al estrés; ya que, en los encargados del área existe una sobrecarga laboral originando que la productividad se vea afectada.

Planteamiento del Problema

Toda estructura organizativa se encuentra conformada por seres humanos, los mismos que brindan su trabajo y participación para la consecución de los objetivos de dicha organización. Estos recursos humanos de la organización juegan un papel indispensable en el buen funcionamiento de la misma, las organizaciones de salud no son la excepción y de hecho, necesitan de un trabajo realizado a conciencia puesto que están en juego vidas humanas.

El Hospital General IESS Milagro, se encuentra clasificado como una unidad del Segundo Nivel de Atención dentro de la Tipología del Sistema Nacional de salud. Debido a que tiene como servicio la hospitalización, se encuentra establecida como un nivel de complejidad tres para la atención (IESS, 2014a).

Dicho Hospital cuenta con un correcto equipamiento, dentro del cual existen ciento veinte y ocho camas censables y diecinueve camas no censables (Carrillo, 2016), las mismas que se encuentran distribuidas a lo largo de los cinco pisos que conforman el edificio, este equipo es utilizado para beneficio de los pacientes que llegan a las instalaciones del hospital. Se considera necesario implementar el equipo debido a que conforme pasa el tiempo, se evidencia una sobredemanda en lo que son Unidades de Salud.

En la ciudad de Milagro, el porcentaje de pacientes ha aumentado considerablemente, pero este crecimiento significativo no ha sido compatible con el crecimiento del personal médico y enfermeros del Hospital General IESS de dicha ciudad. Esta situación ocasiona que los profesionales de la salud que laboran dentro de las instalaciones deban doblar turnos y en ocasiones sobrecargarse de trabajo para poder suplir todas las necesidades de los pacientes que visitan las instalaciones del Hospital, es aquí donde surge el inconveniente del absentismo del personal de enfermería, trayendo consigo diferentes consecuencias.

Al existir un sobrecargo de trabajo, el equipo de enfermería se ve afectado por diversos factores que los aquejan y que los impulsan a ausentarse en horas laborales, el estrés es una de las principales causas por las que los enfermeros y enfermeras se ausentan, ya que al poseer un escaso descanso, son vulnerables a sufrir enfermedades que harán que su productividad disminuya e incluso la motivación con la que desempeñan su labor se vea también perturbada (Cruz, y otros, 2010).

Para muchas entidades resulta complicado comprender el porqué del absentismo laboral, y por qué es asociado como un problema de tipo social, laboral o personal. Se ha llegado a la conclusión de que el absentismo resulta ser en cierto modo justificable, cuando existen determinados factores de carácter social, personal u organizacional que interfieren en el correcto desempeño del personal.

El personal de enfermería del Hospital IESS Milagro, constituye un elemento indispensable para poder generar un servicio de calidad destinado a la ciudadanía milagreña y de zonas aledañas, la ausencia involuntaria o voluntaria de cualquier enfermero o enfermera afecta de manera significativa a la labor desempeñada por el equipo, ya que es el equipo de enfermería el que se encarga de brindar el cuidado personal que cada paciente requiere dependiendo de su condición.

El absentismo debe ser considerado como una situación compleja dentro de la institución, ya que de él se derivan varias consecuencias. Por esta razón se considera necesario determinar cuáles son aquellos factores que impulsan a que las cifras de absentismo laboral se incrementen, de manera tal que al identificarse las razones principales, se puedan proponer o implementar medidas viables que colaboren en la disminución o erradicación de este problema.

Entre los efectos negativos que producen la insatisfacción laboral, el absentismo es la principal consecuencia; éste se refiere a las faltas o inasistencias de los empleados en sus puestos de trabajo. En la institución donde se realizó la investigación, se han considerado dos formas de absentismo laboral, el que programado y el no programado, según lo establecen las Condiciones Generales de Trabajo de la Secretaría de Salud.

Dentro del absentismo de tipo programado se encuentran incluidas las vacaciones, los descansos por días festivos, por onomásticos y la incapacidad por gravidez. El objeto de estudio es el absentismo no programado, dentro del cual el empleado no se presenta a su puesto de trabajo sin previo aviso, y posteriormente procede a justificar su ausencia mediante permisos por días económicos, reposición de tiempo cuando el empleado ha laborado en un día festivo, licencia sindical, cuidados maternos o licencia médica. De esta forma, se encontró que el absentismo no programado tiene a su vez dos variantes, éstas son cuando la inasistencia se la realiza por un motivo justificable, la cual no posee una sanción administrativa y la inasistencia que es objeto de sanción administrativa puesto que no logra ser justificada.

En el Hospital General IESS Milagro, el absentismo laboral por parte del equipo de enfermería es constante, probablemente el impacto de éste no haya sido significativo en el ámbito estadístico, pero en el ámbito laboral y en las relaciones interpersonales, éste si ha interferido de alguna u otra manera. Al existir una escasez de profesionales de la salud en las instalaciones del hospital, las tareas se vuelven más pesadas y se debe realizar una redistribución de pacientes entre el personal del servicio, se mueve personal a otros servicios, causando que la atención a los pacientes se vea afectada ya que la atención a los mismo se retrasa al tener que asignar un nuevo enfermero o enfermera para desempeñar dicha labor.

-Toda esta situación causa que las relaciones profesionales se vean afectadas, especialmente con el personal de supervisión, que es el que posee la responsabilidad de comunicar al mando superior sobre lo particular. Finalmente, el absentismo del equipo de enfermería repercute considerablemente en la disminución de la productividad de equipo y por consiguiente la calidad de la atención a los pacientes se verá afectada.

En base a todo lo expuesto y a lo observado en el Hospital General IESS de Milagro, se considera necesario determinar cuáles son los factores que favorecen al absentismo por parte del equipo de enfermería. Los resultados obtenidos, se podrán tomar acciones pertinentes que sean enfocadas mejorar la asistencia del empleado en su puesto de trabajo, lo mismo que será evidenciado en la calidad de servicio que recibirá la ciudadanía. Al mismo tiempo se busca crear las condiciones necesarias para que se pueda llevar a cabo el correcto desarrollo de las capacidades, habilidades y actitudes del personal de servicio.

Es importante tener en cuenta que un buen ambiente laboral y las buenas relaciones profesionales propician un buen funcionamiento del equipo de trabajo, ayudando a que la consecución de los objetivos de la institución sea alcanzada con facilidad. Al mejorar las situaciones que causan malestar entre colegas, se promueve el buen funcionamiento de una organización, los resultados del buen funcionamiento de ésta, se verán reflejados en la

satisfacción de los pacientes que visiten las instalaciones del Hospital General IESS Milagro, ya que sus necesidades se verán satisfechas. Los profesionales de la salud poseen una gran responsabilidad sobre sus hombros, ya que del correcto desempeño de su labor dependerán las vidas de muchas personas y por esta razón es necesario el control continuo en esta área.

Formulación de la pregunta de investigación

¿Cuáles son las causas y factores que provocan el absentismo laboral de personal de enfermería del Hospital General IESS de Milagro?

Preguntas de Investigación

¿Cuáles son las condiciones laborales en que se desarrollan las actividades del personal de enfermería en el Hospital General IESS de la ciudad de Milagro?

¿Cuáles son las causas o factores que inciden en el absentismo del personal de enfermería del Hospital General IESS de la ciudad de Milagro?

¿Cuál es la propuesta de cambio en la gestión del personal de enfermería con el propósito de disminuir el absentismo laboral?

Justificación

La profesión de enfermería es de gran trascendencia para la sociedad, no solamente por la capacidad de resolución de problemas de salud, sino también por la condición humanística que debe poseer dicho personal para brindar una debida atención a los pacientes. La labor de la enfermera o enfermero radica en el cuidado del individuo sano o enfermo, no solamente dentro del hospital, sino también dentro de centros de salud; por lo que, el rol del enfermero es indispensable para poder llevar a cabo un exitoso programa sanitario; ya que, este equipo debe dar el apoyo necesario para que los médicos puedan desempeñar su labor de forma correcta (Martínez & Chamorro, 2016).

La investigación servirá para conocer y analizar las principales condiciones que fomentan el absentismo laboral dentro del equipo de enfermería del Hospital General IESS

Milagro, se identificará cuáles son los motivos más frecuentes del absentismo laboral para establecer estrategias y programas en colaboración del departamento de gestión de recursos humanos, con la finalidad de disminuir el índice de ausentismo en los puestos de trabajo del área de enfermería, logrando alcanzar los objetivos propuestos y mejorar los niveles de productividad del hospital.

El absentismo laboral es considerado como una de las situaciones que más preocupan a las instituciones hospitalarias, puesto que afecta la imagen del equipo de enfermería, en el que es indispensable la existencia de valores como la honradez, responsabilidad e igualdad, de modo que la atención al paciente, sea una atención de calidad. Sin embargo, factores como el sobrecargo de trabajo, estrés, problemas en la salud, conflictos y tensión laboral, ocasiona que los trabajadores sean más propensos a presentar absentismo en el trabajo; esta necesidad de resolver dichos problemas dan origen a la ejecución de este proyecto, con la finalidad de disminuir el ausentismo en el Hospital de IESS de Milagro.

Los beneficiarios del proyecto serán el personal de salud, los pacientes y la institución, en base al esfuerzo y dedicación de cada uno de los integrantes de la institución con su labor indispensable para la consecución de los objetivos. Además el aporte que se logrará con el presente proyecto es que servirá de guía académica para futuros trabajos relacionado al tema y social porque analizará los factores que ocasionan el ausentismo en el personal de enfermería del Hospital IESS de Milagro.

Además el presente proyecto tiene soporte en la Constitución de la República del Ecuador; de acuerdo con el artículo 358 de la segunda sección indica que el Estado a través del Sistema Nacional de Salud será el responsable de las instituciones, políticas, recursos, entre otras obligaciones; en el artículo 362 se señala que los servicios de salud deben ser con calidez, seguros y de alta calidad, garantizando la confidencialidad; cuyo principal objetivo es asegurar un servicio de excelencia al paciente (Asamblea Nacional, 2008).

Según la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo Ecuador (SENPLADES) indica en el primer objetivo del Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 que el Estado debe asegurar que las personas tengan una vida digna y equitativa; siendo la salud parte primordial de este objetivo (SENPLADES, 2017); por tanto este proyecto se alinea al Plan de Desarrollo proponiendo estrategias para reducir el absentismo laboral y por ende mejorar el servicio. En el artículo 42 numeral 9 del Código de Trabajo se establece que se debe conceder a los empleados tiempo para sufragar, para ser atendidos por facultativos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) o para asuntos judiciales, sin que se les reduzca su remuneración (Asamblea Nacional, 2015). Esto debe ser considerado al momento de elaborar estrategias para reducir el ausentismo, por tanto se justifica legalmente la propuesta.

El presente trabajo cumple con el lineamiento de investigación de la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, denominado Cultura Organizacional en Instituciones de Salud. Por todo lo antes mencionado, se considera necesario realizar una investigación de este tipo, puesto que el Hospital General IESS de Milagro, al ser una unidad de nivel II de atención, debe brindar servicios de alta calidad; por lo cual, necesita que el personal que en él labora, se encuentre siempre presente en sus lugares de trabajo, listos para poder suplir los requerimientos y situaciones de los pacientes de la ciudad de Milagro y sectores aledaños.

Objetivos

A continuación se procederá a exponer el objetivo general y los objetivos específicos del presente proyecto de investigación, el cual se denomina “Factores que influyen en el Absentismo Laboral del Personal de Enfermería del Hospital General IESS de la ciudad de Milagro año 2015 – 2016”.

Objetivo General

Determinar los factores que influyen en el absentismo laboral del personal de enfermería del Hospital General IESS de la ciudad de Milagro, mediante un estudio de campo que permita realizar una propuesta de cambio en la gestión del personal de enfermería.

Objetivos Específicos

Los objetivos específicos de la presente investigación se han planteado de modo que ayuden a la consecución del objetivo general antes mencionado.

1. Caracterizar las condiciones laborales en que se desarrollan las actividades del personal de enfermería en el Hospital General IESS de la ciudad de Milagro.
2. Identificar las causas o factores que inciden en el absentismo del personal de enfermería con el uso de técnicas estadísticas.
3. Desarrollar una propuesta de cambio en la gestión del personal de enfermería con el propósito de disminuir el absentismo laboral.

Capítulo I

Marco Teórico Conceptual

En el capítulo de marco teórico conceptual se identificarán los conceptos sobre el absentismo que se encuentren en la literatura académica; revisando diversos aspectos de las instituciones y su cultura organizacional, se tratará el absentismo desde el ámbito legal, delimitaciones e incluso el ambiente económico, es decir los costos que este fenómeno refiere. Además se denomina al absentismo como una figura sociológica, así como psicológica. Por lo tanto es necesario analizar el absentismo como un problema de tipo social, a continuación se presentarán las teorías y aportes de diferentes autores a lo largo de los años, las mismas que no ayudarán a comprender de mejor manera este fenómeno.

Instituciones de Salud

Una institución de salud o un hospital, es considerada una empresa, puesto que se encuentra integrada por elementos humanos, técnicos y financieros. Al igual que una empresa busca generar utilidades mediante la venta de un bien o servicio, los hospitales o instituciones de salud actúan de misma forma, ya que ellos prestan un servicio a la comunidad. Para que la labor sea desempeñada de forma debida, se requiere de un administrador o gerente, el cual se encargará de tomar decisiones de forma oportuna, para que esta forma, todo el equipo de trabajo se encuentre encaminado al cumplimiento de los objetivos establecidos en la institución (Álvarez Heredia & Faizal GeaGea, 2013).

Con el tiempo, los hospitales se han visto caracterizados como organizaciones en las que se desarrollan nuevos conocimientos, puesto que en ocasiones son tomados como sedes en las cuales se concentran grupos de investigación, debido a que los aportes o descubrimientos científicos generan un valor extra para la institución, dejando en alto su nivel como centro médico (Jaramillo Salazar, Latorre Santos , Albán Conto , & Lopera Oquendo , 2008).

En conclusión el hospital es una empresa o micro-sociedad, la cual se encuentra conformada por talento humano que labora en las diferentes áreas que conforman dicha institución, cada empleado posee un cargo y se encuentran divididos mediante jerarquías. Existe un determinado tiempo y espacio para el desarrollo de la labor de cada empleado, por esta razón es necesario que cada uno de ellos desempeñe sus funciones a cabalidad, para así poder cumplir las metas establecidas. Una de las principales características de una institución médica, es el hecho de que todos los trabajadores tendrán que relacionarse entre sí y por esta razón se supone trascendental las buenas relaciones profesionales dentro del hospital, para que se pueda brindar un servicio de calidad, el mismo que haga que los usuarios que acuden a las instalaciones del mismo, puedan salir de él con una solución a sus problemas de salud (Ministerio de Salud Pública , 2012).

Rol de la enfermería dentro de los hospitales

El rol de la enfermería dentro de las instituciones de salud es muy amplio, por general se dice que el equipo de enfermería deberá realizar cuatro tipos de funciones que al fusionarse, ayudan al desempeño de sus actividades, entre estas funciones se tiene: funciones de tipo asistencial, las cuales corresponden a una atención primaria, especializada o un servicio de emergencia, funciones docentes, funciones administrativas y de investigación (Pacheco, 2015).

Cultura Organizacional

La cultura organizacional se ve definida como la conciencia colectiva que se encuentra expresada en los resultados alcanzados por los miembros de las organizaciones a la que pertenecen los individuos Dichos resultados y comportamientos de los miembros de la organización son determinados por el tipo de líder que se encuentre guiando la labor de todo el

equipo, de igual forma, las relaciones interpersonales que existan al interior de la organización se serán de incidencia en los resultados obtenidos (Méndez Álvarez, 2005).

Por tal razón se manifiesta que para alcanzar el éxito en una empresa, es necesario conocer primero al talento humano que en ella labora, así como su cultura organizacional, puesto que cuando se trabaja con eficiencia, las metas son alcanzadas con facilidad. El comportamiento de cada individuo dentro de una organización es de gran impacto para los resultados que se obtengan por parte de la misma (Méndez Álvarez, 2005).

El término de la cultura organizacional tiene diversas perspectivas de estudio, la cultura es por ejemplo un concepto que se aplica a la gestión de las empresas, puesto que permite que la gerencia comprenda a la institución y al mismo tiempo, que tome medidas para realizar las mejoras organizacionales posibles. Es indispensable que se comprenda las necesidades existentes en determinado entorno, para así poder identificar por qué ciertas decisiones fallas y otras obtienen los resultados deseados (Gamez Gastelum, 2007).

Comportamiento Organizacional

El comportamiento organizacional es considerado un campo de estudio en el que se realizan estudios sobre el impacto que genera la conducta de los individuos, grupos y estructuras dentro de una determinada organización. El objetivo principal de este tipo de estudios es emplear los conocimientos obtenidos en la mejora de los procedimientos y procesos dentro de dicha organización, para poder alcanzar la eficacia en las labores desempeñadas (Robbins, 2004).

El comportamiento organizacional se encuentra enfocado en el estudio de tres factores que inciden en el comportamiento de las organizaciones, los cuales son individuos, grupos y estructuras. En otras palabras se puede decir que el comportamiento organizacional se encarga de analizar lo que las personas hacen dentro de una determinada organización, su conducta, desempeño y la forma en la que su actuar afecta dicha organización (Robbins, 2004).

La teoría de las relaciones humanas, a través de los años, ha podido desarrollar un cuerpo conceptual, así como aplicaciones prácticas conforme se ha presentado la necesidad, es la escuela de las relaciones humanas la que logra descubrir que la organización es en realidad un organismo de tipo social, dado que existe gracias a la labor de un conjunto de individuos que trabajan para que las metas sean alcanzadas, los individuos o empleados son seres sociales, puesto que no se encuentran aislados de la sociedad, y es por esta razón que se cree fundamental el estudio del carácter social dentro de las organizaciones (Zapata Domínguez, Murillo Vargas, & Martínez Crespo, 2006).

Políticas Organizacionales

Las políticas organizacionales tienen lugar puesto que los empleados ocupan diferentes áreas de desempeño, inquietudes, perspectivas y expectativas dentro de una institución, y por esta razón cada quien posee diferentes opiniones sobre la forma en la que deben ser manejados los recursos existentes para la consecución de los objetivos de la organización; debido a estas situaciones se desencadena una serie de luchas políticas, conflictos y competencias (Laudon & Laudon, 2004).

Teoría de las Relaciones Humanas

Las relaciones humanas, son por lo general estudiadas de forma aislada al proceso administrativo, pero es necesario comprender que las relaciones humanas son el eje principal para el desarrollo de un proceso administrativo que arroje buenos resultados. Las relaciones humanas son comprendidas como las leyes que deben regir el comportamiento entre individuos, las mismas que se encuentran orientadas a la solución de los problemas que pueden suscitarse entre individuos, de modo que actúen como reguladores de la interacción entre las personas o grupos de personas (Soria, 2004).

Dentro de una organización, es inevitable que no existan problemas o diferencias entre los empleados, los problemas de relaciones humanas, las cuales se evidencian en todos los

niveles jerárquicos que existan dentro de una institución, estos problemas se verán diferenciados por los niveles de gravedad que presenten, la duración y las personas que son partícipes. Una de las herramientas para la resolución de estas situaciones laborales ha sido la aplicación de varios prototipos de dirección, haciendo también que los empleados tengan más oportunidad de manifestar sus puntos de vista y hacerlos partícipes de las decisiones que se tomen en beneficio de la institución (Soria, 2004).

La escuela de las relaciones humanas se enlaza también con la sociología industrial y de la empresa, mediante investigaciones realizadas, se buscaba solucionar problemas de rechazo por parte de los trabajadores hacia su organización, puesto que esto ayudaría a que la productividad sea llevada a un nivel superior. Por tal razón se dice que las relaciones humanas, al impulsar la continua comunicación, el diálogo y otros beneficios, se establece como una alternativa al sindicalismo (Blanch Ribas, Espuny Tomás, Gala Durán, & Martín Artiles, 2003).

Proceso Administrativo

El proceso administrativo se trata de un enfoque de tipo funcional, dentro del cual se pretende relacionar todas aquellas tareas de denominación gerencial, dentro de todos los niveles jerárquicos que existan dentro de la institución, para que este modo se puedan desarrollar procesos ordenados, que proyecten los resultados deseados. Gracias a estos procesos, se han generado nuevos conceptos que han ayudado a nutrir a la ciencia administrativa (Soria, 2004).

Absentismo Laboral

El absentismo dentro de las instituciones es considerado como algo inevitable, el problema con esta situación inicia cuando éste se convierte en algo continuo. En varias ocasiones, los trabajadores abusan y adoptan conductas en las que les parece normal ausentarse de sus lugares de trabajo, haciendo que esto se torne en un problema para la institución, ya que la productividad de los equipos de trabajo disminuye y la consecución de los objetivos se dificulta (Peiró, Rodríguez, & González, 2011).

El absentismo por parte del empleado es también como un foco intermitente que indica que algo no anda bien, en muchas situaciones, éste se debe a que la salud del empleado se está viendo afectada, para lo cual la institución deberá tomar especial cuidado. El absentismo es un fenómeno complejo, puesto que es originado por diversos factores. Por esta razón esta situación debe ser estudiada desde diferentes perspectivas, para poder comprenderlo desde sus raíces (Peiró, Rodríguez, & González, 2011).

Es necesario que las empresas comprendan que el absentismo trae consigo varias consecuencias, entre las cuales se puede mencionar que incrementa los costes laborales, al tener que cubrir los puestos y las tareas de las personas que se ausentan, además causan que el nivel de productividad se vea afectado por lo consecuente la calidad del servicio que se brinde a los clientes o usuarios se verá afectada de igual forma. A lo largo de los últimos años, este fenómeno ha tomado más fuerza, estando presente en todas las áreas productivas, por lo que se ha convertido en el objeto de varios estudios que buscan al menos la disminución de los índices presentes en las instituciones (Molinera Mateos, 2006).

Absentismo Planificado o Programado

Se lleva a cabo cuando es planificada con la antelación necesaria, con la idea de no afectar la jornada laboral; no obstante, tanto el trabajador como su empleador conocen que la persona no va a presentarse a su lugar de trabajo y se coordina con el personal necesario para que no sean sobrecargados de trabajo y al mismo tiempo no descuidar la calidad de atención que se le brinda a los usuarios, en el ámbito de las instituciones médicas, es indispensable que si un empleado fuere a ausentarse de su puesto de trabajo, se dé previa comunicación a sus superiores, para que se pueda cubrir la labor que corresponde llevar a cabo, puesto que el servicio que se brinda se encuentra relacionado directamente con la salud de las personas (Ferraro, 2016).

Absentismo no Planificado o no Programado

Este fenómeno se produce cuando el empleado no se presenta a su puesto de trabajo de manera imprevista y con carácter urgente. Varios estudios han podido comprobar que entre las causas principales que generan el ausentismo no planificado se encuentran enfermedades del siglo como lo son el estrés y la obesidad, además de enfermedades coronarias y de tipo respiratorio. Otras causas son adicciones, desmotivación y los excesos de vida nocturna. En la actualidad este problema se encuentra latente en las instituciones por lo cual es necesario tomar medidas que contribuyan a su disminución, ya que acarrear costes económicos y afectan la calidad del servicio que se proporciona (Torres, 2011).

Tabla 1
Diferentes Formas de absentismo y ejemplos

		ABSENTISMO PROGRAMADO	ABSENTISMO NO PROGRAMADO
DE	CARÁCTER	Ausencia legal	Incapacidad temporal
VOLUNTARIO		Talleres	Atención de asuntos personales
		Formación Profesional	No presentarse a trabajar y no justificar su ausencia
		Conferencias	
DE	CARÁCTER	Enfermedades a largo plazo	Situaciones de Transportación
INVOLUNTARIO		Obligaciones de carácter social	Calamidades domésticas
			Enfermedades certificadas

Tomado de: Cuevas, García y Villa (2011).

En la tabla antes mostrada se observó como ejemplo fehaciente que ayudan a distinguir cuándo se produce un absentismo programado o no programado, sea éste de carácter voluntario o involuntario.

Causas del Absentismo

Analizar las causas del absentismo en las instituciones es importante, puesto que al conocer los factores que lo causan, se pueden tomar medidas preventivas o correctivas en el

caso que fueren necesarias. La complejidad de este fenómeno se debe a que las causas que lo desencadenan son múltiples, cada institución maneja su propia base de datos en las que se deberán registrar las causas por las que su personal se ausenta (LLaneza Álvarez, 2007).

Una de las principales causas de absentismo en las instituciones son los motivos médicos, esta situación representa un escenario perjudicial tanto para el empleador como para el empleado, puesto que se trata de un problema de salud que afecta al empleado y para el empleador significa una disminución en su nivel de productividad y al mismo tiempo se estanca generación de utilidades (Saldarriaga & Martínez, 2007).

Síndrome de Burnout

Este síndrome lo suelen adquirir las personas que inician una vida laboral, se trata de los cambios de actitud que experimenta un individuo que se encuentra trabajando bajo presión, entre los cambios que se evidencian se pueden encontrar la desmotivación hacia el desarrollo de sus labores, una constante pérdida de energía, pérdida de calidez hacia los clientes o usuarios, ansiedad y depresión (Bosqued, 2008).

Una definición más completa de lo que es el Síndrome de Burnout, es que se trata de síntomas de carácter médico, biológicos, psicosociales y no específicos, los cuales logran desarrollarse a lo largo de la vida laboral que un individuo logra experimentar, siendo el resultado final de la continua presión ejercida por los jefes (Bosqued, 2008).

Modelos determinantes de las causas que provocan el absentismo laboral

Se han propuesto tres modelos que resumen las causas por las que se desencadena el fenómeno del absentismo laboral:

Modelo Económico

Este modelo se basa en la idea de que son los empleados quienes determinan el porcentaje de ausencias que pueden ayudar a que sus utilidades sean maximizadas, teniendo en cuenta los beneficios y costos marginales que éstas supongan; por otro lado, los empleadores

presencian una situación similar, en la que deben calcular beneficios y costos de la magnitud del nivel de absentismo generado por parte de sus empleados que minimicen costos y maximicen utilidades de la organización (Cuevas Duarte, García Sánchez, & Villa Rodríguez, 2011).

Modelo Psicosocial

La Organización Mundial de la Salud define a la salud como el estado de la persona con ausencia de enfermedad, pero también corresponde al estado de bienestar y armonía en el ámbito biológico y social, es necesario que se comprenda este concepto, para así poder entender este modelo que se encuentra aplicado al ausentismo de carácter involuntario (Cuevas Duarte, García Sánchez, & Villa Rodríguez, 2011).

Modelo de ausentismo y retiro organizacional

Dentro de este modelo se evidencia el nexo que existe entre la decisión del individuo de ausentarse de su puesto de trabajo y la voluntad de retirar de su trabajo, llevando a la conclusión de que el empleado que se ausenta con mayor frecuencia de su puesto de trabajo, es porque no desea permanecer laborar en dicha institución. (Cuevas Duarte, García Sánchez, & Villa Rodríguez, 2011).

Factores que influyen en el absentismo

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).

Derivados de aspectos personales

Dentro de esta categoría se encuentra el estado de salud de los individuos, la 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 (Peiró, Rodríguez, & González, 2011).

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 (Peiró, Rodríguez, & González, 2011).

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 Burn-out o un síntoma de estar quemado ocasionado consecuencias psicológicas como el abandono del puesto o disminución del rendimiento laboral o físicas (Omar, 2006).

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, 2008).

Salario

Las causas de inasistencias se puede 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 trabajados desmotivándolo e incitándolo al absentismo (Peiró, Rodríguez, & González, 2011).

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 (Peiró, Rodríguez, & González, 2011).

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 (Peiró, Rodríguez, & González, 2011).

Indicadores de Absentismo

Los indicadores son útiles, ya que los diferentes aspectos concernientes al absentismo laboral, de igual manera, cooperan con el control y evaluación del personal. Ciertos autores indican que para poder elegir los indicadores convenientes, es necesario que se presenten dos escenarios, el primero debe ayudar a que se posea una visión global sobre lo que concierne a este fenómeno, el segundo escenario será en el que se hace una selección minuciosa de los indicadores que serán empleados dentro de la institución; para llevar a cabo este segundo escenario, será necesario que se empleen una serie de criterios que permitan depurar los indicadores de forma debida (Molinera Mateos, 2006).

Los criterios que por lo general son empleados para poder realizar una correcta elección de indicadores son: la idoneidad representativa, la cual corresponde a identificar la población que se deseará medir; la base de datos que pueda existir dentro de una institución; los indicadores seleccionados necesitan poseer una capacidad de discriminación, luego de considerar estos criterios, se deberá realizar la auditoría respectiva, en base al análisis de datos (Molinera Mateos, 2006).

Los indicadores fundamentales para la medición y manejo del absentismo se presentan a continuación:

Tasa global del ausentismo

Este indicador es utilizado para representar el porcentaje entre los días laborales perdidos, debido al absentismo y a aquellos días laborales que han sido previstos.

$$T.G.A = \frac{\text{\# de ausencias en un periodo}}{\text{\# de trabajadores en nómina para ese periodo}} \times 100$$

Índice de frecuencia

Se utiliza para poder determinar la relación entre la cantidad de veces que el empleado se ha ausentado y el número de empleados que están en riesgo.

$$\text{I.F.} = \frac{\text{\# de ausencias en un periodo}}{\text{\# de horas-hombre trabajadas para ese periodo}} \times 200.000$$

Promedio de duración del periodo de ausencia

Utilizado para poder determinar la relación existente entre los días perdidos y las situaciones de absentismo por parte del empleado.

$$\text{P.D.} = \frac{\text{total de días perdidos en el periodo}}{\text{\# de ausencias para ese periodo}} \times 100$$

Índice de severidad o gravedad

Ayuda a que se pueda obtener el número de días perdidos en base al total de horas-hombre trabajadas.

$$\text{I.S.} = \frac{\text{\# días perdidos}}{\text{total de horas-hombre trabajadas}} \times 200.000$$

Marco Referencial

Existen diversos estudios con respecto al absentismo laboral; en Chile se desarrolló una investigación recopilando artículos desde 30 años atrás; los cuales demostraron que el absentismo se ejecuta por cuatro modelos que se sustentan en aspectos médicos, psicosociales y organizacionales (Mesa & Kaempffer, 2004). Por tal motivo al estudiar la bibliografía internacional sobre absentismo laboral se sostiene que, aunque el absentismo laboral se justifica mediante certificados médicos, ello no significa que tales ausencias son exclusivamente por causas médicas, habitualmente el absentismo laboral es equivalente al absentismo médicamente justificado por licencias médicas curativas.

En Noruega, el Gobierno y los interlocutores sociales aprobaron en 1991 un programa nacional para reducir el absentismo. En Portugal, el Gobierno, la patronal y los sindicatos suscribieron un acuerdo histórico sobre la salud y la seguridad en el trabajo en 1991. Dicho

acuerdo incluye actividades destinadas a la prevención de enfermedades profesionales, así como a la rehabilitación y la reinserción de los trabajadores en situaciones de incapacidad.

Bajo este marco en Toledo España en el año 2001 del Río Moro analizó el cumplimiento del personal de enfermería a través de una revisión bibliográfica que incluyó estudios de 14 años; los hallazgos muestran que las relaciones interpersonales y la competencia profesional son satisfactorios altos de los profesionales de enfermería y los menos satisfactorios son; el sueldo, la falta de promoción y formación, la distancia que representa el lugar de trabajo, las malas condiciones laborales, las relaciones entre la atención primaria y secundaria; así como con otras instituciones y organizaciones relacionadas con enfermería.

Dentro de este mismo estudio se encontró; que el modelo de enfermera de referencia aumenta el grado de satisfacción laboral, lo cual es también percibido por el usuario. Los enfermeros eventuales perciben mayor satisfacción que los fijos. El turno de tarde es el que está más satisfecho, seguido del de mañana y el menos satisfecho es el rotatorio y el de veladas. También afirma que los enfermeros que trabajan en medio rural están más satisfechos profesionalmente que otros que trabajan en zona periurbana, asociado a la labor social que realizan.

Por su parte Milena Arias Jiménez en el año 2004 en Costa Rica, estudió como influye el clima organizacional de enfermería. Se consideraron diversos aspectos que inciden en este aspecto como lo son el liderazgo, reciprocidad, motivación y la comunicación dentro de la organización; estos factores inciden en la satisfacción de los trabajadores del área de enfermería (Arias, 2007).

En este trabajo se utilizó la teoría de Maslow y Herzberg, se observó que la comunicación y el liderazgo influyen para mejorar los estímulos a la excelencia, el trabajo en

equipo y la solución de conflictos; y, la motivación por el trabajo resulta fuente de satisfacción y de realización.

Lo más importante que aportó esta investigación es, que los incentivos, reconocimientos y motivación del desempeño, así como la reciprocidad, son satisfactorias que se deben aplicar en los centros de trabajo pues favorecen la equidad en la asignación a cursos y ascensos.

Por otro lado, en el año 2008, Ruzafa y Cols investigaron que los profesionales de enfermería españoles que trabajaban en hospitales ingleses en correspondencia con diversas variables socio-laborales encontraron que las relaciones favorables entre compañeros y jefes favorecen la satisfacción por el trabajo y la competencia profesional, también que los líderes de los hospitales ingleses que contratan profesionales de enfermería españoles deberían incidir en mejorar su satisfacción por el trabajo y su competencia profesional. Para ello, se podrían incluir sistemas de incentivación y promoción profesional, tomar medidas previas a la contratación para mejorar el nivel de inglés y prestar especial atención a las necesidades del personal.

Según una investigación realizada en México, se identificó que la capacitación y demás características de desarrollo inciden en la satisfacción laboral; de igual manera las condiciones en que se encuentran los trabajadores; también se identificó que el trato que ofrecen los empleados está ligado a la satisfacción de los clientes; por tanto se determina que la satisfacción laboral incide directamente sobre la calidad del servicio brindado logrando la satisfacción del usuario (Hernández et al., 2012).

Vicente y Meza (2014) desarrollaron una investigación cuyo tema era el ausentismo laboral y su incidencia en el proceso productivo; dentro de los objetivos de la investigación estaban el medir los índices de absentismo que se presentaban en la organización, evaluar los

índices de productividad y verificar si el absentismo laboral tiene alguna incidencia en el proceso productivo.

En la problemática de la investigación citada se pudo evidenciar que existían problemas por permisos de enfermedades comprobadas y no comprobadas, calamidades familiares, retrasos involuntarios, asuntos financieros, transportación, desmotivación, deficiente clima organizacional, mala adaptación a las labores, poca supervisión y políticas incompetentes de la organización (Vicente & Meza, 2014).

Otro problema que se pudo identificar fue el envejecimiento de los empleados, lo que se asocia a problemas de carácter médico en donde la solicitud de permisos es constante. Los autores señalaron que el estrés es una fuente de absentismo, el cual es causado por una excesiva presión laboral generando desmotivación (Vicente & Meza, 2014).

El estudio desarrollado fue de tipo correlacional, su diseño fue cuantitativo y no experimental, la población de estudio fueron los 526 trabajadores del Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTO) de Quito; se trabajó con las personas que han registrado absentismo. La variable de absentismo se midió en base a una revisión documental, mientras que la productividad se evaluó por medio de una encuesta (Vicente & Meza, 2014).

Dentro de los resultados se consideró como aceptable un absentismo de máximo el 5%, la recopilación de datos reflejó que de enero a agosto se reflejó un promedio de absentismo del 1.21%, siendo enero y julio los meses con mayor prevalencia. En cuanto a los niveles de productividad se constató que el 60% de los jefes ha tenido problemas en al menos un ocasión con el desarrollo de una actividad debido a la ausencia del colaborador (Vicente & Meza, 2014). Este último resultado evidencia de sobremano los efectos del absentismo laboral, por lo que se deben encaminar estrategias para reducirlo.

Los resultados de productividad reflejaron que en el mayor de los casos las personas no pueden ser reemplazadas con alguien de iguales características, siendo la cooperación entre los colaboradores la forma de suplir la necesidad del personal. A pesar de ello, también se pudo evidenciar que los empleados tienen una mayor predisposición al trabajo, luego de reflejar absentismo (Vicente & Meza, 2014).

La encuesta logró determinar que la mayor motivación para ir a trabajar es el gusto por lo que hace, se identificó que el absentismo es una de las causas de no alcanzar los objetivos y metas organizacionales; los empleados señalaron que sus funciones contribuyen al logro de estos objetivos, la zona geográfica no influyó en el desempeño, mientras que los salarios incidieron en su desempeño laboral (Vicente & Meza, 2014).

De acuerdo a datos del Hospital del IESS de Milagro en el año 2017 se presentó una base del personal de enfermería que labora en las instalaciones, proporcionada por el departamento de recursos humanos, la misma que posee toda la información sobre el personal de enfermería que se ha ausentado, detallando aspectos importantes como la cantidad de horas ausentadas.

Tabla 2
Evolución del nivel de absentismo laboral

Motivos	Incidencias	Horas	%
Descargo a vacaciones	115	1,109	10%
Certificado Médico	108	9,932	87%
Otros	16	317.5	3%
Total	239	11,359	100%

Fuente: Registro de empleados RRHH

Mediante la tabla se puede notar que la mayoría de entrevistados presentó un certificado médico como justificativo a su motivo de absentismo, representando un 87% de la totalidad de la gráfica, mientras que un 10% del total de entrevistados opta por justificar su ausencia con el debido descargo a vacaciones, finalmente 3% de absentismo se debe a “Otros Motivos”.

Tabla 3

Cantidad del total de horas laborables del personal del hospital por un mes.

	Licenciadas			Auxiliares		
	Cantidad	Horas	Total	Cantidad	Horas	Total
Nombramiento definitivo	27	160	4.32	33	120	3.96
Ganadores de concurso	26	160	4.16	32	120	3.84
Nombramiento provisional	41	160	6.56			
Contrato	22	160	3.52	35	160	5.6
Total	116		18.56	100		13.4
Total Horas Mensuales	31.96					

Fuente: Registro de empleados RRHH. Los totales están en miles

Se puede observar que la cantidad total de Licenciadas es de 116 mientras que la cantidad total de Auxiliares es 100; por lo que, las Licenciadas cumplen una jornada de 160 horas mensuales, mientras que en el caso de las Auxiliares solo las que están bajo el sistema de contratación “Contrato” cumplen con una jornada de 120 horas mensuales. El total de horas mensuales que laboran, entre Licenciadas y Auxiliares es 31,960, esta cifra sirve para cuantificar el % de absentismo; ya que, el resultado de la razón entre el número de horas de absentismo mensual y el total de horas laborables al mes.

Tabla 4

Porcentaje de absentismo

Horas totales seis meses	191,760
Horas absentismo	11,359
% Absentismo	6%

Fuente: Registro de empleados RRHH

El porcentaje de absentismo registrado en el hospital General IESS Milagro, durante el año 2017 es del 6%. El cálculo de las horas laborables por mes se detalla en el cuadro anterior, mientras que las horas de absentismo se obtienen del registro de enfermeras donde se especifica la cantidad de horas de absentismo por día y por empleado.

Marco Legal

Dentro del marco legal, se abarcarán todos aquellos artículos establecidos en la ley, a nivel nacional e internacional, mediante los cuales se pueda respaldar o amonestar las conductas de inasistencias por parte de los trabajadores. Se ha mencionado que entre las causas más comunes de absentismo laboral, se encuentran las enfermedades encabezando la lista, seguido de situaciones de carácter personal, accidentes de trabajo, entre otros. Causantes como los antes mencionados han sido reconocidos como reglamentación a nivel mundial, por lo tanto se expondrán las responsabilidades de los trabajadores, así como las faltas graves en las que incurrirán, basados en el reglamento interno del Hospital General IESS de Milagro.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), indica que la ausencia de un trabajador en sus labores se considera como absentismo laboral; cuando se pensaba que éste iba a asistir, excluyendo ciertas situaciones, a su vez, la OIT ha mostrado cierta consternación hacia el aumento de los índices de estrés presentes en los ambientes labores, a lo cual le atribuye el hecho de que los índices absentismo dentro de las instituciones, se haya incrementado en las últimas décadas (OIT, 2011).

El absentismo no puede ser erradicado por completo, puesto que las personas son vulnerables a enfermedades, enfocándose en el ámbito de las leyes ecuatorianas, se puede citar en primer lugar el Código del Trabajo Capítulo III, Art. 363 se especifican cada una de las enfermedades que son consideradas como enfermedades profesionales, clasificadas como enfermedades infecciosas, de la vista y del oído, otras afecciones (Asamblea Nacional, 2015).

Muchas veces éste fenómeno se desencadena por factores que afectan al empleado, la falta de seguridad laboral es un claro ejemplo de esto, por esta razón, el Código del Trabajo ecuatoriano, en su Capítulo V, hace énfasis en la prevención de riesgos y las medidas de seguridad e higiene y de los puestos de auxilio que los empleadores deberán tener presentes para procurar el correcto desarrollo de las labores de sus empleados, en el Art. 410 se manifiesta

como una obligación del empleador, el hecho de asegurar a los trabajadores condiciones óptimas para su trabajo, en las cuáles no peligre la salud ni la vida de éstos (Asamblea Nacional, 2015).

Claro está, que el tanto el empleador como el empleado están sujetos a obligaciones, entre las obligaciones del empleado, conforme lo indica el capítulo IV del Código del Trabajo del Ecuador, se encuentra el hecho de que debe sujetarse a Reglamento Interno de la Institución en la que se desenvuelve, se estipula también la máxima duración que puede tener una jornada de trabajo y se expone el hecho de que los empleados tienen derecho a descansos obligatorios y vacaciones (Asamblea Nacional, 2015).

Cierto es que se encuentran estipulados dentro de la ley, período de vacaciones y descansos para los empleados, pero pueden presentarse situaciones ante las cuales el trabajador deba solicitar licencias. Dentro del Reglamento Interno del Ministerio de Relaciones Laborales, en el Art. 36 se establecen todas las situaciones bajo las cuales se le podrá conceder licencias con sueldo al empleado, entre las cuales se encuentran motivos de maternidad y paternidad, matrimonio civil, eventos de capacitación o entrenamiento, calamidad doméstica comprobada, entre otras, pero dentro del Art. 37 se ratifica que si en un período de 24 horas de la ausencia de un empleado, no se presenta justificativo, el individuo deberá asumir la debida amonestación (MT, 2016).

El equipo de trabajo que labora en las instalaciones del Hospital General IESS de la ciudad de Milagro, se encuentra también sujeto a varias políticas que se han establecido al interior de la institución, entre los principios y políticas se encuentra que se debe garantizar el derecho a la salud, poseer una organización consolidada, los servicios de esta institución son gratuitos, oportunos, sin hacer acepción de personas, se fundamentan los procesos de tipo gerencial, se debe brindar al usuario una atención participativa, solidaria, de calidez y apoyada

en los valores que debe poseer el personal, entre los cuales se pueden resaltar la cordialidad y la igualdad (IESS, 2014a).

Según el IESS indica que los profesionales que laboren al interior del Hospital IESS de la ciudad de Milagro deben tener en cuenta que su labor estará en constante control y supervisión, como lo indica el Reglamento Orgánico Institucional del IESS, en el que se expresa que se monitorearán de forma periódica a los empleados y los procesos realizados, para saber si se están aplicando las políticas y normas bajo los estándares de calidad establecidos por el IESS. Se presentarán también informes de rendición de cuentas para poder conocer la forma en la que se están invirtiendo los rubros (IESS, 2013).

Capítulo II

Diagnóstico del Hospital General IESS Milagro

En este capítulo se detallarán las características del objeto de estudio de la presente investigación, el cual es el personal de enfermería que labora en el Hospital General IESS de la ciudad de milagro, se brindará toda la información necesaria que ayude a poder comprender la forma en la que esta institución se desenvuelve y todos aquellos aspectos importantes.

Ubicación Geográfica

El Hospital IESS de la ciudad de Milagro, se encuentra ubicado en la Ciudadela San Miguel, en la Zona 5, la cual corresponde a Chobo, Naranjito, Simón Bolívar, Mariscal Sucre, Roberto Astudillo, Marcelino Maridueña y Yaguachi (IESS, 2014a).



Figura 1. Ubicación espacial del Hospital General IESS Milagro
Tomado de: Plan Médico Funcional Hospital IESS Milagro

Distribución de las instalaciones del Hospital IESS

A continuación se podrá observar una tabla en la que se detallan las áreas o departamentos que se encuentran distribuidas a lo largo de los 6 pisos que posee el Hospital General IESS de la ciudad de milagro.

Tabla 5
Distribución de las áreas/departamentos por pisos

PLANTA	AREA / DEPARTAMENTO
Planta Baja	Estadística e información
	Trabajo Social
	Farmacia
	Emergencia – Urgencias
	Consultorios de consulta Externa
	Auxiliares de diagnóstico y tratamiento
	Fisioterapia
	Procedimientos especiales
	Varios
Primer Piso	Area Administrativa
	Dirección administrativa y Médica
	Dirección Técnica
	Departamento Financiero
	Departamento de Contabilidad
	Departamento de Recursos Humanos
	Coordinación de Enfermería
	Departamento de Servicios Generales
	Departamento de Docencia
	Tesorería
	Varios
Segundo Piso	Centro Quirúrgico y obstétrico
	Terapia Intensiva
	Valoración Cardiología
	Central de esterilización
	Residencia de médicos
	Departamento de facturación
	Varios
Tercer Piso	Cirugía General
	Materno Infantil
	Pediatría
Cuarto Piso	Medicina Interna A
	Medicina Interna B
Quinto Piso	Auditorio

Fuente: Plan Médico Funcional Hospital IESS Milagro

Vulnerabilidades

Dentro de las debilidades de esta institución, la ubicación, es una área que se encuentra propensa a sufrir las inclemencias del clima, se han dado épocas en las que se han desatado lluvias torrenciales, lo que ha provocado que todo el espacio que rodea al hospital se vea cubierto por agua, en muchas ocasiones resultando imposible ingresar a las instalaciones de la misma, además de poseer una sola entrada por el frente de la unidad, y al ser ésta una vía muy transitada, se puede colapsar de forma inmediata.

Al interior de las instalaciones, uno de los problemas es que el sistema de climatización suele funcionar de mala forma, haciendo que algunos pisos del edificio se vean afectados y los pacientes que se encuentran ingresados por alguna cuestión de su salud se quejan al respecto, ya que sienten el drástico cambio de temperatura.

Población Referida

El Hospital General IESS atiende a todos aquellos cantones que conforman la Zona 5, es decir que se habla de un aproximado de 182 000 habitantes, este hospital atiende a una población afiliada de aproximadamente 51 886 personas, puesto que posee aproximadamente 2011 afiliados, y considerando el hecho de que la cobertura del servicio no es solamente para el afiliado sino también para la familia del mismo (IESS, 2014a).

Dado que este hospital es de Nivel II, varias son los servicios que éste ofrece y por consiguiente posee una gran cantidad de usuarios que acuden a sus instalaciones diariamente, para poder dar solución a algún problema de salud, no simplemente los afiliados, sino también sus familiares, lo que ha ocasionado que los procesos al interior instituciones de este tipo sean reformados, para poder suplir las necesidades y solucionar los problemas de salud de una sociedad incipiente.

Estructura Organizacional del Hospital IESS Milagro

Talento Humano que labora en el Hospital IESS Milagro (2014)

Mediante el consolidado que otorga el Departamento de Recursos Humanos del Hospital, se puede determinar el número de profesionales que labora al interior de la institución. Dentro del personal paramédico existen personal de tipo administrativo, médico, paramédico y de trabajo, los mismos que pueden encontrarse empleados en tres diferentes modalidades: por nombramiento definitivo, nombramiento provisional o por contrato.

A continuación se muestra una tabla con la cantidad específica de personas que labora en cada área:

Tabla 6
Talento Humano que labora al interior del Hospital

PERSONAL POR AREAS	NOMBRAMIENTO DEFINITIVO	NOMBRAMIENTO PROVISIONAL	CONTRATO	TOTAL
PERSONAL ADMINISTRATIVO	22	13	18	53
PERSONAL MEDICO	22	44	46	112
PERSONAL PARAMEDICO	51	47	34	132
CODIGO DE TRABAJO	65	0	82	150
TOTAL	160	104	180	444

Adoptado: Plan Médico Funcional Hospital IESS Milagro

Cartera de servicios del hospital IESS Milagro

Dentro de la cartera de servicios de un hospital, se describen todos aquellos servicios que van a ser prestados por dicha institución, clasificándolas por grupos de edad, el Hospital General IESS de Milagro, al ser clasificado como una institución en Nivel II de atención según la tipología, los cuales están destinados a prestar servicios de atención ambulatoria especializada y los que requieran de hospitalización (MSP, 2015).

El Hospital IESS de la ciudad de Milagro, labora en un horario de 06:00 hasta 22:00 en consulta externa, el servicio de emergencia se encuentra funcionando las 24 horas, al igual que el servicio de hospitalización, laboratorio clínico, farmacia e imagenología (IESS, 2014a). Todos estos servicios se encuentran a servicio de la población de la ciudad de Milagro y todos aquellos cantones que cubren la zona 5, la cual corresponde a Chobo, Naranjito, Simón Bolívar, Mariscal Sucre, Roberto Astudillo, Marcelino Maridueña y Yaguachi (IESS, 2014a).

A continuación se mostrará una tabla en la que se detalla las diferentes especialidades que posee el hospital IESS Milagro, así como los procedimientos que se realizan.

Tabla 7

Especialidades y Cartera de Procedimientos del Hospital IESS Milagro

ESPECIALIDADES DEL HOSPITAL	CARTERA DE PROCEDIMIENTOS
CIRUGÍA GENERAL	CONSULTA EXTERNA COLELAP APENDILAP HERNIO PLASTIA
MEDICINA INTERNA QUE LABORA CON CARDIOLOGÍA	DIAGNÓSTICO NO INVASIVO CONSULTA EXTERNA ELECTROCARDIOGRAMA
DERMATOLOGÍA	ELECTROTHERAPIA NFILTRACIONES CRIOTERAPIA PROCEDIMIENTOS VARIOS CONSULTA EXTERNA
GASTROENTEROLOGIA	CIRUGIA DERMATOLÓGICA CONSULTA EXTERNA ENDOSCOPIA DIGESTIVA ALTA
GINECOLOGIA	HISTERECTOMIA VAGINAL COLPOSCOPIA CONIZACION PLASTIA VAGINAL COLPOPERINORRAFIA COLOCACION DE BANDAS TVT HSTEROSCOPIA
MEDICINA INTERNA	CONSULTA EXTERNA
ODONTOLOGIA	URGENCIAS ODONTOLÓGICAS ODONTOLOGIA GENERAL EXTRACCIONES Y CIRUGIA MENOR LIMPIEZA Y PROFILAXIS PREIODONCIA Y ENDODONCIA RAY OS X PERIAPICALES ODONTOLOGIA PREVENTIVA ODONTOPEDIATRIA REHABILITACION ORAL
OFTALMOLOGIA	CONSULTA EXTERNA GENERAL URGENCIA OFTALMOLOGICA GLAUCOMA PTERIGION
PEDIATRIA	CONSULTA EXTERNA URGENCIAS PEDIATRICAS CUIDADOS INTERMEDIOS PEDIATRICOS
PSICOLOGIA	CONSULTA EXTERNA
REHABILITACION – FISIOTERAPIA	FISIOTERAPIA ONDA CORTA ULTRASONIDO LASER TERAPIA REHABILITACION POST QUIRURGICA
TRAUMATOLOGIA	CONSULTA EXTERNA SALA DE YESOS OSTEOSINTESIS ASTROSCOPIA
EMERGENCIA	CIRUGIA CORRECTIVA TRIAGE URGENCIAS GENERALES PROCEDIMIENTOS VARIOS

UROLOGIA	CONSULTA EXTERNA CIRUGIA CONVENCIONAL AMBULATORIA
IMAGENIOLOGIA	RADIOLOGIA CONVENCIONAL ULTRASONIDO MAMOGRAFIA ULTRASONIDO GINECOOBSTETRICO BIOPSIA Y DRENAJE
LABORATORIO CLINICO	HEMATOLOGIA UROANALISIS PARASITOLOGIA HORMONAS SEROLOGIA BACTERIOLOGIA URGENCIA BIOQUIMICA
LABORATORIO DE HISTOPATOLOGIA	PROCESAMIENTO Y ESTUDIOS DE PIEZAS QUIRURGICAS CITOLOGIA E HISTOPATOLOGIA A PACIENTES DE ZONA 5 CITOLOGIA
ANESTESIOLOGIA	ANESTESIA PERIDURAL Y RAQUIDEA ANESTESIA TRONCULAR BLOQUEOS TERAPIA DEL DOLOR AGUDO EN RECUPERACION ANESTESIA GENERAL CHEQUEO PREOPERATORIO SEDOANALGIA
QUIROFANO	MEDIANA COMPLEJIDAD SALA DE RECUPERACION CENTRAL DE ESTERILIZACION
PSIQUIATRIA	CONSULTA EXTERNA
VISITA A DOMICILIO	ADULTOS MAYORES Y LOS CLINICOSCRONICOS
FARMACIA	CONSULTA EXTERNA Y EMERGENCIA
TRABAJO SOCIAL	APOYO EN TODAS LAS AREAS

Adoptado: Plan Médico Funcional Hospital IESS Milagro
Fuente: (IESS, 2014a).

Mediante el respectivo análisis de la tabla antes mostrada, cuenta que el Hospital IESS Milagro cuenta con una amplia cartera de servicios que se encuentran destinados a la comunidad milagreña y de los sectores aledaños, son en total 23 especialidades, cada una con la debida especificación de los procedimientos que se realizan al interior de las instalaciones del hospital.

En cuanto a la organización funcional del hospital, se encuentra estructurado fundamentalmente en tres áreas, las cuáles son el área asistencial, área de soporte asistencial y el área no asistencial.

Tabla 8
Organización Funcional del Hospital IESS Milagro

AREA ASISTENCIAL	CENTRO DE CIRUGÍA	CIRUGÍA GENERAL
		GINECOLOGÍA
		UROLOGÍA
		TRAUMATOLOGÍA
	UNIDAD MATERNO INFANTIL	SALA DE PARTOS
		RECUPERACION
		HOSPITALIZACION
	AREA AMBULATORIA	OBSERVACION 24 HORAS
		HOSPITALIZACION MAS 24 HORAS
		EMERGENCIA
		FISIATRIA
		CONSULTA EXTERNA
		CURACIONES
ODONTOLOGIA		
AREA DE SOPORTE ASISTENCIAL	IMÁGENES	RX. CONVENCIONALES
		ECOGRAFIA
		TAC
	LABORATORIO CLINICO	TOMA DE MUESTRAS
		BIOQUIMICA
		HEMATOLOGIA
		MICROBIOLOGIA
	HISPATOLOGIA	TOMA DE MUESTRA
		USUARIO S INTERNOS
		USUSAARIOS EXTERNOS
FARMACIA	HOSPITALIZACION	
	DISPENSACION EXTERNA	
AREA DE NO ASISTENCIAL	AREA DE PUBLICO	CAFETERIA
		AUDITORIO
	AREA DE GESTION	DIRECCION ADMINISTRATIVA
		DIRECCION TECNICA
		TALENTO HUMANO
		FINANCIERO

Adoptado: Plan Médico Funcional Hospital IESS Milagro (IESS, 2014a)

Mediante la tabla antes mostrada se observa cada una de las funciones que existen dentro del Hospital General IESS de la ciudad de Milagro, clasificadas acorde a las diferentes áreas que existen dentro del mismo, de igual manera se detallan las sub áreas de cada una de ellas.

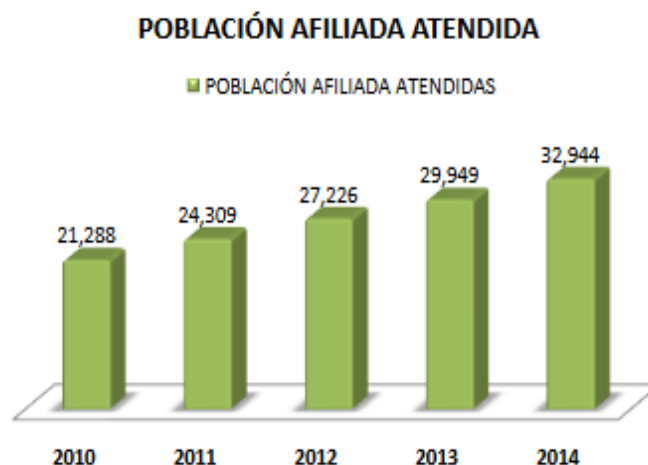


Figura 2. Población afiliada atendida 2010 – 2014

Adoptado: Plan Médico Funcional Hospital IESS Milagro

La constante atención que esta institución se mantiene prestando a la comunidad, se evidencia en las cifras recogidas por el departamento de estadística de dicho hospital, colectando la información del período 2010 – 2014, a continuación se mostrarán los siguientes datos:

Entonces se observa que durante el año 2010 alrededor de 21 288 afiliados fueron atendidos, en el año 2011, la cifra se incrementa, ahora son 24 309 afiliados los que son atendidos, en el 2012 se atienden 27 266 afiliados, en el 2013, se atienden 29 949 afiliados y finalmente en el 2014, 32 944 personas son atendidas. Se puede concluir entonces que las cifras se encuentran en aumento, por lo cual se considera necesario que todos los departamentos, área, equipos, talento humano, entre otros recursos que hacen posible que el hospital funcione, se encuentren en adecuado ejercicio para que las necesidades de toda la población que acude a las instalaciones de dicha institución, sean satisfechas.

También el crecimiento de la demanda de los servicios médicos ha sido progresiva, y en cierto sentido constante, el ritmo al que ido creciendo del año 2010 al 2011 es del 1.7% anual según los datos del INEC, y desde el año 2012 en adelante, la cifra fue más significativa debido a que se generaron nuevas políticas aperturistas, las mismas que autorizaron que los conyugues

de los afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social puedan ser atendidos en las instalaciones de los hospitales de dicha institución. Esta fue una resolución que fue aprobada en el 2011 en la cual se planteó formalmente la extensión de los beneficios del afiliado hacia su cónyuge y los hijos menores a los 18 años de edad (Carrasco Arteaga , 2012).

La ardua labor realizada por todo el equipo de trabajo hace que se pueda brindar una buena atención a los usuarios que necesitan que sus problemas de salud sean solucionados, se ha podido notar que el Hospital General IESS de la ciudad Milagro se encuentra correctamente equipado para poder realizar un sin número de intervenciones, ya que oficialmente es un hospital en el segundo nivel de atención ambulatorio, segundo nivel de complejidad, categoría II – 3 (IESS, 2014a).

Capítulo III Diseño Metodológico

En este capítulo se abordarán los temas referentes al diseño investigativo empleado para poder llevar a cabo la presente investigación y se procederá a mostrar los resultados obtenidos mediante el empleo de tablas, gráficos estadísticos y sus respectivos análisis.

Enfoque de la investigación

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar los factores que provocan el absentismo en el personal de enfermería del Hospital General de Milagro. Debido a que muchos de estos factores son parte del subconsciente de los empleados, se debe considerar indagar esta respuesta en base a un cruce de variables y una correlación entre las preguntas de la investigación.

El enfoque que se utilizó para recopilar los datos fue mixto. Hernández, Fernández y Baptista (2010) determinaron que este enfoque es cuantitativo y cualitativo a la vez. El enfoque cualitativo es el que investiga opiniones o percepciones de los individuos que son relevantes en la investigación; no obstante, en este enfoque también se consideran estudios en donde el investigador se involucra en el campo para conocer de cerca cierta situación. El enfoque cuantitativo es numérico, tiene su fundamento en la estadística; esta investigación se considera concluyente ya que muestra datos probabilísticos concernientes a un trabajo investigativo. En este enfoque se pueden establecer resultados descriptivos, incidencias entre variables, análisis numéricos, etc., para poder caracterizar una variable.

En este proyecto de investigación, se utilizó el enfoque cualitativo para conocer el punto de vista de la Jefa del área de Pediatría, la Coordinadora de enfermería y de la Supervisora de Enfermería, con respecto a los factores que generan el absentismo y datos importantes para determinar las causas de ausencias de este personal en el Hospital. Estas opiniones son muy

importantes, ya que desde el punto de vista directivo, se pueden obtener otras percepciones que se pueden obviar dentro de la investigación.

En cuanto al enfoque cuantitativo, se realizó un cuestionario con 17 preguntas para conocer la situación de los empleados con respecto a este tema. Es claro, que un trabajador no va a contestar cosas que puedan afectar su relación laboral; razón por la cual se desarrolló una encuesta anónima, sin preguntar el nombre del colaborador y se les explicó las intenciones de la misma.

Alcance de la investigación

Esta investigación tuvo un alcance exploratorio, que luego pasó a ser descriptivo y correlacional. El alcance exploratorio es el que busca tener una visión general del tema, que le permita tener un mayor acercamiento al fenómeno que se está estudiando (Facal, 2015). Este alcance se logró gracias a las entrevistas al equipo directivo del personal objeto de estudio, en donde se logró determinar cuáles son los motivos por los que el personal de enfermería se ausenta.

Según Hernández et al. (2010) el alcance descriptivo es el que caracteriza el objeto de estudio; es decir, se establece la forma en que actúan las variables investigadas. En este caso, se demostró mediante la estadística descriptiva el comportamiento de los empleados que llevan al absentismo. El alcance correlacional, busca identificar relaciones entre variables; lo cual es importante en esta investigación, ya que los factores podrán ser identificados conforme a las relaciones entre las respuestas brindadas por los enfermeros.

Tipo de investigación

Los tipos de investigación pueden diferir dependiendo del autor que los conceptualice. Según Bernal (2010) la investigación de campo es aquella que se realiza dentro del lugar natural del objeto de estudio; en este caso, los datos fueron obtenidos dentro del Hospital General de Milagro. Hernández et al. (2010) señalaron que la investigación transversal es aquella que se

realiza en una fecha en particular; es decir, actúa como una fotografía en la recopilación de datos.

Población y muestra

La población de estudio son los 444 empleados de enfermería con que cuenta el Hospital General de Milagro. El muestreo fue de tipo aleatorio y probabilístico; la fórmula para la población finita se muestra a continuación:

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

Las variables de la ecuación son (a) n muestra, (b) N población = 444, (c) Z_{α} valor de la tabla Z para un intervalo de confianza del 95% = 1.962, p probabilidad de éxito = 0.5 q probabilidad de fracaso = 0.5, d error de la muestra = 5%. La muestra fue de 206 personas. Sin embargo, se realizó la encuesta a 216 personas, debido al acceso que se tuvo a estas, con el objetivo de reducir el error muestral de la investigación.

Herramienta de investigación

La encuesta fue desarrollada en base al trabajo investigativo de Ferraro (2016), quien en su trabajo de investigación buscó determinar la incidencia de ausentismo laboral y factores determinantes en el personal de enfermería del Hospital Zonal Especializado en Oncología “Luciano Fortabat”. La estructura general es la misma; sin embargo, se adaptaron ciertas respuestas al contexto que se está estudiando; por ejemplo, los motivos del absentismo, la antigüedad laboral y las horas de trabajo. La encuesta se puede revisar en el Apéndice C. La tabulación se realizó en el programa Microsoft Excel 2013, mientras que el análisis correlacional se lo desarrolló en el software IBM SPSS Statistics 22.

Método Análisis Estadístico

El presente proyecto busca determinar los factores que influyen en el absentismo laboral del personal de enfermería del Hospital IESS de Milagro; por lo que, se comprobará los

resultados mediante pasteles estadísticos de la encuesta realizada al personal de enfermería con la finalidad de investigar las relaciones de los factores de ambiente físico, salario monetario, conflictividad laboral, estrés, desmotivación y sobrecarga laboral que tienen influencia en el ausentismo laboral como se identificó en el marco teórico.

Se desarrollaron tablas cruzadas entre las razones que generan el absentismo laboral que están fuera de aspectos relacionados a la gestión de recursos humanos; como por ejemplo la propensión a faltar de personas con cargas laborales, estado civil, entre otras. Se realizó la herramienta del coeficiente de correlación lineal de Pearson que relaciona dos variables en datos estadísticos para medir la magnitud de la relación de las variables de respuestas analizando los valores de absentismo.

A continuación se muestran los resultados obtenidos.

Análisis de resultados

1. Sexo

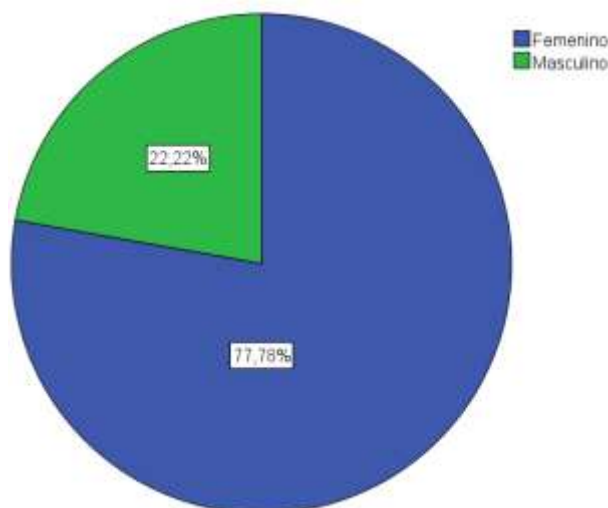


Figura 3. Sexo

Según los resultados de la encuesta a trabajadores de enfermería del Hospital General IESS de la ciudad de Milagro; el 77.78% está conformado por el sexo femenino, mientras que el 22.22% es masculino.

2. Edad

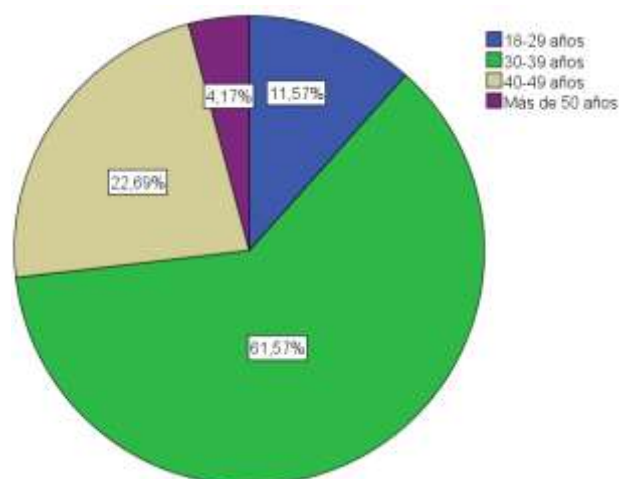


Figura 4. Edad

Los datos obtenidos de los encuestados del hospital, reflejaron que el 61.57% tiene entre 30-39 años; el 22.69% es de 40-49 años; el 11.57% es de 18-29 años, mientras que el 4.17% es más de 50 años.

3. Puesto que desempeña

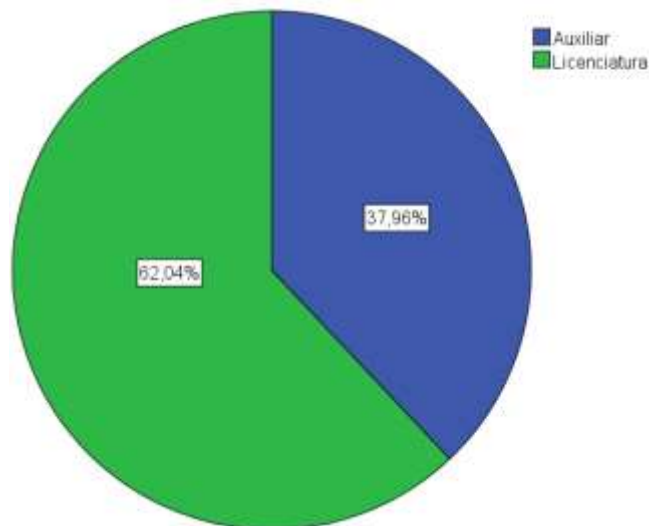


Figura 5. Puesto que desempeña

En los resultados de la encuesta el 62.04% de los colaboradores tienen un cargo de licenciatura, mientras que el 37.96% es el auxiliar.

4. Antigüedad en la institución

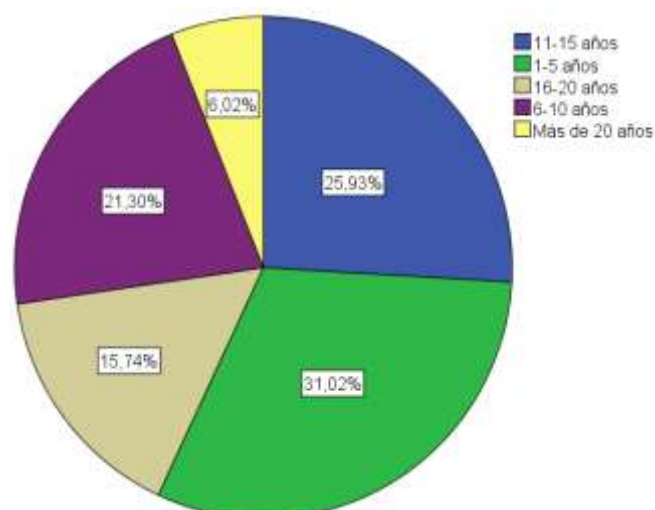


Figura 6. Antigüedad de la institución

De acuerdo a los resultados de la encuesta el 31.02% tiene una antigüedad de 1 a 5 años; el 25.93% de 11 a 15 años; el 21.30% de 6 a 10 años; el 15.74% de 16 a 20 años, mientras que el 6.02% tiene más de 20 años.

5. ¿Qué turno de trabajo desempeña?

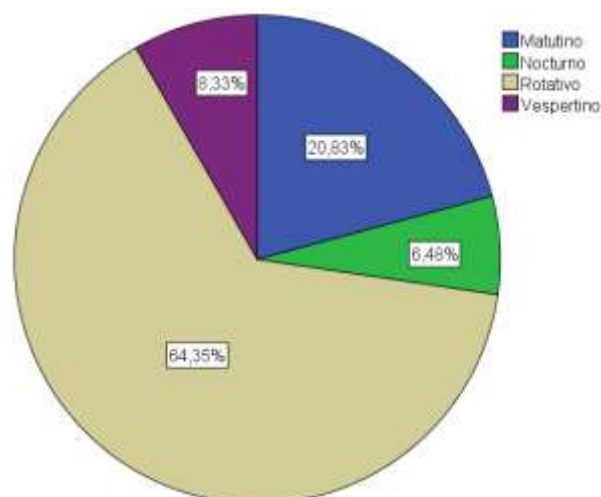


Figura 7. Horario de trabajo

Con respecto a los resultados de la encuesta se determinó que el 64.35% tiene turno rotativo, el 20.83% está en turno matutino, el 8.33% vespertino y el 6.48% nocturno.

6. ¿Cuántas horas semanales trabaja en el hospital?

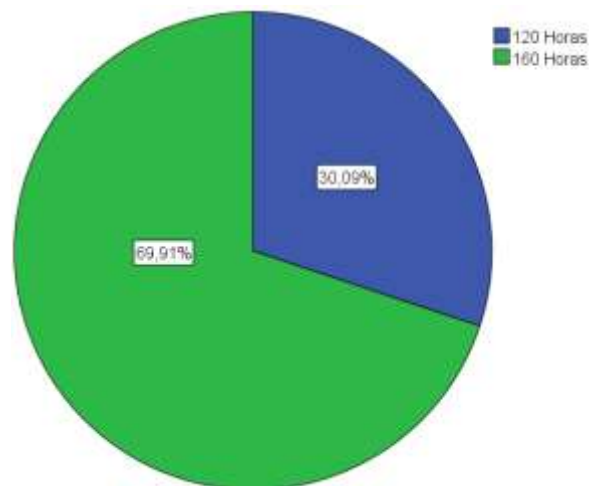


Figura 8. Horas laborales en el trabajo

El 69.91% trabajó semanalmente 160 horas, mientras que el 30.09% de los encuestados 120 horas.

7. Estado civil

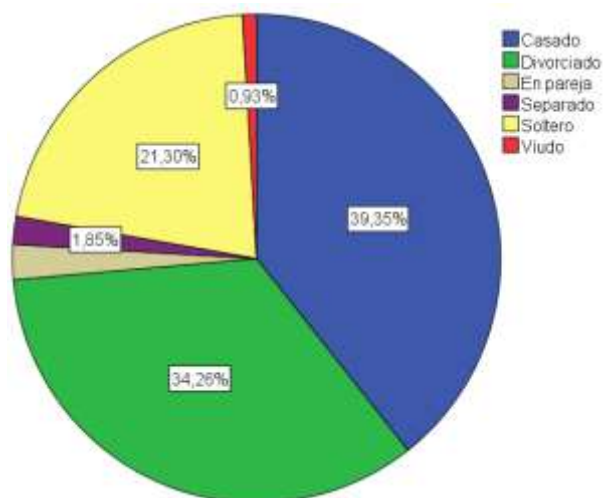


Figura 9. Estado civil

De los encuestados, el 39.35% es casado, el 34.26% divorciado, el 21.30% soltero, el 2.31% en está en pareja, el 1.85% es separado, mientras que el 0.93% es viudo.

8. Posee familiares a cargo

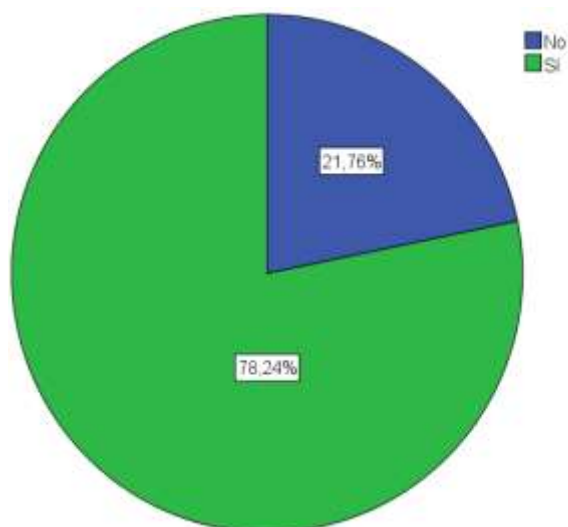


Figura 10. Carga familiar

El 78.24% de los encuestados tiene familiares a su cargo, mientras que el 21.76% no tiene.

9. ¿Durante el último año se ha ausentado en su trabajo?

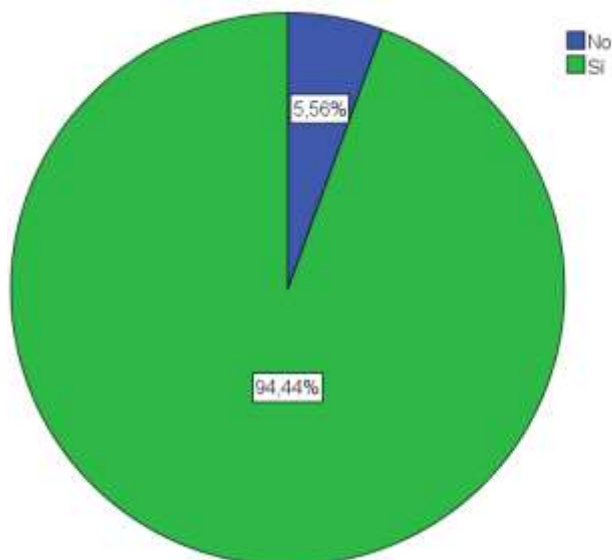


Figura 11. Ausencia de trabajo

El 94.44% se ha ausentado en su trabajo, mientras que el 5.56% no, lo que demuestra un alto nivel de ausentismo.

10. ¿Ha faltado a su trabajo por algún motivo establecido por la ley cómo?

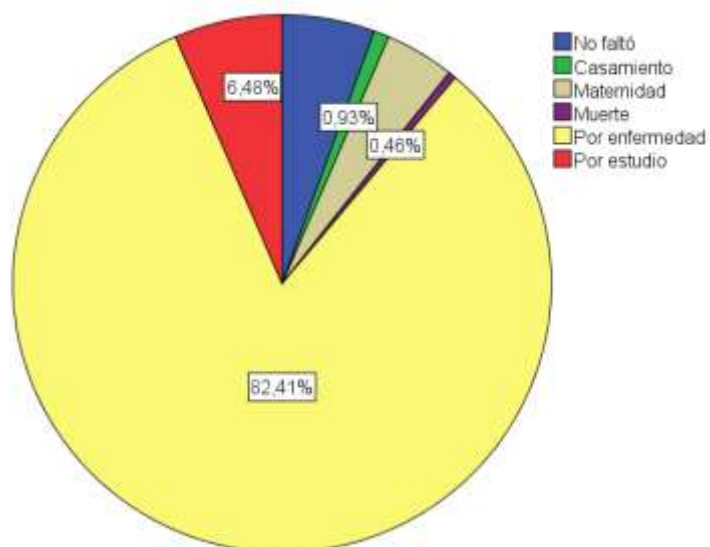


Figura 12. Motivos de ausencia

El 82.41% faltó por enfermedad, el 6.48% por cuestiones de estudio el 4.16% por maternidad, el 0.93% por casamiento, el 0.46% por muerte, mientras que el 5.56% no faltó.

11. ¿Durante cuantos días se ausentó?

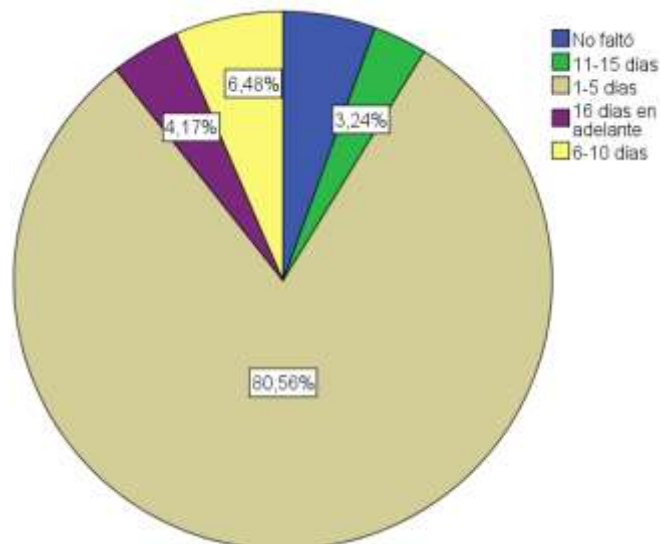


Figura 13. Días que se ausentó

El 80.56% manifestó que se ausentó de 1 a 5 días, el 6.48% de 6 a 10 días, el 4.17% de 16 días adelante, el 3.24% de 11 a 15 días, mientras que el 5.56% no faltó.

12. ¿Durante el último año cuántas veces se ausentó?

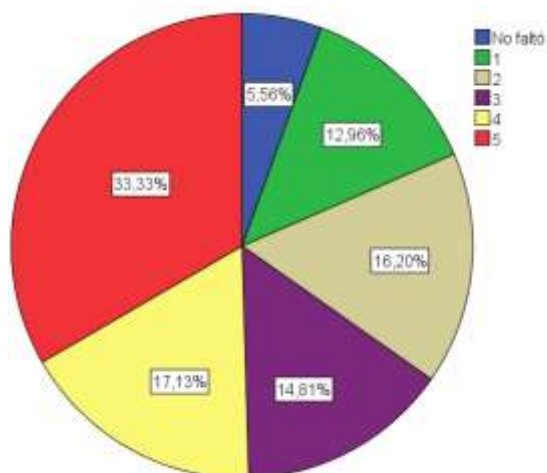


Figura 14. Veces que se ausentó

El 33.33% se ausentó al menos 5 veces, el 17.13% se ausentó 4 veces, el 16.20% 2 veces, el 14.81% 3 veces, el 12.96% una vez, mientras que el 5.56% no faltó.

13. En la actualidad ¿Considera usted que se encuentra satisfecha/o con su trabajo?

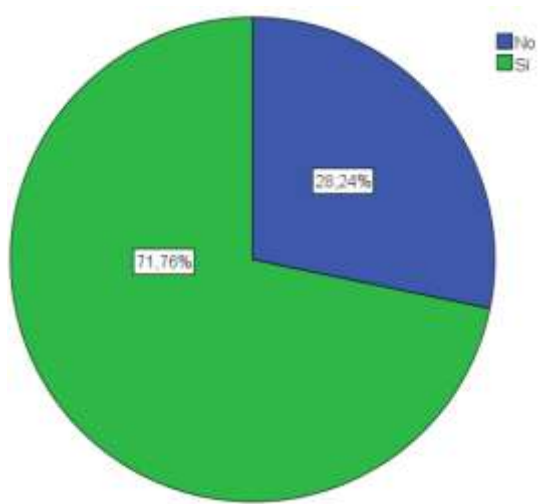


Figura 15. Satisfacción del trabajo

El 71.76% afirmó que se siente satisfecho con su trabajo, mientras que el 28.24% no se sintió satisfecho.

14. ¿Cuál o cuáles considera usted que son causas de su insatisfacción? (Seleccionar uno solamente)

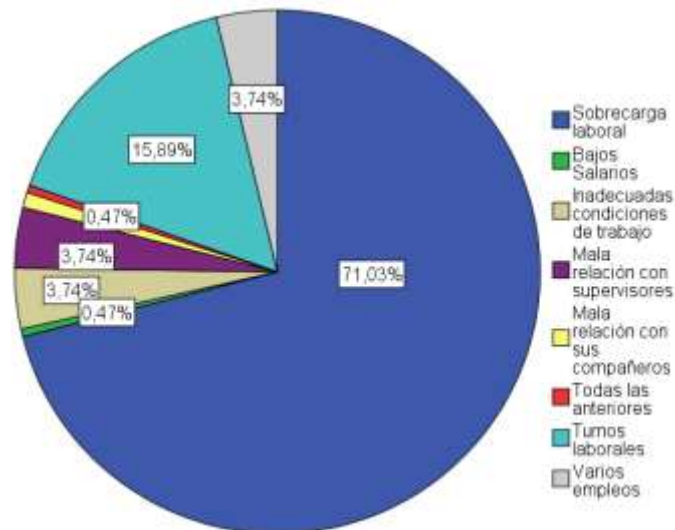


Figura 16. Causas de insatisfacción

Del 28.24% que se sintió insatisfecho, el 71.03% declaró que fue por sobrecarga laboral, el 15.89% por los turnos laborales que tienen en su trabajo; las demás causas tuvieron menores puntuaciones.

15. ¿Considera que el ausentismo laboral es un problema para la institución?

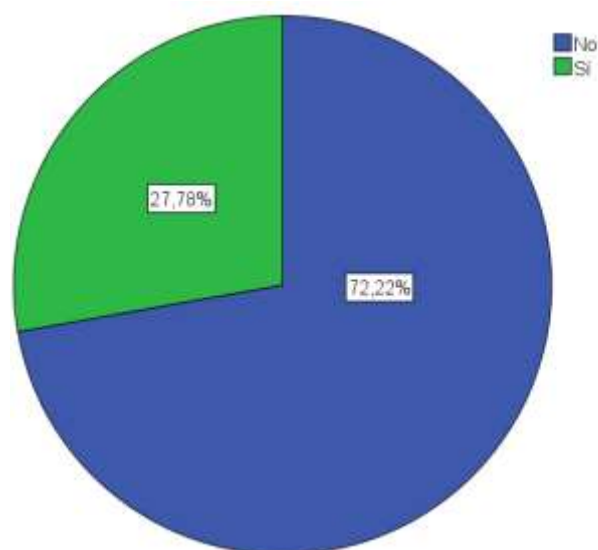


Figura 17. Problema para la institución

El 72.22% de las personas consideró que el ausentismo laboral no es un problema para la institución, mientras que el 27.78% declaró que sí es un problema.

16. ¿Considera que la Dirección aplica medidas correctivas para mejorar el ausentismo laboral?

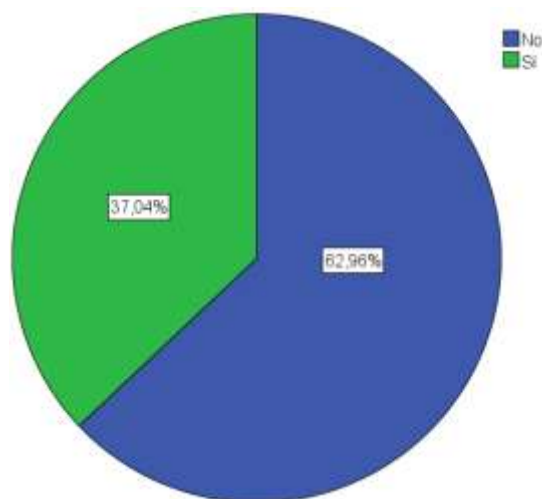


Figura 18. Medidas correctivas

El 62.96% afirmó que la Dirección no aplica medidas correctivas para mejorar el ausentismo laboral, mientras que el 37.04% consideró que si se aplican medidas.

17. ¿Cuáles son los principales problemas en su trabajo?

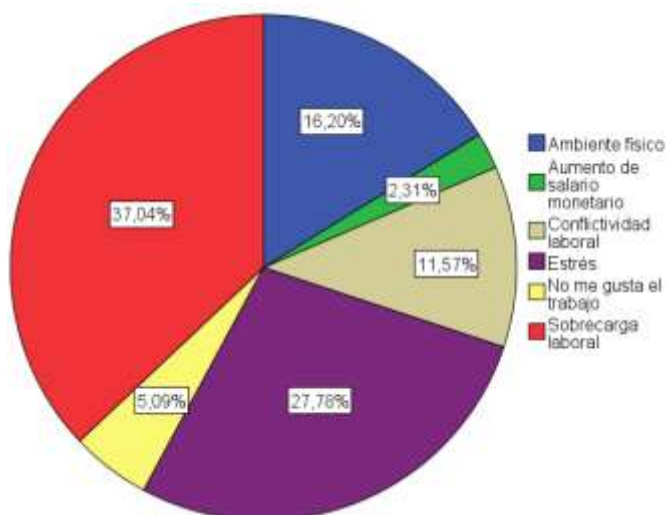


Figura 19. Problemas en el trabajo

El 37.04% consideró que el principal problema en su trabajo es la sobrecarga laboral, el 27.78% consideró que es el estrés, el 16.20% en ambiente físico, el 11.57% la conflictividad laboral; los demás factores tuvieron menor puntuación.

Análisis de las encuestas

Se identificó que las personas se ausentan de uno a cinco días en su mayoría, reiterándolo de 3 a 5 veces en el año. Las principales causas de insatisfacción laboral fueron la sobrecarga laboral y los turnos laborales.

Con respecto a la repetición de faltas se concluyó que las mujeres tienen más faltas que los hombres, lo que se puede deber a asuntos como la maternidad; a pesar de ello, a pesar de ello, existe una mayoría de hombres que se han ausentado cinco veces en el año. Las edades en que más ausencias reflejaron fueron de 30 a 39 años; los licenciados fueron las personas que más se ausentaron, lo que puede deberse a que tienen una mayor estabilidad laboral y sienten mayor flexibilidad de parte de la institución. La relación con la antigüedad fue que los más reincidentes con las ausencias fueron las personas que tienen de 11 a 15 años en la institución. Se evidenció que las personas que tienen cargas familiares son las que más se ausentan, esto se puede ocasionar por maternidad o cuidado de los hijos. Los divorciados tuvieron mayor reincidencia en las faltas. Se identificó que la repetición de faltas tiene una correlación débil positiva con la cantidad de días de ausencia. Se concluye que los factores principales que generan absentismo en el Hospital General Milagro son la sobrecarga laboral y el estrés.

Tablas cruzadas

La tabla cruzada es una herramienta estadística que permite ver la relación entre preguntas; de tal forma que se pueda conocer cuántas personas respondieron una pregunta, mediante un filtro determinado. En este caso, la pregunta que sirvió de pivote fue las veces que se ausentó durante el último año, para poder identificar los factores que la producen.

Sexo

Con respecto a los resultados de esta tabla, el sexo femenino tiene mayores faltas con un total de 168 anual. Esto puede deberse a factores como la maternidad, asuntos familiares o enfermedad.

Tabla 9
Sexo vs ausencias

Durante el último año cuántas veces se ausentó	Sexo		
	Femenino	Masculino	Total general
Cero faltas	7	5	12
Una falta	27	1	28
Dos faltas	27	8	35
Tres faltas	23	9	32
Cuatro faltas	31	6	37
Cinco faltas	53	19	72
Total general	168	48	216

Edad

Se consideró que las personas que más faltan son del rango entre 30-39 años. Esto debido a que las filas de cuatro y cinco faltas fueron las mayores con respecto a las demás. Asimismo, las personas entre 40 y 49 años, también presentan cierta reincidencia en las ausencias.

Tabla 10
Edad vs ausencias

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	1	5	4	2	12
Una falta	11	17			28
Dos faltas	4	15	16		35
Tres faltas	5	18	5	4	32
Cuatro faltas	3	26	8		37
Cinco faltas	1	52	16	3	72
Total general	25	133	49	9	216

Cargo

Con respecto al puesto que desempeña se consideró que los integrantes del cargo de licenciatura fueron los que más veces repitieron la ausencia.

Tabla 11
Cargos vs ausencias

Durante el último año cuántas veces se ausentó	Puesto que desempeña		
	Auxiliar	Licenciatura	Total general
Cero faltas	2	10	12
Una falta	24	4	28
Dos faltas	11	24	35
Tres faltas	13	19	32
Cuatro faltas	16	21	37
Cinco faltas	16	56	72
Total general	82	134	216

Antigüedad

Con respecto a la tabla cruzada de la antigüedad en la institución, los colaboradores que más reinciden en las ausencias son los que tienen de 11 a 15 años en la institución, le siguen los que tienen de 6 a 10 años.

Tabla 12
Antigüedad vs ausencias

Durante el último año cuántas veces se ausentó	Antigüedad en la institución					Total general
	11-15 años	1-5 años	16-20 años	6-10 años	Más de 20 años	
Cero faltas		1	4	5	2	12
Una falta		27		1		28
Dos faltas	11	8	12	3	1	35
Tres faltas	8	13	3	3	5	32
Cuatro faltas	9	11	5	12		37
Cinco faltas	28	7	10	22	5	72
Total general	56	67	34	46	13	216

Posee familiares a cargo

Los trabajadores que tienen cargas familiares son los que se han ausentado mayormente y de manera más reincidente; esto puede deberse a factores como la maternidad.

Tabla 13
Carga laboral vs ausencias

Durante el último año cuántas veces se ausentó	Posee familiares a cargo		
	No	Sí	Total general
Cero faltas	2	10	12
Una falta	11	17	28
Dos faltas	9	26	35
Tres faltas	6	26	32
Cuatro faltas	4	33	37
Cinco faltas	15	57	72
Total general	47	169	216

Estado Civil

Con respecto al estado civil se pudo identificar que las personas divorciadas han tenido una mayor reincidencia de faltas; por los que, tienen más conflictos en parejas originando una falta en el trabajo.

Tabla 14
Estado civil vs ausencias

Durante el último año cuántas veces se ausentó	Estado civil						Total general
	Casado	Divorciado	En pareja	Separado	Soltero	Viudo	
Cero faltas	8	2			2		12
Una falta	16	3	2		7		28
Dos faltas	9	13	1	1	11		35
Tres faltas	14	9	1		8		32
Cuatro faltas	19	12		1	5		37
Cinco faltas	19	35	1	2	13	2	72
Total general	85	74	5	4	46	2	216

Motivos de faltas

Se pudo diagnosticar que el mayor ausentismo de los trabajadores es por enfermedad.

Tabla 15
Motivos de faltas vs ausencias

Durante el último año cuántas veces se ausentó	Cuando ha faltado a su trabajo por algún motivos establecido por ley como:						
	No faltó	Casamiento	Maternidad	Muerte	Por enfermedad	Por estudio	Total general
Cero faltas	12						12
Una falta		1	1	1	19	6	28
Dos faltas					33	2	35
Tres faltas			3		26	3	32
Cuatro faltas		1	4		31	1	37
Cinco faltas			1		69	2	72
Total general	12	2	9	1	178	14	216

¿Cuáles son los principales problemas en su trabajo?

Se puede concluir que los principales factores que inciden en las ausencias reiteradas de los trabajadores son la sobrecarga laboral y el estrés. Se observa que las personas que tienen entre cuatro y cinco faltas, tienen como preponderancia estos factores como problemas de su trabajo; por lo que se puede concluir que estos son los motivos de sus ausencias repetidas durante el año.

Tabla 16
Problemas vs ausencias

Durante el último año cuántas veces se ausentó	¿Cuáles son los principales problemas en su trabajo?						
	Ambiente físico	Salario monetario	Conflictividad laboral	Estrés	No me gusta el trabajo	Sobrecarga laboral	Total general
Cero faltas	1			3		8	12
Una falta	10	2	1	9		6	28
Dos faltas	9	2	8	8	3	5	35
Tres faltas	4	1	4	7		16	32
Cuatro faltas	3		4	11		19	37
Cinco faltas	8		8	22	8	26	72
Total general	35	5	25	60	11	80	216

Correlación

Se realizó una correlación para analizar aspectos como la edad, antigüedad y los factores de absentismo, con los días de ausencia y veces de ausencia; esto se desarrolló para tener un panorama más amplio de otras características de tipo demográficas que pueden incidir en el absentismo. Se puede observar que existe una correlación moderada débil positiva entre la edad y la antigüedad laboral; esto es debido a que las personas que tienen más edad, por lo general tienen más años trabajando en la institución. La edad tiene una correlación débil positiva con respecto a las ausencias, lo que significa que a mayor edad existen más ausencias tendrán por el rango de experiencia en el hospital y la confianza entre los colaboradores, pero no de manera muy acentuada. La cantidad de días de ausencia se correlaciona de forma moderada débil positiva con las veces de ausencia; es decir las personas que más se ausentan, por lo general toman más días.

Tabla 17
Correlaciones

		Edad	Antigüedad en la institución	¿Durante Cuantos días se ausento?	Durante el ultimo año cuántas veces se ausento	¿Cuáles son los principales problemas en su trabajo?
Edad	Correlación de Pearson	1	,285**	,103	,227**	,103
	Sig. (bilateral)		,000	,130	,001	,130
	N	216	216	216	216	216
Antigüedad en la institución	Correlación de Pearson	,285**	1	,053	-,151*	-,076
	Sig. (bilateral)	,000		,439	,026	,263
	N	216	216	216	216	216
¿Durante Cuantos días se ausento?	Correlación de Pearson	,103	,053	1	,425**	-,133
	Sig. (bilateral)	,130	,439		,000	,050
	N	216	216	216	216	216
Durante el ultimo año cuántas veces se ausento	Correlación de Pearson	,227**	-,151*	,425**	1	,049
	Sig. (bilateral)	,001	,026	,000		,477
	N	216	216	216	216	216
¿Cuáles son los principales problemas en su trabajo?	Correlación de Pearson	,103	-,076	-,133	,049	1
	Sig. (bilateral)	,130	,263	,050	,477	
	N	216	216	216	216	216

Prueba Chi cuadrado

En esta investigación se determinaron posibles factores que inciden en el absentismo, los cuales según el marco teórico fueron el ambiente físico, el salario monetario, conflictividad

laboral, estrés, desmotivación de trabajar y sobrecarga laboral. Luego del análisis de tablas cruzadas se determinó que el estrés y la sobrecarga laboral son los dos factores que tuvieron mayor cantidad de ausencias de los trabajadores. Debido a esto, se desea comprobar que los factores propuestos tienen incidencia sobre el nivel de absentismo. Bajo esta premisa, se realizó la prueba Chi cuadrado.

Esta prueba estadística sirve para determinar la relación entre dos variables categóricas; es decir, mientras la correlación de Pearson se utiliza para valores numéricos variables, la Chi cuadrado se usa para ver la relación entre preguntas con opciones o categóricas. Se utilizó un intervalo de confianza del 95%. A continuación se muestran los resultados de la prueba estadística.

Ausencias * Factores tabulación cruzada

		Factores						Total
		Ambiente físico	Conflictividad laboral	Estrés	No me gusta el trabajo	Salario monetario	Sobrecarga laboral	
Ausencias 0	Recuento	1	0	3	0	0	8	12
	Recuento esperado	1,9	1,4	3,3	,6	,3	4,4	12,0
1	Recuento	10	1	9	0	2	6	28
	Recuento esperado	4,5	3,2	7,8	1,4	,6	10,4	28,0
2	Recuento	9	8	8	3	2	5	35
	Recuento esperado	5,7	4,1	9,7	1,8	,8	13,0	35,0
3	Recuento	4	4	7	0	1	16	32
	Recuento esperado	5,2	3,7	8,9	1,6	,7	11,9	32,0
4	Recuento	3	4	11	0	0	19	37
	Recuento esperado	6,0	4,3	10,3	1,9	,9	13,7	37,0
5	Recuento	8	8	22	8	0	26	72
	Recuento esperado	11,7	8,3	20,0	3,7	1,7	26,7	72,0
Total	Recuento	35	25	60	11	5	80	216
	Recuento esperado	35,0	25,0	60,0	11,0	5,0	80,0	216,0

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	51,992 ^a	25	,001
Razón de verosimilitud	58,038	25	,000
N de casos válidos	216		

a. 21 casillas (58,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,28.

Figura 20. Prueba Chi cuadrado

El valor Chi cuadrado de Pearson fue de 51,992; 21 casillas tuvieron un recuento menor que 5, representando el 58.3%, mientras que el recuento mínimo esperado fue del 28%; por

tanto se cumple este criterio; además la razón de verosimilitud debe ser menor al nivel de significancia de 0.05 para que exista una dependencia entre las variables estudiadas. Debido a que se cumplieron los dos criterios, se establece que los factores determinados tienen influencia en el nivel de absentismo, siendo el estrés y la sobrecarga laboral los factores con mayor incidencia.

Entrevistas

Se elaboraron también una serie de preguntas (Apéndice A) para poder entrevistar a profesionales del equipo de trabajo que pueden aportar información importante para llegar a conclusiones que beneficien el proceso de investigación. Entre los entrevistados se tiene a las siguientes personas:

- 1) Jefa del área de Pediatría, Lic. Nelly Naranjo
- 2) Coordinadora de enfermería, Lic. Nelly Bravo
- 3) Supervisora, Lic. Diana Almeida

1. ¿Cuáles son las causas más frecuentes que conllevan a que su personal se ausente?

Como respuesta a esta pregunta, manifestaron que las causas más frecuentes por las que el personal se ausenta es por permiso médico, este caso se ve con particularidad en las en el personal que posee nombramientos provisionales, así mismo, les ha sido evidente el hecho de que el estrés laboral ocasiona que el equipo de trabajo se encuentre incompleto y a su vez eso genera un círculo vicioso debido a que conforme el personal se ausenta, el trabajo se duplica y los colegas que se encuentran de turno deben doblar jornadas o hacer más de una cosa a la vez, sin poder desempeñar su labor de forma correcta.

2. ¿De qué manera considera usted que el absentismo laboral puede ser disminuido?

Una de las soluciones propuestas por Supervisora, Lic. Diana Almeida, fue que se dé el debido seguimiento a los trabajadores que se ausenten, realizarlo mediante visitadoras sociales que puedan corroborar que ciertamente ocurre lo que el empleado pone como justificativo ante

su inasistencia. Otra de las posibles formas de disminuir el índice de ausentismo laboral al interior de la institución, es realizar evaluaciones semestrales o anuales acerca del clima laboral, para así poder identificar todas aquellas áreas o procesos que no estén siendo llevados de la forma correcta, disminuyendo la productividad del equipo de trabajo.

3. ¿Es efectivo el seguimiento que existe para el adecuado control de la asistencia del personal?

Las entrevistadas consideran que no es efectivo el seguimiento que se está realizando con el personal, y esto se evidencia en las estadísticas, ya que el índice de absentismo en la institución incrementa conforme el tiempo pasa, además no es efectivo porque las compañeras de trabajo social son solamente dos y no se alcanzan para dar seguimiento a todo el personal que labora en el Hospital General IESS de Milagro. Además que en ocasiones se encuentra a las enfermeras y auxiliares en los corredores, mas no en sus puestos de trabajo.

4. ¿Qué consecuencias existen al presentarse una constante ausencia de personal?

Son varias las consecuencias que se desencadenan al presentarse este fenómeno, entre los cuales prima el hecho de que existe una sobrecarga laboral, ya que en ocasiones la ausencia del empleado no es programada, entonces se complica la situación con el personal de turno, ya que hay que re-distribuir labores, haciendo que la atención a los pacientes se retrase y esto genera malestar en los usuarios. Así que se puede decir que la ausencia de un empleado puede llegar a perjudicar la imagen del Hospital y calidad de su servicio.

5. ¿Qué soluciones sugiere para erradicar el absentismo laboral?

Las entrevistadas recomiendan que se ejerza un mayor control con el personal, estableciendo un supervisor por grupo de trabajo, además de aumentar el número de profesionales encargados de realizar trabajo social, verificando de manera minuciosa si la causa bajo la cual el empleado justifica su ausencia es verídica.

Análisis de la entrevistas

A través de las entrevistas realizadas a diferentes Licenciadas a cargo de la supervisión, coordinación y control, se puede notar que requieren que se realice un mayor control por parte de autoridades superiores, puesto que la labor del equipo de enfermería se ve afectada en gran manera, y la labor de los enfermeros y enfermeras son de vital importancia para el correcto funcionamiento de la unidad médica, puesto que ellos deben alentar, cuidar y proteger a los pacientes. La causa más frecuente por las que el personal se ausenta es por permiso médico, este caso se ve en el personal que posee nombramientos provisionales. Otra de las posibles formas de disminuir el índice de ausentismo laboral al interior de la institución, es realizar evaluaciones semestrales o anuales acerca del clima laboral y las consecuencias que se desencadenan al presentarse este fenómeno, es la sobrecarga laboral; ya que, en ocasiones la ausencia del empleado no es programada, entonces se complica la situación con el personal de turno, debido a que hay que redistribuir labores.

Conclusiones del Análisis del Resultado

De acuerdo a los resultados de la encuesta se pudo determinar que los principales factores que causan el ausentismo es la sobrecarga laboral y el estrés; las mujeres tiene un alto nivel de incidencia de absentismo; los licenciados fueron los que más se ausentaron; los colaboradores que tiene cargas familiares son los que mayor nivel de absentismo poseen.

Además se realizó las tablas cruzadas con cuantas veces se ausentó en el año con respecto al sexo, edad, cargo, antigüedad, cargas familiares, estado civil motivos de falta y problemas en el trabajo, mientras que en los resultados de la correlación se pudo identificar que la cantidad de días de ausencia se correlaciona de forma débil positiva con las veces de ausencia; es decir las personas que más se ausentan, por lo general toman más días. Con respecto a las respuestas de las entrevistas la causa más frecuente por las que el personal se ausenta es por

permiso médico, mientras que los colaboradores indicaron que una forma de reducir el ausentismo es evaluar el clima laboral

Capítulo IV Propuesta

En el presente capítulo se procederá a realizar la propuesta, la misma que se ha determinado gracias al análisis de la información recaudada por medio de las diferentes herramientas de recolección de datos, la principal fue la base de datos que facilitó el departamento de Recursos Humanos, en la que consta la nómina de todos aquellos profesionales de la salud que se han ausentado durante el período julio – diciembre del año 2016, especificando los días exactos, número de horas ausentadas, tipo de justificativo, entre otra información relevante. De igual manera se recolectó información por medio de entrevistas aplicadas a la Jefa del área de Pediatría, Lic. Nelly Naranjo, Coordinadora de enfermería, Lic. Nelly Bravo y la supervisora, Lic. Diana Almeida, técnica de observación y desk research o búsqueda en lugares.

A continuación se detallarán aquellas ideas o propuestas que se consideran necesarias para ser implementadas, en beneficio de la institución y del desarrollo de sus procesos de atención a los pacientes.

Objetivo General

Implementar estrategias para evitar el absentismo en el personal de enfermería del Hospital del IESS de Milagro.

Validación Legal de la propuesta

Según el Reglamento Orgánico Funcional del IESS de la Resolución No. C.D.457 con respecto a la unidad de servicio de atención a afiliados, beneficiarios y empleadores es necesario evaluar y medir el nivel de satisfacción mediante encuestas, entrevistas, entre otros. Además las auditorías administrativas estiman en la necesidad de capacitar, incentivar y entrenar al personal de la institución (IESS, 2013).

Estrategias de la propuesta

Estrategia 1: Control

Protocolos de permisos

La facilidad con la que las ausencias son justificadas impulsa a que más personas del equipo de enfermería se ausenten de sus puestos de trabajo, una propuesta es el hecho de dificultar un poco el sistema de permisos dentro del área, existiendo un formato que los enfermeros y enfermeras deberán llenar con anticipación, para que de esta forma se minimice al menos el absentismo no programado, ya que el absentismo de tipo programado causa menos estragos dentro del equipo de trabajo. Al aumentar protocolos en el proceso de permisos, los empleados se sentirán disuadidos antes de ausentarse por razones que no son justificables.

Para esta estrategia lo primero que deberán hacer los empleados es llenar el formulario de solicitud de permiso (Apéndice 5) el cual será revisado por el departamento de RRHH, una vez aprobado el empleado deberá desarrollar la solicitud de permiso, siguiendo el formato de la institución (Apéndice 6) y entregar al supervisor del área. De ser aprobada la misma, se enviará la solicitud a RRHH para ser aprobada, también se adjuntará el formulario del trabajador y finalmente se concederá el permiso necesario.

El supervisor de Enfermería deberá presentar al departamento de RRHH un reporte de los permisos del trabajador, cada dos meses; se deberá seguir el formato de la institución (Apéndice 7). Con el objetivo de llevar un control de las asistencias aprobadas y el motivo del permiso.

Socialización del reglamento interno

El departamento de Recursos Humanos deberá realizar encuentros en los que se exponga como tema principal el reglamento interno de la institución, al socializar dicho reglamento, muchos empleados que no conocían las normativas y reglamentos bajo los cuales se desenvuelve la institución, podrán darse cuenta de las falta en las que están incurriendo, la

gravedad de las mismas y la sanción a la que son merecedores si continúan adoptando una postura de irresponsabilidad ante la institución, si ese fuere el caso.

Se llevarán a cabo charlas informativas cada dos meses con el objetivo que los empleados conozcan el reglamento interno del hospital. El encargado de la actividad será el departamento de RRHH; por lo cual, el gerente de dicho departamento será el expositor. Los participantes de la reunión serán todos los trabajadores de la institución. Los materiales que se utilizarán serán un micrófono, proyector, sillas, y computadora. El horario será a las 08h00 AM, se realizará el 15 Abril del 2018, la charla será en el Hospital IESS de Milagro. Esta actividad se comunicará por medio de volantes dentro de la organización. El costo será de \$7.45 por 45 volantes.



Figura 21. Volante de charla

Estrategia 2: Sensibilización sobre el absentismo

Acorde a las entrevistas realizadas a coordinadoras, supervisoras y sus recomendaciones, se torna indispensable el hecho de aumentar el número de profesionales en el ámbito de Trabajo Social, para que puedan ser capaces de dar el seguimiento debido al personal del Hospital. De

esta forma se asegura de que el justificativo dado por parte del empleado es real, de no serlo de deberá tomar las medidas necesarias para amonestar dicha conducta y que se marque un precedente para futuras situaciones similares.

Programas de motivación

Para el desarrollo de esta estrategia se implementará una charla informativa sobre el absentismo laboral, la actividad será desarrollada por el departamento de Recursos Humanos de la institución, con el objetivo de mantener a un personal capacitado y apto para cumplir con la misión y visión de la organización. Esta charla será el sábado 21 de julio del 2018 a las 10h30 AM, en el Hospital IESS de Milagro. El expositor de la charla será el Gerente de Recursos Humanos el cual tendrá una guía de los temas a tratar, los participantes de la reunión serán los empleados de enfermería del hospital. Para la charla se necesitarán sillas, proyector, micrófono, computadora y refrigerio para los integrantes, esto tendrá un costo de \$24.95 que es la cotización de panes y atún para el refrigerio con precios del mercado. Se comunicará el evento a través de una publicidad que se ubicará en el marcador de entrada de los enfermeros, para que puedan visualizar el día, la hora y de que se tratará. A continuación se observará la ficha del pénsum del absentismo laboral.

WWW.IESS.GOB.EC



Tengamos en cuenta:

ABSENTISMO LABORAL




ENFERMERÍA

Hospital IESS
Milagro

10H30
AM



21 de julio
2018



Figura 22. Volante de charla del absentismo



Pénsam

- ¿Qué es el absentismo?
- DEFINICIÓN
- INCAPACIDAD TEMPORAL
- ¿Por qué debe preocuparnos el absentismo por Incapacidad Temporal?
- Costes para el trabajador
- Costes para la empresa
- ¿CÓMO AFECTA EL ABSENTISMO A LA EMPRESA?
- Factores que influyen en la Incapacidad Temporal
 - Factores de salud
 - Factores individuales
 - Factores laborales
 - Factores socioeconómicos

Figura 23. Guía de la charla informativa

Infografías del absentismo

Para los colaboradores se implementará una infografía sobre las consecuencias del absentismo en la empresa, se colocará esta infografía en el departamento de Recursos Humanos, para tener presente el problema y evitar que los empleados cometan esta acción de manera reiterada, también se ubicará en un pasillo visible de la institución para el personal de enfermería una infografía sobre el interés de reducir el absentismo laboral. Se ubicarán las dos infografías en el mes de mayo del 2018. El costo de esta estrategia será de \$12.30, que son los precios del mercado para dos afiches medianos que serán ubicados en los puntos del registro biométrico de los empleados.

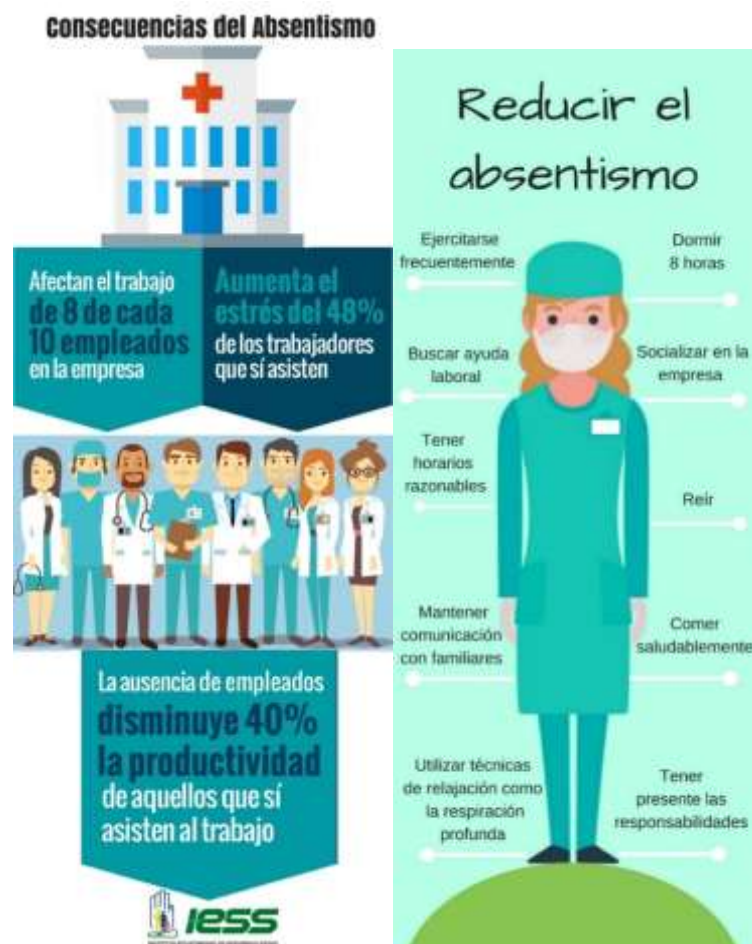


Figura 24. Infografías del absentismo

Contratación de nuevo personal de enfermería

Se contará con nuevo personal en el departamento de enfermería porque existe una sobrecarga laboral, provocando estrés en los colaboradores de esta área. Se contratará a dos auxiliares de enfermería, con un sueldo de \$ 670.00 mensual. En el año se tendrá un egreso de \$16 080, al cual deberán sumársele los beneficios de la Ley correspondiente.



Figura 25. Volante de contratación del nuevo personal

Estrategia 3: Compromiso y calidad laboral

Campaña de Valores

Los valores son aplicables a todos los aspectos, incluso en el ámbito laboral, estos contribuyen a que se realice un trabajo íntegro, por tal razón es necesario realizar campañas de valores en las que se busque fortalecer aquellos aspectos que son fundamentales en el desenvolvimiento del personal de enfermería, tales como la responsabilidad, respeto, consideración, lealtad, laboriosidad, entre otros. La campaña se encontrará coordinada y

desarrollada por el departamento de RRHH. Se propone crear un fondo de pantalla con los valores de la institución para que los miembros puedan visualizar los valores del Hospital IESS de Milagro.



Figura 26. Fondo de Pantalla

Conocer al personal

En ocasiones, el alto mando de una institución no se toma el tiempo necesario para poder interrelacionarse con las personas que laboran dentro de la misma; si bien es cierto, el Hospital General IESS de Milagro posee una gran cantidad de profesionales laborando en beneficio de la institución y debido a esta razón, muchas veces no se llega a conocer a todo el personal que lo integra. Las necesidades de los empleados no son conocidas y por lo tanto no se pueden tomar medidas que se enfoquen en el bienestar de los mismos.

Se desarrollará un juego grupal cada trimestre del año, los días martes de la segunda semana de los meses de Abril, Agosto y Diciembre, a las 08h00 AM, se diseñará una publicidad para dar a conocer la actividad por medio del correo electrónico, se comunicará un mes antes y se ubicará en un lugar visible de la entidad. El objetivo de esta actividad es unir a los miembros de la institución y desarrollar vínculos entre los mandos y su equipo. El juego consiste en dividir en dos filas de 25 personas cada fila, una frente a la otra, se lanzará una moneda; por lo que,

cada grupo elegirá cara o sello. Al grupo que le pertenezca la cara deberá hacer reír al oponente del otro equipo. Cada miembro que se ría deberá abandonar la fila, el equipo que se quede sin miembro pierde.

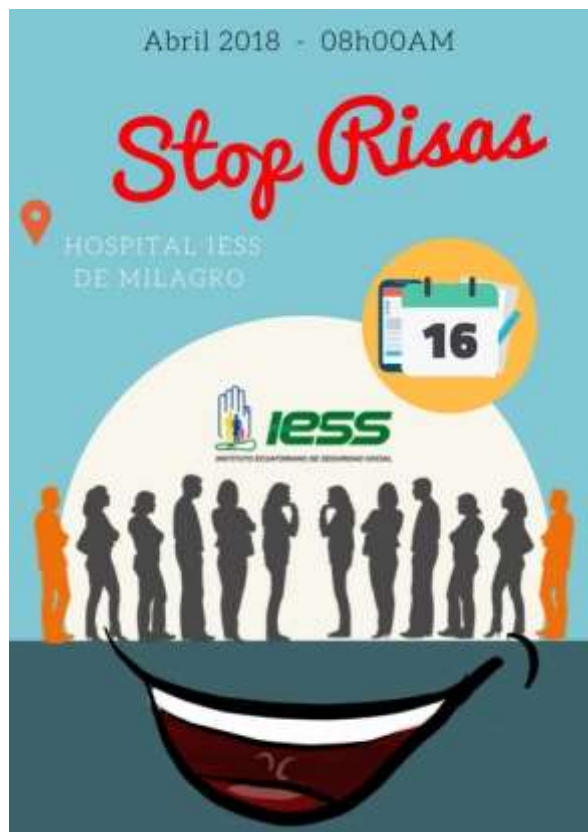


Figura 27. Afiche de juegos

Reconocimiento al personal

La motivación en el equipo de trabajo es primordial, de esta forma los integrantes del hospital estarán identificados con los objetivos que se pretenden alcanzar. El éxito o fracaso de una organización dependerá siempre de la calidad de talento humano que esta posea y de la forma en la que ellos lleven a cabo sus labores. Por esta razón, se establece que si se poseen empleados desmotivados, el nivel de productividad de la institución será mínimo, lo que hará que la consecución de los objetivos se vea empañada por el poco interés de los empleados.

En el Hospital, existirá personal que se encuentre cansado de los horarios pesados y de la ardua labor que se realiza al interior de las instalaciones del mismo, por eso es imprescindible que se motive constantemente al personal mediante incentivos o reconocimientos.

La motivación, las compensaciones y los reconocimientos van de la mano, no sólo es necesario amonestar a los que desempeñan mal su labor, de igual forma hay que reconocer cuando un empleado realiza su labor de forma consciente. Los reconocimientos logran que el empleado siga manteniendo su conducta íntegra, además servirá como inspiración para las personas que laboran a su alrededor, inyectándoles la energía necesaria para poder atender a los usuarios con el respeto y la calidez humana que necesitan, siempre teniendo en cuenta la labor altruista del personal de enfermería.

Se implementará una estrategia de reconocimiento laboral, para los empleados que han demostrado un desempeño competente, con el objetivo de reconocer las funciones realizadas por los colaboradores y motivar al personal. Esta actividad se llevará a cabo cada mes, el costo del certificado será de \$3.00 por la docena de papel de cartulina de color pastel y la impresión se la realizará en el Hospital. El reconocimiento será ubicado en una parte visible de la empresa.



Figura 28. Reconocimiento a la excelencia

Adicional a esto se desarrollará un certificado anual para los colaboradores que hayan tenido mayores reconocimientos mensuales durante el año y si hay dos o más empatados la junta directiva escogerá al mejor.



Figura 29. Certificado de Reconocimiento

Encuestas al personal

Se realizará una encuesta al personal del hospital para analizar por qué las personas se ausentan en el trabajo; por lo tanto, se realizará una encuesta cada dos meses para llevar un control de los motivos que causa dicha actividad. El supervisor de cada área llevará un reporte de las encuestas que se realice al personal, el cual se presentará cada seis meses al departamento de RRHH.



Detemermine cuáles son los mayores problemas en su área de trabajo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Salario					
Estrés					
Sobrecarga laboral					
Ambiente físico					
Conflictividad laboral					
¿Usted se siente motivado en su trabajo?					
¿Existe compañerismo en su trabajo?					

<p>Comentarios</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>Escala de Likert</p> <p>Totalmente en desacuerdo 1</p> <p>○ En desacuerdo 2 ○</p> <p>○ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 3 ○</p> <p>○ De acuerdo 4 ○</p> <p>○ Totalmente de acuerdo 5</p>
---	---

Figura 30. Encuesta al personal

Conclusiones

A través de todo lo investigado, el absentismo laboral es un fenómeno que ha existido siempre, el mismo que ha venido agarrando fuerza en los últimos tiempos, debido a diversos factores, una de las causas que más afecta a los empleados es el estrés, el mismo que suele ser causado por una sobrecarga de trabajo, haciendo incluso que se desarrolle la famosa enfermedad denominada *Síndrome de Burnout*, cuya patología es el cambio de actitud que experimenta el individuo que trabaja bajo presión. El Hospital General IESS de la ciudad de Milagro no es la excepción, en este hospital existe un índice de absentismo laboral muy elevado, gracias al análisis de la base de datos proporcionada por el departamento de Recursos Humanos de dicha institución, para obtener el porcentaje de absentismo registrado en el hospital General IESS Milagro, en el personal de enfermería, durante el periodo del 1 de julio al 31 de diciembre del 2016 fue del 6%.

Los resultados lograron evidenciar que una alta cantidad de empleados está en turno rotativo y trabaja 160 horas al mes. Los empleados del Hospital se ausentan de uno a cinco días, realizándolo de manera repetida de tres a cinco veces al año. Las personas que tienen de 11 a 15 años en la institución y los que tienen cargas laborales mostraron mayor absentismo. La prueba estadística Chi-cuadrado con un intervalo de confianza del 95% reflejó que existe dependencia entre los factores de ambiente físico, conflictividad laboral, estrés, gusto por el trabajo, salario y sobrecarga laboral con respecto a la cantidad de ausencias reflejadas en el año. Por tanto, se concluye que los principales factores que inciden en el nivel de absentismo en el Hospital General IESS de Milagro fueron el estrés y la sobrecarga laboral.

Se propuso una estrategia de control, en donde se plantean protocolos de permisos para dificultar el proceso de ausentarse; asimismo el supervisor de Enfermería llevará un control del personal que se ausenta y cada dos meses presentará un reporte al Departamento de Recursos Humanos para que se realice el seguimiento; se socializará el reglamento interno para que los

colaboradores se empoderen del mismo a través de material visual y charlas informativas. En la estrategia de sensibilización con respecto al absentismo se implementará una charla informativa sobre el mismo y se presentarán infografías en lugares visibles para que los empleados puedan observarlas constantemente. De igual forma se propone la integración de dos auxiliares de enfermería a un costo de \$16 080 al año. En la estrategia de compromiso y calidad laboral se propone una campaña de valores dentro de la institución, también un juego de integración con el personal que ayude a reducir la sobrecarga laboral y el estrés, además de unir más al equipo de trabajo. Se entregará un reconocimiento mediante un diploma a los mejores colaboradores y se encuestará al personal para identificar problemas con respecto a su satisfacción en el trabajo.

Recomendaciones

Se recomienda tomar en cuenta cada una de las ideas propuestas, ya que estas ayudarán a que se ejerza un mayor control sobre el proceso de permisos de la institución, para que de esta forma, al existir más control, los índices de absentismo dentro del Hospital General IESS de la ciudad de Milagro, pueda ser reducido, lo cual es esencial porque la ausencia de los empleados en sus puestos de trabajo contribuyen a mal funcionamiento del mismo, haciendo que la productividad de la institución decaída y por lo consiguiente no se podrá brindar un servicio de calidad a la colectividad.

El control ejercido en el personal de enfermería debe ser más riguroso, puesto que las y los enfermeros son quienes siempre se encuentran presentes en las instalaciones, son los llamados a vincular a los pacientes ya que son quienes los reciben. Valores como el respeto, responsabilidad, equidad, laboriosidad y honestidad deben ser fortalecidos en el equipo, cuando cada parte separada hace lo que debe hacer, los objetivos comunes de la organización son alcanzados con facilidad. De aquí surge también la necesidad de vincular los objetivos personales de los empleados a los que pretende alcanzar la institución, de modo que todos direccionen su esfuerzo a la consecución de los mismos objetivos.

Referencias

- Álvarez Heredia, F., & Faizal GeaGea, E. (2013). *Gerencia de Hospitales e Instituciones de Salud*. Colombia : ECOE Ediciones .
- Arias, M. (2007). Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños, 2004. *Enfermería en Costa Rica*, 28(1), 12-19.
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Asamblea Nacional. (2015). *Código de Trabajo*. Recuperado el 2017, de <http://www.justicia.gob.ec/wp-content/uploads/2015/05/CODIGO-DEL-TRABAJO.pdf>
- Blanch Ribas, J. M., Espuny Tomás, M. J., Gala Durán, C., & Martín Artiles, A. (2003). *Teoría de las Relaciones Laborales: fundamentos*. Barcelona: Editorial UOC.
- Bosqued, M. (2008). *Quemados: El síndrome del burnout, qué es y cómo superarlo*. Barcelona : Paidós.
- Carrasco Arteaga , J. (18 de 09 de 2012). *El Mercurio: Diario Independiente de Cuenca*. Recuperado el 2017, de <http://www.elmercurio.com.ec/349335-conyuges-pueden-atenderse-en-iess/>
- Carrillo, K. (16 de 08 de 2016). Coordinación de Enfermería. (L. J. Cueva, Entrevistador)
- Cruz, L., Chaves, M., Barcellos, R., Almeida, L., Aparecida, L., & Pedrão, J. (03 de 2010). Exceso de trabajo y agravios mentales a los trabajadores de la salud. *Revista Cubana de Enfermería*, 26(1), 52-64. Recuperado el 2016, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192010000100009

- Cuevas Duarte, Y. S., García Sánchez, T. V., & Villa Rodríguez, M. E. (12 de 2011). *Universidad del Rosario* . Recuperado el 2017, de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/2834/22647541-2012.pdf>
- Facal, T. (2015). *Guía para elaborar un proyecto de investigación social*. Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Ferraro, C. (2016). *Capacita Salud*. Recuperado el 2017, de <http://capacitasalud.com/biblioteca/wp-content/uploads/2016/07/TESIS-FINAL.pdf>
- Gamez Gastelum, R. (2007). *Comunicación y Cultura Organizacional en empresas Chinas y Japonesas* . eumed.net.
- Gil, P., & García, J. (2008). Efectos de la Sobrecarga Laboral y la Autoeficacia sobre el Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout). Un estudio Longitudinal de Enfermería. *Revista Mexicana de Psicología*, 25(2), 329-337. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=243016308012>
- Granados, I. (2011). Calidad de Vida Laboral: Historia, Dimensiones y Beneficios. *Revista de Investigación en Psicología*, 14(2), 271 - 276. Obtenido de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/2109/1827>
- Guardia, F., Alva, J., & Ramos, J. (2015). Conflictos laborales en el sector salud del Perú. *Anales de la Facultad de Medicina*, 76, 63-65. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832015000100008&script=sci_arttext&tlng=en
- Hernández, M., Hernández, A., Nava, G., Pérez, M., Hernández, M., Matus, R., & Balseiro, C. (2012). Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Enfermería Universitaria*, 9(1), 7-15.
- IESS. (2013). *Reglamento Orgánico Funcional* . Obtenido de <https://www.iess.gob.ec/documents/10162/d6d7026d-5a6c-4706-877f-c68cb1290733>

- IESS. (2013). *www.iess.gob.ec*. Recuperado el 2017, de <https://www.iess.gob.ec/documents/10162/d6d7026d-5a6c-4706-877f-c68cb1290733>
- IESS. (2014a). *Plan médico - Funcional*. Obtenido de <https://www.iess.gob.ec/documents/10162/3321619/PMF+HOSPITAL+DE+MILAGRO.pdf>
- IESS. (2014b). *¿Quiénes somos?* Recuperado el 15 de 01 de 2017, de <https://www.iess.gob.ec/es/inst-quienes-somos>
- Jaramillo Salazar, H., Latorre Santos, C., Albán Conto, C., & Lopera Oquendo, C. (2008). *El hospital como organización de conocimiento y espacio de investigación y formación*. Colombia: Universidad del Rosario .
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2004). *Sistemas de Información Gerencial*. México : PEARSON Educación .
- LLaneza Álvarez, J. (2007). *Ergonomía y Psicología aplicada: Manual para la formación del especialista*. España : Lex Nova .
- Martínez, M., & Chamorro, E. (2016). *Historia de la Enfermería: Evolución histórica del cuidado enfermero*. Madrid: ELSEVIER.
- Méndez Álvarez, C. E. (2005). *Gestión en salud: dos estudios de caso sobre cultura organizacional en Colombia* . Colombia: Universidad del Rosario .
- Mesa, F., & Kaempffer, A. (2004). 30 años de estudio sobre ausentismo laboral en Chile: una perspectiva por tipos de empresas. *Revista médica de Chile*, 132(9), 1100-1108. doi:<https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872004000900012>
- Ministerio de Salud Pública . (2012). *Instituciones.msp.gob.ec* . Recuperado el 2017, de http://instituciones.msp.gob.ec/somossalud/images/documentos/guia/Manual_MAIS-MSP12.12.12.pdf
- Molinera Mateos, J. F. (2006). *Absentismo Laboral: 2da edición* . España : FC Editorial .

- Molinera Mateos, J. F. (2006). *ABsentismo Laboral: 2da edición; causas, control y análisis, nuevas formas, técnicas para su reducción*. Madrid : FC EDITORIAL.
- Montesó, M. (2015). *La depresión en las mujeres: una aproximación multidisciplinar desde la perspectiva de género*. Tarragona: urv.
- MSP. (2015). *Tipología para homologar establecimientos de salud por niveles*. Recuperado el 2017, de <http://instituciones.msp.gob.ec/cz6/images/lotaip/Enero2015/Acuerdo%20Ministerial%205212.pdf>
- MT. (2016). *Reglamento Interno de Trabajo*. Obtenido de www.trabajo.gob.ec/wp-content/.../10/Reglamento-Interno-MRL-corrigido-21.doc
- OIT. (2011). *Desgaste Laboral*. Recuperado el 2017, de http://www.bienestar.edu.uy/sites/default/files/desgaste%20l%20aboral_%20interior%20diptico%20.pdf
- Omar, A. (2006). Justicia organizacional, individualismo - colectivismo y estrés laboral. *Revista de la Universidad Veracruzana*, 16(2), 207-217. Obtenido de <http://revistas.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/774/1384>
- Pacheco, E. (2015). *Donación y transplantes de órganos y tejidos*. Recuperado el 2017, de <http://donacion.organos.ua.es/enfermeria/funciones.asp>
- Peiró, J., Rodríguez, I., & González, G. (2011). *El absentismo Laboral: antecedentes, consecuencias y estrategias de mejora*. Valencia: umivale.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: PEARSON.
- Saldarriaga, F., & Martínez, L. (2007). *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*. Recuperado el 2017, de <http://www.redalyc.org/pdf/120/12025105.pdf>

SENPLADES. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021*. Obtenido de http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf

Soria, V. M. (2004). *Relaciones Humanas*. México D.F: LIMUSA.

Torres, J. M. (02 de 06 de 2011). Recuperado el 2017, de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Ausentismo-No-Programado/2322482.html>

Vicente, J., & Meza, B. (2014). El asuentismo laboral y su incidencia en el proceso productivo. Repositorio de la Universidad Central del Ecuador. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3655>.

Zapata Domínguez, Á., Murillo Vargas, G., & Martínez Crespo, J. (2006). *Organización y Management: Naturaleza, objeto, método, investigación y enseñanza* . Colombia : Programa Editorial Universidad del Valle .

Apéndices

Apéndice A. Entrevista

- 1) ¿Cuáles son las causas más frecuentes que conllevan a que su personal se ausente?
- 2) ¿De qué manera considera usted que el absentismo laboral puede ser disminuido?
- 3) ¿Es efectivo el seguimiento que existe para el adecuado control de la asistencia del personal?
- 4) ¿Qué consecuencias existen al presentarse una constante ausencia de personal?
- 5) ¿Qué soluciones sugiere para erradicar el absentismo laboral.

Apéndice B. Hospital IEES de Milagro



Figura 31. Hospital del IEES Milagro

Apéndice C. Encuesta para enfermeros

La presente encuesta es realizada con fines investigativos, a continuación se le presentan una serie de preguntas a las que pedimos sea lo más sincero/a posible acerca de la problemática del absentismo laboral dentro del Hospital General IESS Milagro.

1) Sexo:

- Masculino.
- Femenino.

2) Edad:

- 18 - 29 años.
- 30 - 39 años.
- 40 - 49 años.
- Más de 50 años.

3) Puesto que desempeña:

- Auxiliar.
- Licenciatura.

4) Antigüedad en la institución:

- 1 - 5 años.
- 6 - 10 años.
- 11 - 15 años.
- 16 - 20 años.
- Más de 20 años.

5) ¿Qué turno de trabajo desempeña?

- Matutino.
- Nocturno.
- Rotativo.
- Vespertino.

6) ¿Cuántas horas semanales trabaja en el hospital?

- 120 horas.
- 160 horas.

7) Estado civil:

- Soltero (a).

- Casado (a).
- Separado (a).
- Divorciado (a).
- En pareja.
- Viudo (a).

8) Posee Familiares a cargo

- Sí.
- No.

9) ¿Durante el último año se ha ausentado en su trabajo?

- Sí.
- No.

10) Ha faltado a su trabajo por algún motivo establecido por ley como:

- Casamiento.
- Maternidad.
- Muerte.
- Por estudio.
- Por enfermedad.
- No faltó.

11) ¿Durante cuántos días se ausentó?

- 1 – 5 veces.
- 6 – 10 veces.
- 11 – 15 veces.
- Más de veces.

12) ¿Durante el último año cuántos días se ausentó?

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- No faltó.

13) En la actualidad, ¿considera usted que se encuentra satisfecho/a con su trabajo?

- Sí.
- No.

14) ¿Cuál o cuáles considera usted que son causas de su insatisfacción? (Seleccionar uno solamente)

- Sobrecarga laboral.

- Bajos salarios.
- Inadecuadas condiciones de trabajo.
- Mala relación con supervisores.
- Turnos laborales.
- Varios empleos.
- Todas las anteriores.

15) ¿Considera que el ausentismo laboral es un problema para la institución?

- Sí.
- No.

16) ¿Considera que la Dirección aplica medidas correctivas para mejorar el ausentismo laboral?

- Sí.
- No.

17) ¿Cuáles son los principales problemas en su trabajo?

- Ambiente físico.
- Aumento de salario.
- Conflictividad laboral.
- Estrés.
- No me gusta el trabajo.
- Sobrecarga laboral.

Apéndice D. Formulario de solicitud de permiso laboral

		FORMULARIO DE REPORTE DE PERMISO LABORAL						VERSION:	
								CODIGO:	
								FECHA:	
DATOS GENERALES									
Apellidos Completos			Nombres Completos				No. De Documento de Identidad		
Cargo Profesional				Área Laboral					
Tipo de permiso				E-mail					
CALAMIDAD				Teléfono Domicilio				Teléfono Celular	
MATERNIDAD									
COMPENSATORIO									
FECHA Y HORA DEL INICIO DE PERMISO				FECHA Y HORA DE FINALIZACIÓN DE PERMISO					
HORA	DÍA	ME S	AÑO	HORA	DÍA	ME S	AÑO		
FIRMA DEL SOLICITANTE				FIRMA Y SELLO DEL SUPERVISOR					
Motivo del Permiso									
SOPORTES ANEXOS									
OBSERVACIONES									
Solicitante			Representante Legal						
Fecha de solicitud			Fecha de Aprobación de la Solicitud						
Firma del Solicitante			Firma de Aprobación de Gerente de Recursos Humanos						
			Nombre:						

Apéndice E. Solicitud de permiso

(Lugar y fecha)

Sr. (Nombre y Apellidos)
Encargado de Supervisión de Enfermería

Asunto del Permiso de Trabajo

Estimado (Nombre), la razón de esta misiva es para solicitarle cordialmente me dé un permiso de trabajo por (días) hábiles (Fecha de Inicio) y (Fecha de Salida), ya que últimamente (Motivo). Adjunto el certificado escrito (Certificado), con las recomendaciones realizadas.

Estaré atento a su respuesta y le agradezco de antemano su atención,

Saludos cordiales,

(Firma)
Nombre del Solicitante



AUTORIZACIÓN

Yo, Cueva Sepa Johanna Liliana, con C.C: # 0916577372 autora del trabajo de titulación: *Factores que influyen en el absentismo laboral del personal de Enfermería del Hospital General IESS de la ciudad de Milagro año 2015-2016* previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

Guayaquil, 21 de febrero de 2018

f. _____

Nombre: Cueva Sepa Johanna Liliana

C.C: 0916577372



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Factores que influyen en el absentismo laboral del personal de Enfermería del Hospital General IESS de la ciudad de Milagro año 2015-2016		
AUTORA (apellidos/nombres):	Cueva Sepa, Johanna Liliana		
REVISORA/TUTORA (apellidos/nombres):	Vera Salas, Laura Zerda Barreno, Elsie		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magister en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	21 de febrero de 2018	No. DE PÁGINAS:	93 páginas
ÁREAS TEMÁTICAS:	Talento humano, Gerencia en Salud, Investigación		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	ABSENTISMO, SATISFACCIÓN LABORAL, RECURSOS HUMANOS, GESTIÓN, SALUD.		
RESUMEN:	<p>El absentismo laboral es un problema que perjudica a las organizaciones, ya que afecta al normal desarrollo de las actividades. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general el determinar los factores que influyen en el absentismo laboral del personal de enfermería del Hospital General IESS de la ciudad de Milagro. La metodología de la investigación tuvo un enfoque mixto, un alcance descriptivo y correlacional, el diseño de investigación fue de tipo transversal y de campo. La población fue el personal de enfermería del hospital, la muestra fue de 206 pacientes; sin embargo, se investigó a 216 colaboradores. Se utilizó una encuesta de 17 preguntas y una entrevista a tres directivos de la organización. Se identificó que quienes registran mayor absentismo son las mujeres, las personas con edades de 30 a 39 años, se ausentan de uno a cinco días, los licenciados, las personas con antigüedad de 11 a 15 años, solicitan el permiso por enfermedad. Por medio de la prueba Chi-cuadrado se evidenció que existe una relación entre ciertos factores con respecto al nivel de absentismo; siendo el estrés y la sobrecarga laboral los principales factores por los que el índice del absentismo es elevado en la institución. Por lo tanto, se implementaron estrategias de control, de sensibilización, de compromiso y calidad laboral con la finalidad de generar un ambiente agradable para los colaboradores de la organización.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0979570844	E-mail: johanasepa@gmail.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):	