Gestión administrativa frente al ausentismo laboral en los servicios de apoyo diagnostico en el Hospital Universitario Departamental de Nariño

Diana Ortiz Zarama
Diana Carolina Vallejo López
Inés Beatriz Fajardo Santacruz
Javier Fernando Mejía Rodríguez
María del Mar Tobar Burbano

Universidad Católica de Manizales
Especialización Administración de la Salud

2021

TABLA DE CONTENIDO

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO 5
2. RESUMEN 6
ABSTRACT 7
2.1 INTRODUCCIÓN 8
2.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 10
2.3 JUSTIFICACIÓN 13
3. OBJETIVOS 17
3.1. OBJETIVO GENERAL 17
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 17
4. MARCO TEORICO 17
4.1 ANTECEDENTES 17
4.2 MARCO LEGAL 20
4.3 MARCO CONCEPTUAL 23
4.4 MARCO REFERENCIAL O CONTEXTUAL 25
5. METODOLOGÍA 33
5.1 ENFOQUE Y DISEÑO 33
5.2 POBLACIÓN Y MUESTRA 34
5.3 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN 34
5.4 INSTRUMENTOS 35
5.5 PLAN DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN 36
5.6 ESTRATEGIA DE DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN 41
5.7 COMPONENTE ÉTICO 42
5.8 CONSENTIMIENTO INFORMADO 45
6. RESULTADOS 46
7. DISCUSIÓN 70
8. CONCLUSIONES 73
9. RECOMENDACIONES 77
10. OPORTUNIDADES DE MEJORA 78
11. BIBLIOGRAFÍA 83

LISTA DE GRAFICAS

Gráfica 1. Distribución de los empleados de los servicios de apoyo diagnostico por edad y género. 30

Gráfica 2. Distribución de los empleados de los servicios de apoyo diagnostico por nivel educativo 32

Gráfica 3. Distribución de los empleados de los servicios de apoyo diagnostico por años de antigüedad en el servicio 33

Gráfica 4. Distribución de los empleados de los servicios de apoyo diagnostico por contrato laboral 34

Gráfica 5. Distribución de ausentismo laboral de los empleados de los servicios de apoyo diagnostico en el último año 35

Gráfica 6. Distribución de los empleados de ausentismo laboral de los servicios de apoyo diagnostico por época del año 36

Gráfica 7. Distribución de empleados por los días ausentismo laboral en los servicios de apoyo diagnostico 37

Gráfica 8. Distribución de la frecuencia de los empleados que presentaron enfermedad laboral en los servicios de apoyo diagnostico 38

Gráfica 9. Distribución de las horas laboradas por los empleados en los servicios de apoyo diagnostico 39

Gráfica 10. Distribución porcentual de coincidencia del periodo de vacacional de los empleados de los servicios de apoyo diagnostico con el periodo vacacional de sus hijos 40

Gráfica 11. Distribución porcentual de favorecimiento de los turnos asignados por la institución para atender a sus hijos en los empleados de los servicios de apoyo diagnostico 41

Gráfica 12. Distribución porcentual de los empleados de los servicios de apoyo que tenían quien cuidara de sus hijos 42

Gráfica 13. Distribución porcentual del estado de salud de los empleados de los servicios de apoyo durante el periodo de tiempo de trabajo 42

Gráfica 14. Distribución porcentual de los empleados de los servicios de apoyo diagnostico que tenían la responsabilidad de brindar cuidado a personas 43

Gráfica 15. Distribución de los motivos para hacer cambios de turno 44

Gráfica 16. Distribución porcentual de los empleados que pidieron licencias no remuneradas 45

Gráfica 17. Frecuencia en la que los empleados solicitaron incapacidades médicas 46

Gráfica 18. Distribución porcentual de los funcionarios que se sintieron orgullosos de pertenecer a la institución 47

Gráfica 19. Distribución de los funcionarios que encontraron posibilidades de crecimiento y desarrollo profesional dentro de la organización 48

Gráfica 20. Distribución porcentual de funcionarios que tuvieron tiempo para realizar capacitaciones

VICERRECTORÍA ACADÉMICA

CENTRO INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN, PROYECCIÓN Y DESARROLLO

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Título: Gestión administrativa frente al ausentismo laboral en los servicios de apoyo diagnostico en el Hospital Universitario Departamental de Nariño

Investigadores:

Inés Beatriz Fajardo, Bacterióloga, tiempo parcial

Diana Carolina Vallejo, Enfermera profesional, tiempo parcial

María del Mar Tobar, Ingeniera Biomédica, tiempo parcial

Diana Ortiz Zarama, Fisioterapeuta, tiempo parcial

Javier Mejía, Bacteriólogo, tiempo parcial

Línea de Investigación: Administración de la Salud

Programa de Posgrado al que se articula: ADMINISTRACION DE LA SALUD

Lugar de Ejecución del Proyecto: HOSPITAL UNIVERSITARIO DEPARTAMENTAL DE NARIÑO Ciudad: San Juan de Pasto Departamento: Nariño
Duración del Proyecto (periodos académicos): (2) dos

2. RESUMEN

En el presente trabajo se realizará una investigación exploratoria descriptiva donde se analizan las causas, duración y costos de todas las ausencias por incapacidad y accidentes laborales. El tipo de estudio utilizado en la investigación es descriptivo transversal de carácter retrospectivo, busca describir cuales son las causas que generaron el ausentismo en el personal apoyo diagnóstico del Hospital Universitario Departamental de Nariño en un periodo corto de tiempo y sin la utilización de muchos recursos económicos.

El ausentismo laboral es la ausencia del trabajador en su sitio de trabajo cuando se esperaba que asistiera, se atribuye a diferentes causas como son las médicas y no médicas, generando en la organización pérdida productiva, económica y afectando el clima laboral. Reconocer el impacto administrativo y social del ausentismo laboral en el Hospital Universitario Departamental de Nariño es importante para determinar estrategias para mitigarlo. Además, es fundamental identificar los efectos que se

producen en el ambiente laboral a través de encuestas ya que, en la teoría, sabemos que el ausentismo laboral genera un impacto negativo importante en las empresas afectando su producción y el bajo rendimiento de determinado trabajador.

Esta problemática se ha convertido en un limitante para la calidad en la prestación de los servicios públicos de salud en las instituciones privadas, dado que influye notablemente en el ambiente laboral generando disconfort en los miembros del equipo que deben cubrir las horas laborales de quienes se encuentran ausentes. Además, incide en el aumento de la carga laboral, la baja productividad, deficientes registros clínicos, inadecuada atención y prestación de los servicios de salud, y se convierte en una brecha en la seguridad del paciente, generando costos de no calidad que afectan el cumplimiento de los objetivos de la organización.

ABSTRACT

This study is about a descriptive exploratory investigation where the causes, duration and costs of all absences due to disability and work accidents are analyzed. The type of study used in the research is descriptive, cross-sectional, retrospective, and seeks to describe what are the causes that generated the absenteeism in the diagnostic support staff of the Departmental University Hospital of Nariño in a short period of time and without the use of many financial resources.

Absenteeism is the absence of the worker in his workplace when he was expected to attend, it is attributed to different causes such as medical and non-medical, generating in the organization productive and economic loss and affecting the work environment. Recognizing the administrative and

social impact of work absenteeism at the Departmental University Hospital of Nariño is important to determine strategies to mitigate it. In addition, it is essential to identify the effects that occur in the work environment through surveys since, in theory, we know that absenteeism generates a significant negative impact on companies, affecting their production and the low performance of a certain worker.

This problem has become a limitation for the quality of the provision of public health services in private institutions, given that it significantly influences the work environment, generating discomfort in the team members who must cover the working hours of those who are missing. In addition, it affects an increase in the workload, low productivity, poor clinical records, inadequate care and provision of health services, and becomes a gap in patient safety, generating non-quality costs that affect compliance of the organization's objectives.

2.1INTRODUCCIÓN

El ausentismo es un problema muy delicado para las empresas, ya que no se cuenta con personal disponible para cubrir los ausentismos inesperados, además, se necesita tiempo para realizar el proceso de selección de personal calificado y entrenamiento en las unidades donde se presentó la vacante. Esto genera estrés, sobrecarga de trabajo, eventos adversos, disminución en la calidad de atención, afecta las metas a nivel productivo e incrementa los costos.

La gran preocupación para los directivos empresariales es conocer los costos directos e indirectos relacionados con la salud y enfermedad de sus trabajadores. Porque cuando se eleva el índice de ausentismo de los empleados de una empresa, automáticamente se reduce la calidad de la prestación del servicio y, por ende, la productividad y la rentabilidad.

Según las investigaciones realizadas acerca del ausentismo laboral, este no siempre se presenta por problemas de salud, sino que tiene múltiples factores, por lo tanto, las empresas deben centrar sus esfuerzos en mantener su recurso humano motivado, potenciar sus habilidades,

permitir crear conocimiento e involucrarlos en la toma de decisiones. En pocas palabras cuando el clima organizacional es agradable el índice de ausentismo disminuye y como consecuencia la empresa obtiene buenos resultados.

Para el caso de esta investigación, el estudio se centró en el área de Apoyo Diagnostico de una institución de salud de alta complejidad de la ciudad de San Juan de Pasto, que es una empresa social del estado acreditada, centrada en brindar servicio ético, humano e integral de salud de alta calidad al paciente y su familia apoyados en la actualización del conocimiento científico, la tecnología de vanguardia y en los valores éticos y morales. La oficina de Talento Humano junto con las directivas y la coordinación del área están comprometidos en lograr que sus empleados gocen de un ambiente cálido y humano, para que esto se vea reflejado al interior de la institución y en la atención del usuario

En los últimos años se viene percibiendo aumento en el ausentismo laboral del personal de apoyo diagnostico por diferentes motivos, esto genera sobrecarga laboral en los compañeros, aumento de estrés, cansancio físico, alteración en la capacitación programada, suspensión de vacaciones, malestar en el personal por reubicación con el fin de cubrir las necesidades de los diferentes servicios.

Por tal motivo el presente trabajo pretende determinar las condiciones que favorecen el ausentismo laboral en el personal de apoyo diagnóstico y las consecuencias que impactan en la productividad de esta área operativa.

2.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El ausentismo laboral en Colombia va en aumento constante, haciendo esto un motivo de análisis interno y de preocupación en las diferentes empresas, en nuestro caso nos vamos a enfocar en el Hospital Universitario Departamental de Nariño, en el área de Apoyo Diagnostico, en los cuales están, Rayos X, Patología, Laboratorio clínico y Banco de Sangre, que son los servicios en los que vamos a trabajar cuenta con 71 trabajadores.

El ausentismo laboral genera un impacto negativo importante en las empresas ya que se ve afectada su producción, y el bajo rendimiento de determinado trabajador, ya que es el trabajador el que sobrelleva la enfermedad y esto se refleja a la vez en su entorno social y económico. Entendemos que el ausentismo laboral abarca a todos los trabajadores, de todos los niveles, independiente de su forma de vinculación, teniendo en cuenta que en determinadas áreas puede llegar a ser mayor el número de ausentes y esta condición está sujeta a diversos factores, según Bustamante G et al(1)

El principal tipo de absentismo es el atribuido a incapacidad por enfermedad o por accidente y ocupa las tres cuartas partes del ausentismo en la industria. En los países industrializados, a pesar de las mejoras en las condiciones socioeconómicas, en la oferta y en la calidad de la asistencia sanitaria, la tasa de absentismo se ha incrementado en forma considerable por encima del 30% en los últimos 25 años. (2)

Las investigaciones sobre la relación entre ausentismo y conocimiento del oficio, adaptación, cooperación, interés por mejorar, rendimiento y alcoholismo; han sostenido que es más frecuente el ausentismo mientras más conductas negativas estén presenten en los trabajadores(3)

De esta manera, La Organización Internacional del Trabajo define el ausentismo como "la no asistencia al trabajo por parte de un empleado del que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidos los periodos vacacionales y las huelgas". Al ausentismo laboral también se le conoce como absentismo, "Absens" es el vocablo latino de donde procede el término absentismo. En el pasado se aplicaba a los propietarios de la tierra que no tenían su residencia en el lugar donde se ubicaban ellos. Desde la era industrial, se aplica a los trabajadores que faltan al trabajo(4)

En consecuencia, la productividad de una empresa se verá afectada secundario a el aumento muchas veces injustificable del el ausentismo laboral. Según lo revisado este fenómeno afecta la productividad de una empresa en mayor o menor medida la maquinaria productiva de un país, y además su incidencia impide cumplir los objetivos estratégicos de la empresa, entre otros.

El comportamiento del ausentismo laboral en el HUDN en los últimos años ha ido creciendo también, con argumentación diversa, sobre todo por enfermedad, situación que en ocasiones causa crisis para un funcionamiento normal, puesto que las funciones que cumplen quienes se ausentan, son asumidas por otros empleados que muchas veces no tienen la capacitación adecuada. Estas ausencias tiene consecuencias negativas en el trabajo, generando muchas veces traumatismos y estrés en todo el personal del servicio, y puede llegar a afectar el clima laboral

y organizacional así mismo desencadenando problemas de salud a quienes deben subsanar la ausencia de uno(os) de los trabajadores.

Algunos factores que afectan la productividad del trabajador, están relacionados con las licencias de maternidad, licencias no remuneradas, permisos sindicales, accidentes de trabajo, enfermedades de origen común, laboral y calamidades domésticas, entre otras, pero también existe personal que al ausentarse de su lugar de trabajo o de su jornada laboral evaden las responsabilidades propias de su cargo, bajando el rendimiento y aumentando costos a la organización.(4)

El ausentismo pasa a ser anormal, cuando se presenta en grado excesivo, esto puede referirse a los días perdidos o a la frecuencia de ausencias, especialmente a los eventos de corta duración, ya que, si la duración es menor de cuatro días, se refleja más como una necesidad de ausentarse que una real incapacidad para trabajar, aunque hayan sido certificados por el médico (Dr. Bonilla). (5)

Para el HUDN como para cualquier otra organización enfrentar la ausencia laboral continua de trabajadores es entrenar a nuevo personal, cubriendo unos costos en pago de horas extras o turnos extraordinarios. También esto genera inconformismos en el grupo de trabajo donde a veces deben cubrir turnos de sus compañeros que por causa de la ausencia laboral en repetidas ocasiones se ve obligado a sacrificar tiempos de recreación, de compartimiento familiar, estudios u otras actividades. Estas acciones que se suelen realizar en el tiempo de descanso del trabajador, son afectadas por el fenómeno de ausentismo

laboral, tendiendo a reflejarse en el curso y desarrollo organizacional óptimo de la empresa.(5)

A continuación, se plantea el problema de forma que este estudio pueda trazar un plan de mejoramiento en muchos aspectos tanto sociales como económicos. Así mismo y además sugerir un plan de mejoramiento del Clima Laboral el cual nos ayude proyecta a mejorar el ambiente afectado por el ausentismo ya que la gestión administrativa de la organización se ve seriamente afectada.

2.3 JUSTIFICACIÓN

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), define el ausentismo como la
práctica realizada por un trabajador de no asistencia al trabajo por un período de uno o más días de los que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidos los periodos vacacionales, las huelgas, períodos gestacionales y privación de la libertad. A lo que la Organización Mundial de la Salud (OMS), hace alusión a este como la inasistencia “por causa directa o indirectamente evitable, tal como la enfermedad, cualquiera que sea su duración y carácter, así como las ausencias injustificadas durante toda o parte de la jornada laboral y los permisos circunstanciales dentro del horario laboral”. Estas dos definiciones resaltan el ausentismo laboral, tal como su nombre lo indica como la ausencia del trabajador a su lugar de trabajo, interrumpiendo su jornada laboral, por motivos o factores ajenos a su voluntad o simplemente algo injustificado. Por lo cual se

considera necesario ahondar en las causas del ausentismo laboral, sus consecuencias a nivel administrativo y la gestión que esta incurre en el área de apoyo diagnóstico la institución prestadora de servicios de salud de carácter público más importante del Departamento de Nariño.

Mientras tanto, en Colombia, el ausentismo laboral es una problemática de salud pública que presenta un creciente interés de estudio por su impacto nocivo en la economía, la competitividad de las empresas, interfiriendo en el despliegue óptimo de habilidades, conocimientos, destrezas, experiencias y aptitudes de quienes se consideran el capital intelectual de la organización y un elemento fundamental para el logro del éxito organizacional. Las investigaciones sobre este tema a nivel mundial son de gran relevancia en las organizaciones, dado que esta problemática se ha incrementado en un 30% en los últimos 25 años, aumentando los costos empresariales en salubridad, interfiriendo en la productividad y ocasionando desgaste del recurso humano (2).

De la misma manera, las consecuencias del ausentismo laboral en cualquier empresa, organización pública o privada, hospital, institución educativa, son las mismas indistintamente, pues la afección provocada es general, significando que los trabajadores deban asumir sobrecargas laborales por la ausencia del compañero, ya sea realizando turnos extras, supervisión continua por parte de superiores, que implica un directo desgaste físico y mental, reprocesos, inconformidad en el cumplimiento de las actividades encargadas, alargamiento de la jornada laboral, estrés, pérdida del interés, inestabilidad emocional, que al final se ve reflejado en la baja productividad, incapacidad de alcanzar metas, enfermedad laboral, clima laboral, y/o renuncias del personal.

El costo social generado por el ausentismo laboral es preocupante, puesto que al reemplazar al ausente de manera inmediata, ya sea contratando nuevo personal, readecuando turnos, redistribuyendo el personal, aumentando las actividades y, reasignando las mismas (siendo estas últimas las más empleadas por las directivas) afecta directamente el tiempo libre de las personas para sus actividades extralaborales, y por ende su calidad de vida, disminuyendo notablemente la satisfacción laboral, al ser el trabajo una fuente permanente de cambio. (8)(6)

Desde el punto de vista organizacional y de gestión de recursos humanos, el costo por ausentismo laboral es uno de los aspectos críticos de la gestión
económica que puede afectar la continuidad de la empresa, puesto que el ausentismo impacta negativamente la competitividad de la organización, productividad y eficiencia de la misma, entendiendo los costos directos e indirectos que se generan (costos directos: pago de las prestaciones sociales que se reconocen por los días de incapacidad presentados por un trabajador, costos indirectos: los que se reconocen cuando se debe sustituir a una persona bien sea por recurso temporal o fijo y la adaptación del mismo al puesto de trabajo) (6).

Así mismo el ausentismo en el contexto hospitalario, se caracteriza por el cansancio asociado a turnos de trabajo (cantidad y duración), limitada posibilidad de capacitación y en muchas ocasiones escasez de personal que requiere la realización de trabajo extra, lo que impacta negativamente los niveles de satisfacción, afectando a su vez, la calidad de la atención de pacientes.

Entendiendo esto, y los múltiples factores que reinciden como lo son el caso de las licencias de maternidad, licencias no remuneradas, permisos sindicales, accidentes de trabajo, incapacidad por estrés laboral, enfermedades de origen común, laboral, calamidades domésticas, o simplemente ausencia a su lugar de trabajo o jornada laboral por causas injustificadas aumentan sigilosamente afectando en silencio la productividad y rendimiento del área de apoyo diagnóstico del Hospital Universitario Departamental de Nariño; Para lo cual desde esta investigación se pretende brindar soluciones de carácter administrativo que permitan apoyar la toma de decisiones e implementación de estrategias de gestión para un manejo apropiado por parte de las directivas logrando enfrentar adecuadamente dicha problemática que aumenta poco a poco.

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Reconocer el impacto administrativo y social del ausentismo laboral en el Hospital Universitario Departamental de Nariño.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las causas frecuentes del ausentismo laboral
- Reconocer las consecuencias administrativas del ausentismo laboral
- Establecer estrategias para mitigar el ausentismo laboral
- Establecer el efecto que causa el ausentismo laboral en el clima organizacional

4. MARCO TEORICO

4.1 ANTECEDENTES

Múltiples estudios se han realizado del ausentismo laboral en el mundo lo que ha permitido la comprensión de las causas e implicaciones en el entorno laboral; entre estos estudios se ha investigado las repercusiones y como se

afecta la calidad de vida de los trabajadores, tal como lo afirman. Díaz Montoya et al (6)

El ausentismo laboral se reconoce como un problema universal afectando de gran manera a las organizaciones, tiene factores multicausales, sin embargo, no siempre es causado por factores asociados a comportamientos del trabajador, en algunos casos se debe a circunstancias propias de la organización, no obstante, esta dinámica produce efectos negativos para la misma, como es el incumplimiento de las metas trazadas, el deterioro del clima laboral y por supuesto la productividad.(7)

La definición de “trabajo” según Díaz Montoya, et al.(6) , es el conjunto de actividades humanas, remuneradas o no, que producen bienes o servicios en una economía o proveen los medios de sustentos necesarios para los individuos cuya ejecución exige respeto para la libertad y dignidad de quien lo presta. Debe ser realizado en condiciones que aseguren la vida, la salud y en condiciones económicas dignas para el trabajador y su familia, si alguna de estas condiciones se altera de manera negativa produce desequilibrio para el trabajador lo que afecta potencialmente a su familia y la organización, dando como resultado ausentismo laboral.

En un estudio realizado en Uruguay por C. Baptista et al. (8), menciona la definición de ausentismo citando a la organización internacional del trabajo (OIT) como “la no asistencia al trabajo por parte de un trabajador del que se pensaba, si, iba a asistir, quedando excluido los periodos vacacionales, las huelgas y el ausentismo de causa medica”, como el periodo de baja laboral que se acepta como atribuible a una incapacidad del individuo, excepción hecha para la derivada del embarazo normal o prisión”. Algunos escritores

concluyen que, que las tres exclusiones mencionadas por la OIT deberían incluirse en la medición del ausentismo.

Argentina según P Bastide. (9), plantea que el ausentismo abarca al 97% de las empresas argentinas y responde a comportamientos masivos y recurrentes. En tal sentido es necesario desarrollar herramientas adicionales de análisis que permitan encontrar la relación “causa-efecto” para poder posteriormente implementar acciones correctivas. Lo que significa que aún es un tema controversial a nivel mundial y las organizaciones siguen buscando medidas para controlarlo que beneficien las dos partes.

En Colombia según el informe de la ANDI 2018. (10), presentaron 543.540 casos de ausentismo laboral, por su factor de origen, obtuvieron que, a pesar de que se presenta la disminución en la enfermedad general, continúa siendo la principal causa de ausencias en el trabajo (63,5 %). No obstante, se nota una tendencia a la baja en los últimos años, que se ha dado en contraposición a un incremento en las ausencias por permisos y licencias (32.2%) y por último se encuentra las enfermedades de origen laboral y los accidentes de trabajo que tienen un impacto mínimo en la incidencia de las ausencias.

En un estudio realizado por la Universidad de Nariño concluyeron que dentro de los factores que influyen en la presencia del ausentismo, en principio se reconoce los factores individuales con enfermedades generales del sistema osteomuscular, osteo articulares, del sistema conjuntivo, enfermedades del sistema respiratorio, gastrointestinales, infecciones, traumatismos, del sistema circulatorio, enfermedades mentales y del comportamiento. Frente a esto, se infiere que el cuidado de la salud de cada trabajador forma parte primordial al momento de desarrollar una actividad laboral, puesto que esta influirá en gran medida en la presencia o no del ausentismo. Por ello, es preciso que las instituciones reconozcan la importancia de generar acciones

de promoción y prevención dentro de la organización, con el propósito de sensibilizar a los trabajadores frente a la necesidad de preservar su salud para un despliegue óptimo de sus capacidades lo que beneficiara a la organización. R Tatamues et al. (11). Este estudio se enfocó en conocer las acciones que la gestión administrativa realiza en un hospital público del país, para enfrentar el ausentismo laboral en sus servicios de apoyo diagnóstico.

4.2 MARCO LEGAL

El ausentismo laboral en Colombia dentro del marco legal ha sido incluido en toda la normatividad de salud ocupacional dentro de las empresas y ha evolucionado de acuerdo a los cambios presentados en el porcentaje de ocurrencia dentro de las organizaciones, teniendo en cuenta que se considera una problemática que día a día aumenta sus índices. Desde la Constitución Política de Colombia obliga a las empresas a respetar al trabajador como unidad fundamental del sistema económico del país, así como el código sustantivo del trabajo que legaliza el contrato Empleador – Empleado contratos con los trabajadores y en el decreto 614 de 1984 obliga, dentro de los contenidos mínimos del programa de salud ocupacional, a desarrollar actividades de vigilancia epidemiológica del ausentismo a causa de enfermedades relacionada con las enfermedades laborales y patologías relacionadas con el trabajo. G, Londoño et al. (12)(13)

Según la Constitución Política de Colombia, 1991 Articulo 53 “El Congreso expedirá el estatuto del trabajo. La ley correspondiente tendrá en cuenta por lo menos los siguientes principios mínimos fundamentales: Igualdad de oportunidades para los trabajadores; remuneración mínima vital y móvil, proporcional a la cantidad y calidad de trabajo; estabilidad en el empleo; irrenunciabilidad a los beneficios mínimos establecidos en normas laborales;

facultades para transigir y conciliar sobre derechos inciertos y discutibles; situación más favorable al trabajador en caso de duda en la aplicación e interpretación de las fuentes formales de derecho; primacía de la realidad sobre formalidades establecidas por los sujetos de las relaciones laborales; garantía a la seguridad social, la capacitación, el adiestramiento y el descanso necesario; protección especial a la mujer, a la maternidad y al trabajador menor de edad ”

Artículo 23. Elementos Esenciales “ Para que haya contrato de trabajo se requiere que concurran estos tres elementos esenciales: a. La actividad personal del trabajador, es decir, realizada por sí mismo; b. La continuada subordinación o dependencia del trabajador respecto del patrono, que faculta a éste para exigirle el cumplimiento de órdenes, en cualquier momento, en cuanto al modo, tiempo o cantidad de trabajo, e imponerle reglamentos, la cual debe mantenerse por todo el tiempo de duración del contrato; y c. Un salario como retribución del servicio”.

Artículo 127. Elementos integrantes. “Constituye salario no sólo la remuneración fija u ordinaria, sino todo lo que recibe el trabajador en dinero o en especie y que implique retribución de servicios, sea cualquiera la forma o denominación que se adopte, como las primas, sobresueldos, bonificaciones habituales, valor del trabajo suplementario o de las horas extras, valor del trabajo en días de descanso obligatorio, porcentajes sobre ventas comisiones o participación de utilidades”.

Decreto 614 de 1984. Artículo 30, literal b. “El subprograma de medicina del trabajo de las empresas deberán: Numeral 2. Desarrollar actividades de vigilancia epidemiológica de enfermedades profesionales, patología relacionada con el trabajo y ausentismo por tales causas”.

Resolución 1016 de 1989. Artículo 15. “Para la evaluación de los programas de Salud Ocupacional, por parte de las entidades competentes de vigilancia y control, se tendrán como indicadores los siguientes aspectos: Numeral 2. Tasas de ausentismo general, por accidente de trabajo, por enfermedad profesional y por enfermedad común en el último año”.

La norma técnica colombiana NTC 3793 de 1996 “Clasificación, registro y estadística del ausentismo laboral”. Teniendo como objeto conceptualizar y establecer lineamientos para la clasificación, el registro y el seguimiento estadístico del ausentismo en las empresas del país. (12)

Además, la Ley 776 de 2002 Por la cual se dictan normas sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales. Artículo 20. Incapacidad temporal: se entiende por incapacidad temporal, aquella que según el cuadro agudo de la enfermedad o lesión que presente el afiliado al Sistema General de Riesgos Profesionales, le impida desempeñar su capacidad laboral por un tiempo determinado. (14)

Artículo 30. Monto de las prestaciones económicas por incapacidad temporal: todo afiliado a quien se le defina una incapacidad temporal, recibirá un subsidio equivalente al 100% de su salario base de cotización, calculado desde el día siguiente el que u ocurrió el accidente de trabajo y hasta el momento de su rehabilitación, readaptación o curación, o de la declaración de su incapacidad permanente parcial, invalidez o su muerte.

Convenio OIT C161 41 Convenio sobre los servicios de salud en el trabajo. En el artículo 1 establece que la expresión servicios de salud en el trabajo designa unos servicios investidos de funciones esencialmente preventivas y encargados de asesorar al empleador, a los trabajadores y a sus representantes en la empresa acerca de los requisitos necesarios para

establecer y conservar un medio ambiente de trabajo seguro y sano que favorezca una salud física y mental óptima en relación con el trabajo; la adaptación del trabajo a las capacidades de los trabajadores y habida cuenta de su estado.

Decreto 1477 de 2014, por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales.

Decreto 1072 de 2015. Libro 2. Parte 2, Título 4, Capítulo 6. Artículo 2.2.4.6.22.

“Indicadores que evalúan el resultado del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG – SST. Para la definición y construcción de los indicadores que evalúan el resultado, el empleador debe considerar entre otros: Análisis de los registros de enfermedades laborales, incidentes, accidentes de trabajo y ausentismo laboral por enfermedad; (Decreto 1443 de 2014, art.22)”.

4.3 MARCO CONCEPTUAL

La gestión administrativa es la encargada de gestionar decisiones que se realizan en una empresa, organización o proyecto de manera racional y con el propósito de manejar de una forma positiva los recursos de esta misma.

La importancia de la gestión administrativa consiste en preparar a la organización y disponerla para actuar pero de manera anticipada, contemplando todos los medios y procedimientos que necesita para cumplir con sus objetivos y disminuir los efectos negativos o posibles problemas. (15) El éxito de las entidades tanto privadas como públicas radica esencialmente en el recurso humano, este impulsa y justifica la razón de ser de las mismas, si este recurso humano no responde a las metas planteadas por la entidad

existe un desequilibrio, originándose una serie de desajustes y perdidas en la productividad

Retomando la definición de ausentismo laboral, recordemos que es un fenómeno universal que se funda como un grave problema que abarca una importante dimensión social, económica y humana, con repercusiones a tres niveles; a saber: empresarial, individual y social”(16) Adicionalmente, también se le conoce como absentismo, "Absens es el vocablo latino de donde procede el termino absentismo. En el pasado se aplicaba a los propietarios de la tierra que no tenían su residencia en el lugar donde se ubicaban ellos. Desde la era industrial, se aplica a los trabajadores que faltan al trabajo"(17)

"El ausentismo puede definirse como la diferencia entre el tiempo de trabajo contado individualmente y el realizado. Sin embargo, casi únicamente se acepta como tal, la ausencia al trabajo de una persona durante una jornada laboral completa, que se suponía iba a asistir, independientemente de la causa por la cual se produzca"(18)

Las investigaciones sobre este tema a nivel mundial son de gran relevancia en las organizaciones, dado que esta problemática ha incrementado en un 30% en los últimos 25 años, aumentando los costos empresariales en salubridad, interfiriendo en la productividad y ocasionando desgaste del recurso humano

La incapacidad laboral es la situación que ocurre cuando un trabajador no es capaz de realizar las funciones habituales de su puesto de trabajo. Por lo tanto, esta incapacidad se encuentra estrechamente relacionada con la posibilidad de desempeñar un puesto de trabajo, más que con la gravedad propia de la enfermedad o dolencia.(19)

Apoyo diagnóstico: Es el conjunto de actividades, intervenciones y procedimientos que contribuyen con el plan terapéutico del paciente en cualquiera de los servicios clínicos de nuestros establecimientos. En el Hospital Universitario Departamental de Nariño, se cuenta en el área de Apoyo Diagnostico con Rayos X, Patología, Laboratorio clínico y Banco de Sangre, que son los servicios en los que vamos a trabajar y cuenta con 71 trabajadores.(20)

4.4 MARCO REFERENCIAL O CONTEXTUAL

El ausentismo es un fenómeno que además de presentarse en Colombia, existe en otros países. Por ende, es importante mencionar las investigaciones más relevantes respecto al ausentismo laboral.

Para Stephen Robbins (2009) afirma que el ausentismo es un aspecto importante a considerar dentro de las empresas, es por ello que afirmamos que hay que planificar y desarrollar estrategias que controlen las causas que lo originan, tomando decisiones que permitan reducir la ausencia de los empleados al trabajo, creando una cultura que logre acoger las buenas iniciativas, así como desechar las malas.

El Ausentismo laboral también puede ser llamado Absentismo laboral. Este fenómeno se caracteriza por la inasistencia de un empleado a su jornada laboral cuando se esperaba que cumpliera con sus actividades laborales. Los permisos, las incapacidades y los retrasos están incluidos en el absentismo laboral, diferente a las vacaciones, licencias de maternidad, paternidad y por comisión de estudio (7) Como complemento de esta definición, se puede afirmar que el absentismo está caracterizado por la ausencia voluntaria de un empleado al horario laboral que previamente estaba pactado.

Desde el punto de vista psicológico y pedagógico, el ausentismo puede dar cuenta de algunas problemáticas o tensiones que el empleado está experimentando en su trabajo, ya que puede ser un instrumento de escape para el colaborador, el cual encuentra en la inasistencia, un alivio al poder escapar del control o de la normativa de la empresa que percibe como rígida. (21)

No obstante, esta no es la única perspectiva explicativa de este fenómeno. Por ejemplo, Forero et al. (2016), mencionan 3 modelos que esclarecen el absentismo: el modelo económico, el modelo médico y el modelo de retiro organizacional. El primer modelo hace referencia al análisis de beneficios y costos por parte de los empleados como de los empleadores; de este modo, los empleados se ausentan para maximizar su desempeño y los empleadores analizan el nivel de absentismo que pueden tolerar de acuerdo a los costos que le generan. El segundo modelo afirma que hay diversas variables que contribuyen al absentismo laboral, tales como: Las condiciones demográficas (edad, sexo y nivel ocupacional), satisfacción con el empleo (general, niveles de remuneración, sentido de realización, etc.), características organizacionales (a organizaciones y unidades de trabajo más grandes, mayores niveles de ausentismo), contenidos del empleo (niveles de autonomía y responsabilidad) y otros como compromiso, distancia al trabajo (Forero et al., 2016, p.23). (21)

CAUSAS DEL ABSENTISMO LABORAL

Son diversos los factores que influyen en el ausentismo laboral en las organizaciones, fenómeno que por demás es global y afecta a entidades públicas o privadas, sin embargo, estas causas no solo son atribuibles al trabajador absentista sino también a las empresas.

Factores imputables al trabajador.

- Por causa médica

  - Enfermedades comunes: Son diversas las enfermedades comunes que generan ausentismo laboral, algunas se desarrollan dependiendo de la actividad a la que se dedique la organización o las funciones del trabajador. Las siguientes son las que más producen ausencias: Enfermedades respiratorias, estrés psicológico, drogas, alcohol, vida nocturna, (Gómez García, Gómez López, Jiménez Soto, Escobar, & Arturo, 2005) (12), osteomusculares y digestivas. En este grupo también encontramos las citas médica, exámenes médicos, cirugías, embarazo, accidentes fuera del trabajo. Debido a que las ausencias por enfermedad son las que más generan ausentismo y perdidas a las organizaciones, la empresa puede encargar la verificación del estado del trabajador a través del médico de la empresa o con quien delegue para su confirmación. (García, 2011) .(22)(23)

  - Accidentes profesionales: Según la OTI en Colombia “En el periodo 2010 - 2012, el sector que ha presentado mayores casos de accidentalidad laboral es el sector inmobiliario. En tanto que las actividades relacionadas con el servicio doméstico presentan el menor número de casos de accidentalidad” (Organización Internacional del Trabajo, (24). Lo que significa que aunque existe regulación sobre Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, se siguen presentando accidentes de trabajado que al igual que las enfermedades comunes generan ausentismo laboral.
  - Licencias autorizadas: En este grupo se encuentran las ausencias por calamidad familiar o doméstica, como la muerte o enfermedad grave de un familiar,
  - Actividad Sindical: La Constitución Política de Colombia (artículo 39) (Congreso de la República, 2017, como las leyes permiten en derecho de

asociación y manifestación, por tal razón la actividad sindical goza de especial protección, por lo que se convierte en legal la ausencia laboral por la actividad sindical.

- Obligaciones legales: Las que disponga la ley. Diligencias judiciales.
- Familiares: En este grupo de causales de ausentismo encontramos las enfermedades graves de un familiar, enfermedad de un hijo menor de edad o persona dependiente del trabajador, eventos sociales y todas aquellas que no tienen un fundamento legal o reglamentado.
- Licencias: Encontramos las licencias por maternidad, adopción, muerte de un familiar, sin embargo para este último es la organización la que determina el número de días de la licencia.

Dentro de este grupo de factores que producen el ausentismo laboral, algunos no propiamente son por voluntad del trabajador, como el caso de los accidentes tanto de trabajo como fuera de él, en razón a que corresponde a un suceso eventual e inesperado, sin embargo no significa que la ausencia no afecte a la organización y al mismo trabajador.

Algunas de las causas del ausentismo laboral están justificadas con incapacidades médicas, “ello no significa que tales ausencias son exclusivamente por causas médicas, habitualmente el ausentismo laboral es equivalente al ausentismo medicamente justificado por licencias médicas curativas” (Kaempffer R & Mesa M, 2004(25). En Colombia el Decreto 2943 del 17 de diciembre de 2013, establece quien debe asumir el pago de las incapacidades del trabajador, las cuales cuando son menor o igual a 2 días deberá pagarlas el empleador, por lo que si no hay un correcto control significará pérdidas para la empresa.

Factores atribuibles a la organización.

- Clima laboral: El clima laboral es una de las causas que produce ausentismo en las organizaciones, éste se presenta por envidias entre compañeros, pero principalmente por falta de líderes que contengan estos comportamientos.
- Falta de motivación: “Satisfacción en el trabajo. Estado emocional agradable, derivado de los logros que está obteniendo la persona como consecuencia de su trabajo. Es la relación percibida entre lo que busca la persona en el trabajo y lo que está logrando”. (Castillo Aponte, 2007)(23). Es decir, si un trabajador no está a gusto con las labores que desarrolla, será un trabajador insatisfecho, sin deseos de trabajar y baja productividad, pero además tendrá más razones para no asistir a trabajar.

  Por ello la importancia del crecimiento profesional del trabajador, el cual se logra con formación y capacitaciones constantes, para que no realice las mismas funciones por períodos prolongados, las cuales conllevan a cansancio, rutinas, desmotivación y por ende ausentismo laboral.

- Económicas: Este factor principalmente hace referencia al ausentis**mo** generado por la insatisfacción de la remuneración recibida versus las funciones realizadas, si el trabajador siente que el salario percibido no es acorde será un empleado insatisfecho y con mayor probabilidad de ausentarse.

  Otros factores:

  Existen otros factores que producen ausentismo involuntario como son las Manifestaciones o paros de terceros y los factores ambientales o catástrofes ambientales.

  Los paros cívicos o manifestaciones de grupos poblacionales son motivadores del ausentismo laboral, porque muchas de estas actividades afectan los medios de transporte, restringiendo a los trabajadores el acceso al mismo y como consecuencia la no presencia a los lugares de trabajo o retrasos.

Los fenómenos ambientales, tales como inundaciones, sequias, terremotos, son también causales de ausentismo laboral en menor proporción. Estos eventos suceden de manera ocasionales inesperada, sin embargo hacen que el trabajador deba ausentarse bien porque ha sido afectado directamente o porque los medios de transporte para desplazarse al lugar de trabajo hayan sufrido daños derivados del fenómeno ambiental.

Plantean los autores que no todos los enfermos se ausentan al trabajo, ni todos quienes se ausentan por razones distintas a una enfermedad lo hacen en su totalidad en forma voluntaria, sino que responden a factores ajenos a su voluntad que les impulsan a tomar la decisión de faltar. En tal sentido, el origen del ausentismo laboral es multifactorial y se basa no solo en el plano individual, grupal y organizacional sino también por el medio ambiente extra laboral y los factores perilaborales (aspectos políticos y socio económicos de la nación y de la región).(26)

El ausentismo laboral conlleva a varios efectos negativos para el propio ausente, para sus compañeros de trabajo, para la organización, para su familia y para el propio estado. Sin embargo, también existen efectos positivos del ausentismo, que aunque no llegan a balancearse con los anteriores no son menos merecedores de estudios y análisis. Sus consecuencias derivan de que el ausentismo puede suponer una estrategia para reducir el estrés laboral del trabajador y con ello mejorar su desempeño en otros roles, fundamentalmente en el ámbito familiar, social, ya que la conducta asentista le permite disponer más de tiempo para ello. Asimismo brinda a los compañeros de trabajo realizar nuevas tareas y así demostrar sus habilidades y ensanchar su puesto de trabajo. (27)

Los efectos negativos son la reducción de los ingresos familiares, progreso a indisciplina, aumento de la carga de trabajo de los compañeros, sin beneficio económico. Puede originar accidentes **cuando los sustitutos no** están familiarizados con el puesto de trabajo, con la tecnología empleada. Es fuente de conflictos interpersonales. El principal tipo de ausentismo es el atribuido a incapacidad por enfermedad o por accidente, ocupando las tres cuartas partes del ausentismo en la industria. Las tasas de ausentismo se han incrementado en forma considerable en todos los países industrializados por encima del 30% en los últimos 25 años, ello a pesar de todas las mejoras en la oferta y la calidad de la asistencia sanitaria y de las condiciones socioeconómicas. (18)(27)

En síntesis, se dice que ausentismo es la suma de los periodos en que los empleados de una organización no están en el trabajo.
Durante mucho tiempo el interés de las organizaciones empresariales y de las instituciones de servicios mantuvo concentrado en los mecanismos tecnológicos que de alguna manera han de contribuir a optimizar su propio funcionamiento administrativo y financiero, para así incrementar sus niveles de productividad.

Sin embargo, ha sido evidente que en los últimos años estas organizaciones e instituciones han empezado a mostrar una mayor preocupación por su elemento básico; el elemento humano, el recurso humano; el cual ha dejado de ser considerado como un instrumento manipulable dentro de los procesos de producción, para pasar a ser el recurso que mayor atención recibe en razón de ser el creador de productos y servicios.(28)

Existen autores que mencionan diferentes factores que favorecen el absentismo y los clasifica en individuales, organizativos, condiciones de

trabajo y otros factores. Dentro de los factores individuales, hay diferentes condiciones sociodemográficas que están asociadas a una mayor tasa de ausentismo: ser mujer y tener un estado de salud deteriorado. Así, las mujeres suelen ausentarse más por razones familiares tales como el embarazo, y se presenta un mayor ausentismo en aquellos trabajadores que padecen enfermedades crónicas (físicas o psicológicas) asociadas al ámbito laboral, como la ansiedad, el estrés, la depresión, el consumo de sustancias psicoactivas, entre otras. (29)

Entre los factores organizativos, el tipo de dirección que ejercido por los altos cargos, representa un rol fundamental en el absentismo, debido a que si la dirección basada en el miedo puede generar un clima organizacional poco favorable, disminuyendo las motivaciones de los colaboradores. Asimismo, “la alta demanda psicológica, la discriminación, el desequilibrio entre la vida personal y laboral, la baja probabilidad de promoverse y el matoneo” (Sánchez, 2015, p.45)(7), son predictores del absentismo. Dentro de las condiciones de trabajo, se encuentran los horarios nocturnos, las horas extra y los trabajos de alto riesgo (trabajos en altura, minería, entre otros); y en la categoría de otros factores, se pueden resaltar las condiciones climatológicas, las epidemias, las limitaciones o las dificultades para llegar al lugar de trabajo. Para Ribaya (s.f.) el ausentismo laboral se clasifica en dos grupos.(30)

1. Ausentismo Legal o involuntario: En este grupo se encuentran las siguientes causas:

- Enfermedad común

- Accidente de trabajo

- Permisos legales

- Maternidad y adopción

- Enfermedad profesional

- Otros.

2. Absentismo Personal o Voluntario: En este grupo se encuentran:

- Permisos personales

- Inasistencias no autorizadas

- Conflictos laborales.

Mientras que Samaniego (1998), clasifica el ausentismo laboral principalmente en dos causas:

Ausentismo involuntario: Producido por enfermedad común o profesional. El trabajador no tiene la voluntad de faltar al trabajo, sino que la ausencia se genera por causas externas.

Ausentismo voluntario: la ausencia es imputable exclusivamente al trabajador, quien debía asistir a trabajar y no se presentó. (30)

5. METODOLOGÍA

5.1 ENFOQUE Y DISEÑO

El tipo de estudio utilizado en la investigación es descriptivo transversal de carácter retrospectivo, busca describir cuales son las causas que generaron

el ausentismo en el personal apoyo diagnóstico del Hospital Universitario Departamental de Nariño en un periodo corto de tiempo y sin la utilización de muchos recursos económicos.

El diseño no es experimental porque no es de tipo prospectivo no se pretende en este estudio hacer planificación sanitaria, ni tampoco utilizar muchos recursos durante un largo periodo de tiempo.

5.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población de estudio está constituida por personal apoyo diagnóstico del Hospital Universitario Departamental de Nariño que se ausentaron del trabajo con justificación o sin justificación y se encontraban por nómina en la Institución, incluyendo el personal que ingresó o renunció, en **esta institución de Alta Complejidad localizada en la ciudad de Pasto.**

5.3 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la recolección de la información se utilizara el instrumento para la recolección de la información, consentimiento informado, cuestionario (Anexo 2-3-4) y en la matriz de recopilación de datos sobre ausentismo laboral en el personal de apoyo diagnóstico, se plasmara la información relacionada con: edad, área de trabajo, profesión, fecha de ingreso a la institución, fecha de inicio de la ausencia al trabajo, fecha de finalización de la ausencia, jornada laboral.
Para indagar sobre los factores desencadenantes del ausentismo en el personal deenfermería se elabora una encuesta con 30 preguntas cerradas que buscan conocerlas razones de dichas ausencia. Se les entregara el

cuestionario en diferentes momentos y en forma individual a cada una de las personas seleccionadas se lesdará las indicaciones correspondientes para diligenciar la encuesta.(4)

5.4 INSTRUMENTOS

Fuentes para la recolección de la información

Para la recolección de los datos se utilizaran cuatro fuentes:

1. Uso de la información disponible: La fuente que se utilizara para la recolección de la información es retrospectiva basada en datos secundarios, consiste en ubicar los archivos y rescatar la información necesaria para la investigación que se está realizando.

Se utilizara material que se encontró disponible en físico: asignación de personal que trabaja los festivos y dominicales, Cronograma de turnos, hoja control de asistencia de personal de apoyo diagnóstico y cambio de turno de personal de apoyo diagnóstico.

2. Base de datos de Recursos Humanos: Se utilizara la bases de datos del Sistema de Información en el área de Recurso Humanos donde se buscara: datos personales, fecha y tiempo de ausentismo, jornada laboral, unidad donde trabaja, antigüedad en el cargo.

3. Hojas de vida: se revisara las hojas de vida de las personas que presentaron ausentismo y que tenían la información incompleta en la base de datos o en los archivos en físico.

4. Cuestionario

Para indagar sobre los factores desencadenantes del ausentismo en el personal de enfermería se elabora una encuesta con 30 preguntas cerradas que buscan conocer las razones de dichas ausencia. Se les entregara el cuestionario en diferentes momentos y en forma individual a cada una de las personas seleccionadas se les dará las indicaciones correspondientes para diligenciar la encuesta.

5.5 PLAN DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Evaluación del costo del ausentismo laboral

Para evaluar los costos que genera el ausentismo laboral del personal del área de apoyo diagnostico se tendrá presente solamente los eventos en los que la Institución debe asumir el costo directo, como: calamidades, hora de lactancia materna, licencia por luto, los tres primeros días de enfermedad general, el primer día de incapacidad por accidente laboral

Para el cálculo de los tres indicadores seleccionados se tomara la información depurada de la base de datos del área de talento humano, de las hojas de vida, de los formatos en físico que se llevan en el área de apoyo diagnóstico

- Tasa General de Ausentismo (T.G.A.)

Relación entre el número de casos aparecidos en un período de tiempo y el total poblacional

$$T.G.A. = \frac{\text{N° de ausencias observadas}}{\text{Nº Trabajadores expuestos}} \times 100$$

- Tasa de Frecuencia de Ausentismo (T.F.A.)

Una tasa de frecuencia indica el número de eventos que se produjeron en una empresa en un determinado número de horas trabajadas por todos los empleados. Las tasas de frecuencia de accidentes se calculan para 100.000, 200.000 o 1.000.000 de horas de trabajo del empleado (horas-hombre), dependiendo del país. En Estados Unidos, se da generalmente por 200.000 horas-hombre.

$$T.F.A. = \frac{\text{Nº Procesos en período observación}}{\text{Nº Horas trabajadas}} \times l000$$

- Tasa de Gravedad o severidad de Ausentismo (T.S.A.)

Relaciona la gravedad de las ausencias con el tiempo de trabajo perdido. Por lo tanto, se llama índice de gravedad a la relación existente entre el total de días perdido debido a los eventos y el total de horas-hombre de exposición al riesgo.

$$T.S.A. = \frac{\text{Nº Jornadas perdidas período observación}}{\text{Nº Horas trabajadas}} \times 1000$$

Anexo 1. Matriz Variable y/o categorías

Objetivos Específicos	Nombre de la variable o de la categoría de análisis	Descripción de la variable o de la categoría	Categorías de la variable o subcategorías de la categoría cualitativa	Nivel de medición :Cualitativa o cuantitativa	Fuente de información de donde se obtendrá
	Estado civil VARIABLE INDEPENDIENTE	Situación de las personas determinado por sus relaciones familiares proveniente del matrimonio o del parentesc	Soltero **Casado o unión libre** **Viudo** **Separado**	Cualitativas	Bases de datos del Sistema de Información de Recurso Humanos Hojas de vida.

	1. Identificar las causas frecuentes del ausentismo laboral. 2. Analizar las consecuencias administrativas del ausentismo laboral. 3. Establecer estrategias para mitigar el		o que estable deberes y derechos			Material disponible en físico: . Asignación de personal que trabaja los festivos y dominicales .Hoja control de asistencia de personal de apoyo diagnostico Formato de cambio de turno de personal	
		Edad VARIABLE INDEPENDIENTE	Número de años cumplidos desde la fecha de nacimiento hasta la fecha que se está realizando el estudio al momento de la ausencia.	20 - 29 años 30 - 39 años 40 - 49 años 50 o más	Cualitativa		
		Área de trabajo	Unidad de trabajo asignado por la	LABORATORIO CLINICO BANCO DE			

	ausentismo laboral.	VARIABLE INDEPENDIENTE	institución al empleado. Para efectos del estudio se toma la unidad donde se encontraba el trabajador asignado en el momento de presentarse el ausentismo laboral.	SANGRE RADIOLOGIA PATOLOGIA	Cualitativas	de apoyo diagnostico	
		Profesión VARIABLE INDEPENDIENTE	Es la persona con conocimientos universitarios,	Bacteriólogo Radiólogo, Patólogo, Técnico Imágen	Cualitativas		

			técnicos o experto en un oficio.	es Dgcas, Auxiliar en salud, Auxiliar administrativo.		
		Antigüedad en el cargo VARIABLE INDEPENDIENTE	Número de años que el trabajador lleva desempeñando sus funciones.	0-5 años	Cualitativas	
				6-10 años		
				11-15 años		
				16-20 años		
				21- 25 años		
				26-30 años		

5.6 ESTRATEGIA DE DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN

La estrategia de comunicación de nuestro proyecto, se manejará de forma interna, horizontal y formal, haciendo un primer contacto mediante oficio dirigido al área de educación del Hospital Universitario Departamental de

Nariño, con el doctor Martín Caicedo, exponiendo el fin de la investigación, la necesidad de obtener información, y en el cual también se solicita el apoyo de las áreas transversales como lo son seguridad y salud en el trabajo, recursos humanos el servicio de laboratorio clínico.

De manera que la investigación avance y se vayan obteniendo resultados, planes de mejora, y datos relevantes del estudio, se expondrán al comité de educación y los coordinadores de las áreas involucradas mencionadas anteriormente. De manera adicional y en el momento que la investigación haya finalizado se presentará a la gerencia y directivas de la institución para que reconozcan la situación, revisen los resultados, y puedan darle un manejo adecuado según las recomendaciones y datos obtenidos de la investigación. Finalmente se entregará copia del proyecto al comité de educación para que guarde los resultados y aportes realizados por el proyecto.

Además, consideramos importante retroalimentar también al personal asistencial debido a que se pretende que puedan reconocer la gestión administrativa que el ausentismo sobrelleva, las consecuencias a nivel organizacional, de contratación y financieras que se generan y el impacto positivo que se puede lograr en caso de regularse. Al presentar la situación al mismo personal afectado puede inducir a cambios significativos, en cuanto al compromiso, sentido de pertenencia, adaptación y estabilidad laboral como emocional del trabajador que pueda verse reflejado finalmente en la productividad y metas del servicio, como de la institución en general.

5.7 COMPONENTE ÉTICO

Para ser ética una investigación debe tener valor, lo que representa un juicio sobre la importancia social, científica o clínica de la investigación. La

investigación debe plantear una intervención que conduzca a mejoras en las condiciones de vida o el bienestar de la población o que produzca conocimiento que pueda abrir oportunidades de superación o solución a problemas, aunque no sea en forma inmediata. El valor social o científico debe ser un requisito ético, entre otras razones, por el uso responsable de recursos limitados (esfuerzo, dinero, espacio, tiempo) y el evitar la explotación. Esto asegura que las personas no sean expuestas a riesgos o agresiones sin la posibilidad de algún beneficio personal o social.(31)

Los aspectos éticos de la presente investigación se rigen por las normas y parámetros éticos universales establecidos y referidos en la resolución 8430 del 04 de octubre de 1993(32), expendida por el entonces Ministerio de salud de la Republica de Colombia para la investigación en ciencias de la salud, en los cuales se consagra la protección a la vida, salud, integridad y dignidad de los participantes, predominando el principio de no maleficencia y las disposiciones tienen por objeto establecer las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud.

Las condiciones éticas para este proyecto se manejaran con la mayor ética profesional, con la reserva de identidad así la población objeto no se verá afectada. Por tal motivo nuestro compromiso es velar por la población objeto y para ello contamos con un permiso del Hospital Universitario Departamental de Nariño, de igual forma con un consentimiento informado para aplicar la encuesta y por ultimo declarar el no utilizar los resultados en aspectos distintos a lo académico y objetivos sin ánimo de lucro ni publicación de la identidad de los funcionarios.

De los Aspectos Éticos de la Investigación en seres humanos: en toda investigación en la que el ser humano sea sujeto de estudio,

deberá prevalecer el criterio del respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y bienestar, y se definen tres categorías: sin riesgo, de riesgo mínimo y de riesgo mayor. La norma reserva la categoría de investigación sin riesgo para los estudios observacionales, retrospectivos y documentales, así como aquellos que no aborden aspectos sensibles de la conducta de los participantes. El riesgo mínimo lo circunscribe a las intervenciones que implican procedimientos constitutivos de estándares básicos de cuidado físico y psicológico que no impliquen intervenciones invasivas.(31)

5.8 CONSENTIMIENTO INFORMADO

Fecha: _____

El desarrollo de esta investigación tiene como propósito identificar los factores desencadenantes del ausentismo laboral en el personal de apoyo diagnóstico del Hospital Universitario Departamental de Nariño.

Por tal razón se le solicita su consentimiento para responder las preguntas de la encuesta diseñada, que tiene una duración máxima de 15 minutos.

Su participación en el estudio no implica ningún tipo de retribución económica debido a que es un ejercicio académico.

Se mantiene la confidencialidad de la información suministrada y de quien la emite. Sus respuestas a las preguntas no generarán ningún riesgo que comprometa su permanencia en la institución.

Usted tiene derecho a rehusarse en participar en esta investigación en el momento en que lo considere pertinente.

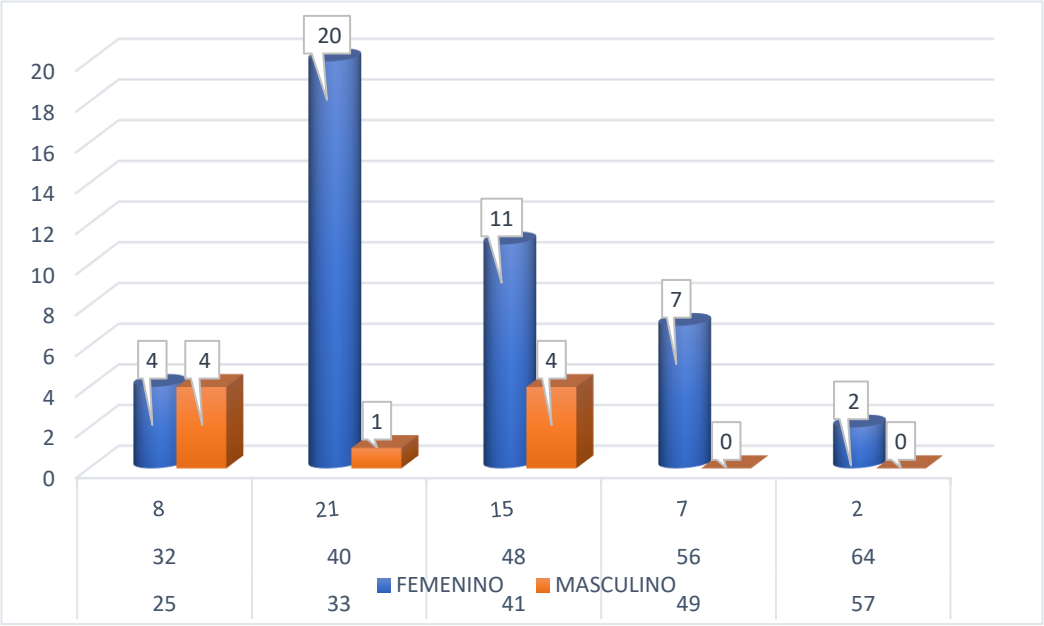
El presente consentimiento informado se encuentra enmarcado bajo la Resolución 8430 de 1993 “Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud” y los criterios a tener en cuenta para la investigación en comunidades**.**

Nombre: **Firma:**

6. RESULTADOS

6.1 DESCRIPCIÓN SOCIODEMOGRÁFICA

Gráfica 1. Distribución de los empleados de los servicios de apoyo diagnostico por edad y género.



Fuente: Encuestas realizadas de ausentismo laboral en el Hospital Universitario departamental de Nariño.

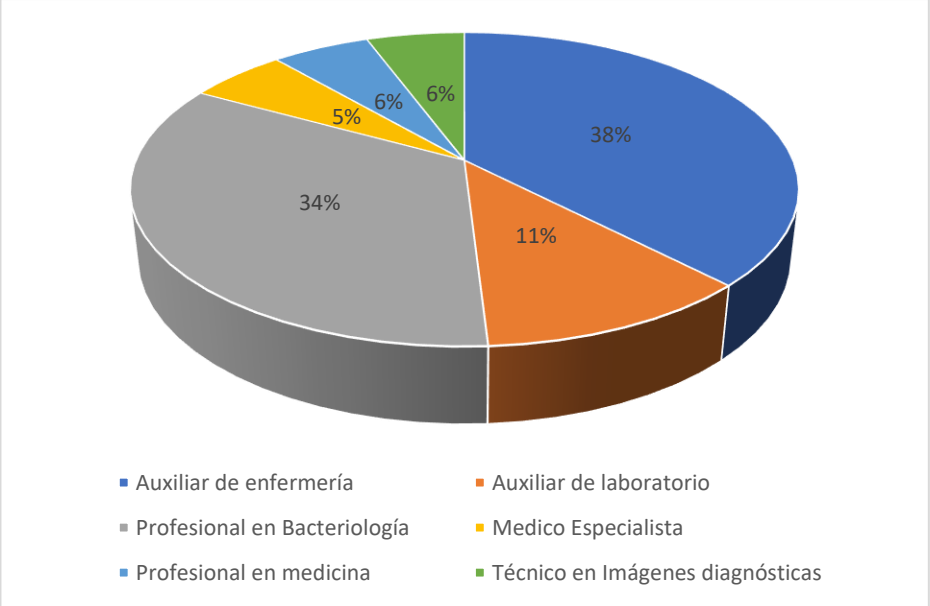
En la gráfica de distribución de empleados de los servicios de apoyo diagnostico por edad y género, observamos de la muestra analizada (53 personas) como el género femenino logra ser el sexo predominante, correspondiendo así a un total de 44 mujeres mientras que de hombres solo se observa un total de solo 9,

comportamiento generalizado reconociendo que el total de trabajadores del servicio es de 71 personas.

Que predomine el sexo femenino puede estar justificado debido a que durante el desarrollo laboral de la mujer se ha estigmatizado que este tipo de profesiones relacionadas con la enfermería (bacteriología, auxiliar de enfermería) en su mayoría eran más funciones femeninas debido a la necesidad del detalle, el cuidado, la paciencia, y capacidad de observación, y que tal vez a una mujer se le facilita aún más (sin desmeritar a los hombres), lo que poco a poco ha venido cambiando, ampliando el campo de acción, demostrando que las profesiones no tienen sexo, evidenciándolo en un total de 9 hombres de 53 personas encuestadas.

Dentro del número de encuestados, la edad en la que se observa un mayor número de personas es entre los 33 y 40 años, edad en que también se observa el mayor número de mujeres del área correspondiendo este grupo etareo al 37.7% de la muestra analizada. Lo cual puede ser generado debido a que es la edad de mayor productividad del ser humano, donde hay mayor fortaleza, inteligencia emocional, desarrollo profesional, capacidad y productividad, donde las personas también en búsqueda de su desarrollo personal y familiar cuidan su trabajo y aguantan los turnos y la exigencia que tiene un trabajo de este tipo.

Gráfica 2. Distribución de los empleados de los servicios de apoyo diagnostico por nivel educativo

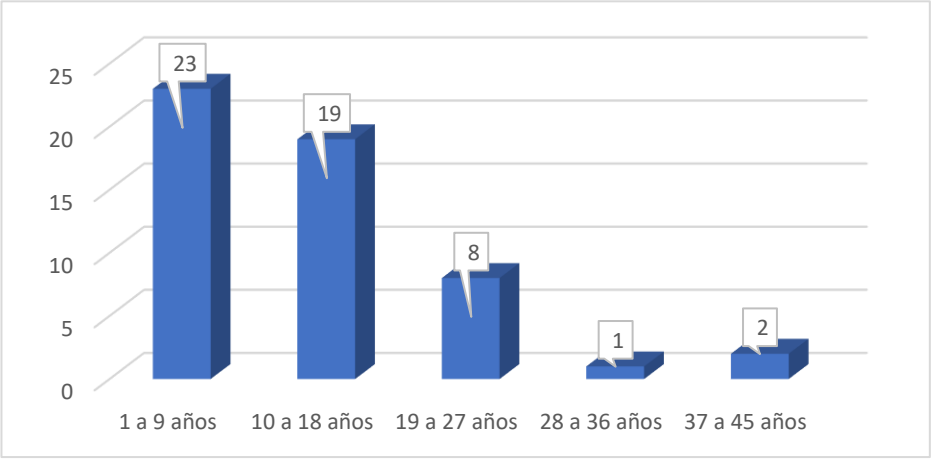


Fuente: Encuestas realizadas de ausentismo laboral en el Hospital Universitario departamental de Nariño.

En esta gráfica observamos como la mayor cantidad de personas con las que cuenta el servicio son auxiliares de enfermería representando un 38% de la muestra estudiada correspondiendo al menor perfil educativo, razón evidenciada por el tipo de servicio analizado, puesto que se trata de un servicio de apoyo diagnóstico que consolida los servicios de banco de sangre, laboratorio clínico, rayos x y patología, en los que la necesidad de profesionales médicos, y especialistas es menor a comparación de otros servicios de la institución como unidades de cuidados intensivos, cirugía, entre otros, razón por la cual el porcentaje de médicos y especialistas en total es del 11% lo que corresponde a 5 trabajadores aproximadamente de 53 personas encuestadas.

Según lo anteriormente mencionado y por la necesidad del área el segundo mayor porcentaje (34%) que equivale a 18 personas, corresponde a los profesionales en bacteriología debido a que los servicios de banco de sangre y laboratorio clínico exigen personas con este tipo de perfil profesional y nivel educativo.

Gráfica 3. Distribución de los empleados de los servicios de apoyo diagnostico por años de antigüedad en el servicio



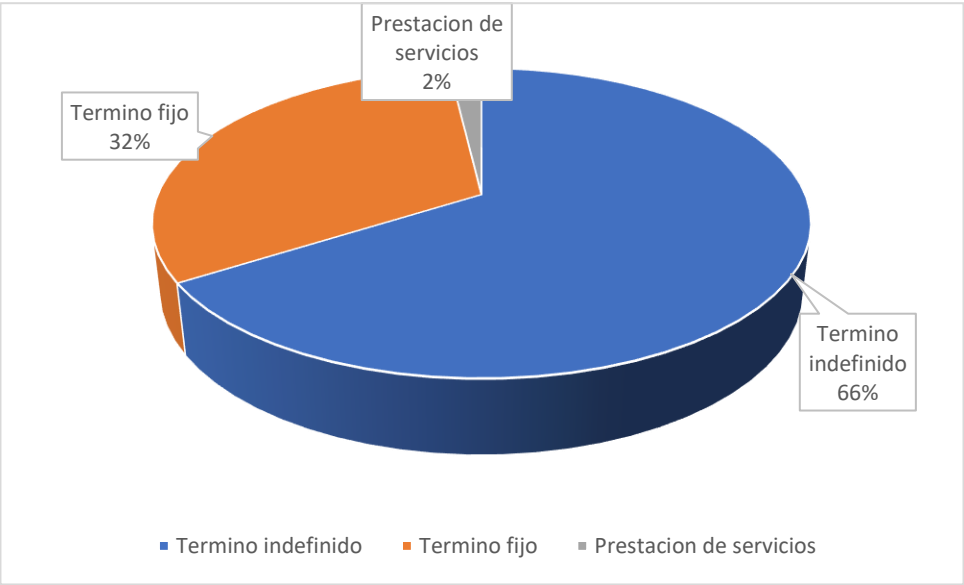
Fuente: Encuestas realizadas de ausentismo laboral en el Hospital Universitario departamental de Nariño.

La gráfica permite evidenciar que el mayor porcentaje oscila con un 43.4% equivalente a (23) del total de encuestados tiene una antigüedad entre 1 y 9 años, seguido posteriormente con un 35.8% correspondiente a (19) funcionarios que están entre 10 y 18 años de antigüedad. En tercer lugar, se encuentran con 15.1% que pertenece a (8) empleados que tienen entre 19 y 27 años en el cargo. Por último, con un 5.7% se encuentran 3 funcionarios con el mayor tiempo de antigüedad en la institución (entre 28 a 45 años). Cabe resaltar que la institución

cuenta con una accesibilidad a la prestación del servicio, lo cual se evidencia una estabilidad auto sostenible y así garantizar una mayor seguridad laboral para sus funcionarios.

Aunque es un servicio antiguo en el hospital se nota que la mayor parte de empleados es joven, como el mercado ha crecido tanto en los últimos años se ha contratado más personal en los diferentes servicios de estudio, además de ser un hospital de más de 45 años, ya hay personas jubilados y estos puestos son reemplazados por personal joven especialmente.

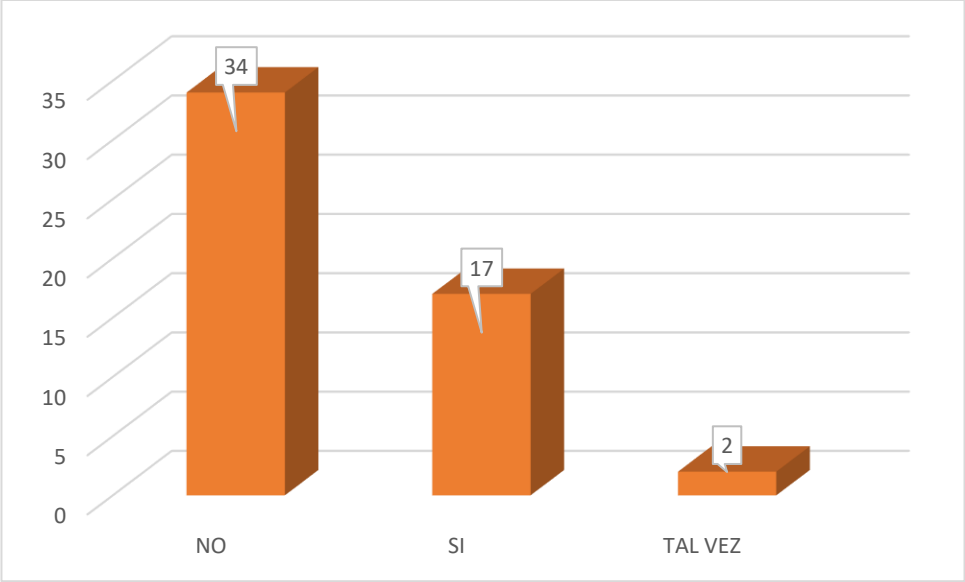
Gráfica 4. Distribución de los empleados de los servicios de apoyo diagnostico por contrato laboral



Fuente: Encuestas realizadas de ausentismo laboral en el Hospital Universitario departamental de Nariño.

En esta gráfica observamos como la mayor cantidad de empleados con los que cuenta el servicio de ayudas diagnosticas que contestaron la encuesta tiene un contrato a término indefinido, valorando esta capacidad del hospital con sus empleados, ya que genera mayor beneficio tanto al empleador como a los trabajadores y sus familias. Solo el 2% de las personas pertenecientes a esta área están vinculadas por OPS. Pero esto también puede deberse a que el personal de OPS no contesto la encuesta en su mayoría.

Gráfica 5. Distribución de ausentismo laboral de los empleados de los servicios de apoyo diagnostico en el último año



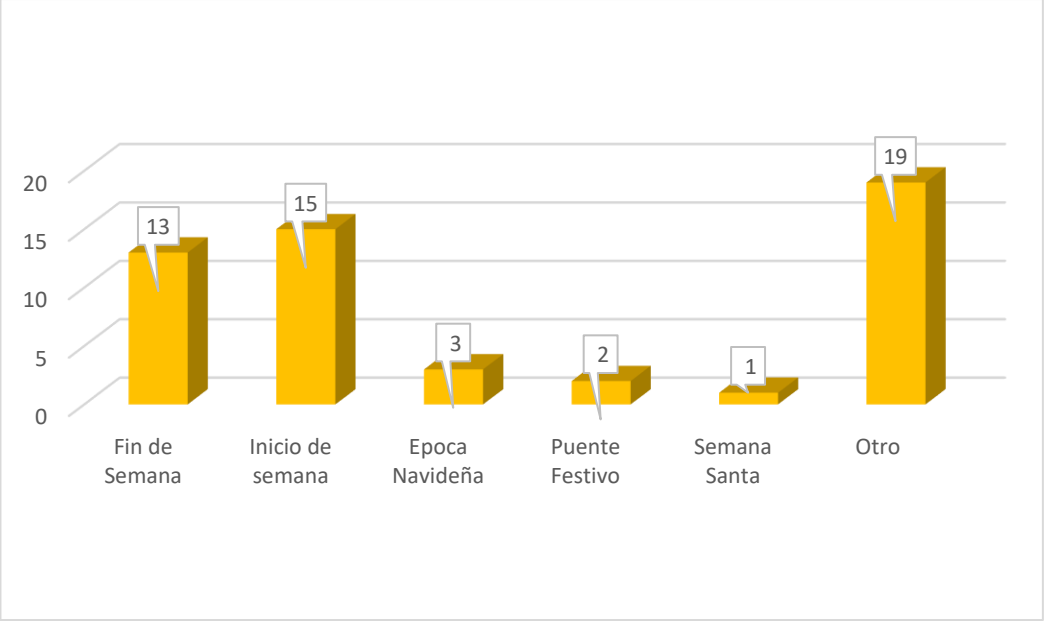
Fuente: Encuestas realizadas de ausentismo laboral en el Hospital Universitario departamental de Nariño.

En esta grafica podemos analizar primero que hay una división entre ausentismo voluntario e involuntario donde existe solapamiento, entre uno y otro, no todos los

enfermos se ausentan al trabajo, ni todos quienes se ausentan por razones distintas a una enfermedad lo hacen lo hacen en cien por ciento voluntaria, sino que responden a factores ajenas a su voluntad que les impulsan a tomar la decisión de faltar. Muchas veces el trabajador que falta puede negarlo en la encuesta por razones personales, pensando tal vez que les puede causar algún tipo de sanción. El origen del ausentismo laboral es multifactorial y se basa no solo en el plano individual, grupal y organizacional sino también en el por el medio ambiente extra laboral y los factores peri laborales

En esta gráfica podemos concluir que el 64.2% correspondiente a (34) personas respondieron que no se han ausentado en el último año de trabajo y el 32.1% las cuales equivalen a (17) personas se han ausentado. Cabe resaltar que el ausentismo laboral en el servicio de Apoyo diagnóstico del Hospital Universitario Departamental de Nariño es bajo en relación con el informe de la ANDI 2018 que corresponde a un 63.5%.

Gráfica 6. Distribución de los empleados de ausentismo laboral de los servicios de apoyo diagnostico por época del año

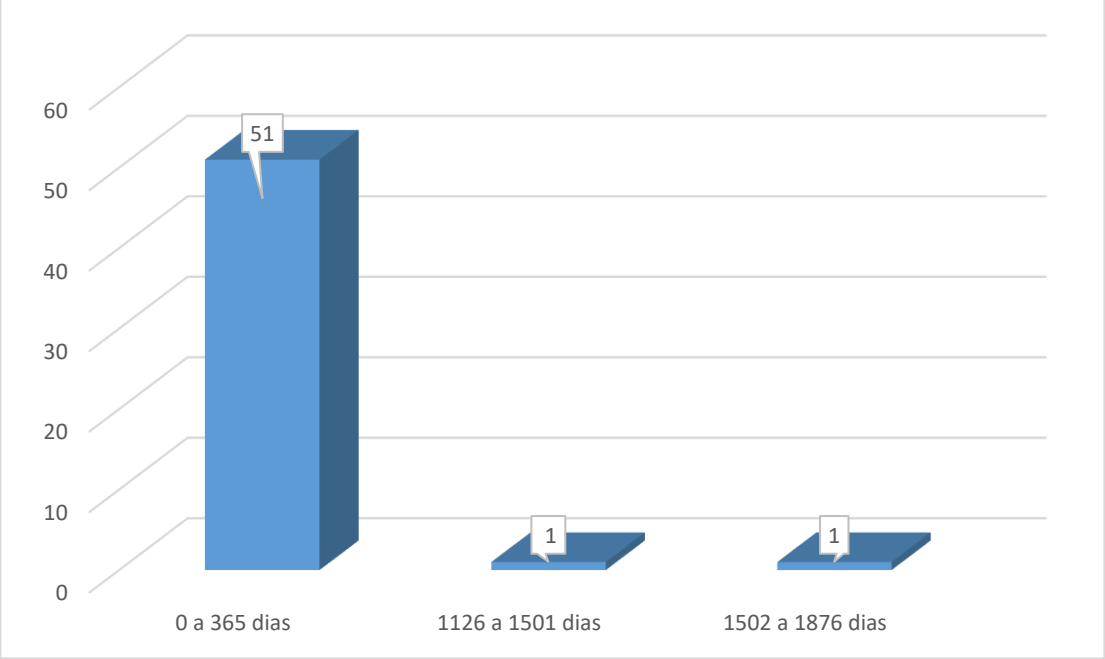


Fuente: Encuestas realizadas de ausentismo laboral en el Hospital Universitario departamental de Nariño

En la gráfica anterior podemos evidenciar que el 35.8% equivalente a (19) usuarios se ausentan en la variable Otro el cual hace referencia a los días martes a viernes, seguido posteriormente con un 28.3% a (15) usuarios que se asemeja al inicio de semana, con un 24.5% a (13) usuarios a los fines de semana y con un 11.3% a (6) usuarios se asimila a los motivos de época navideña, puente festivo y semana santa; se debe tener en cuenta que la mayoría de veces el ausentismo laboral no se presenta el fin de semana, se podría justificar que el Hospital Universitario Departamental de Nariño cancela todos los recargos y económicamente no es viable perder un turno festivo.

Y partiendo de la buena fe de los empleados con justificaciones medicas comprobables, los empleados no hacen uso de su incapacidad medica el fin de semana pero si es en semana pues utilizan su enfermedad no laboral para faltar, conllevando a perdidas razonables acumuladas al año, sin contar solo cuando se ausentan algunas horas, y esto se ha convertido en un problema no solo para el HUDN sino para muchas empresas de salud, hablando económicamente. El ausentismo pasa a ser anormal en términos médicos, cuando es en grado excesivo, esto puede referirse a los días perdidos o a la frecuencia de ausencias, especialmente a los eventos de corta duración, si la duración es menor de cuatro días, frecuentemente refleja una necesidad para ausentarse más que una real incapacidad para trabajar, aunque ellos hayan sido certificados por el médico

Gráfica 7. Distribución de empleados por los días ausentismo laboral en los servicios de apoyo diagnostico

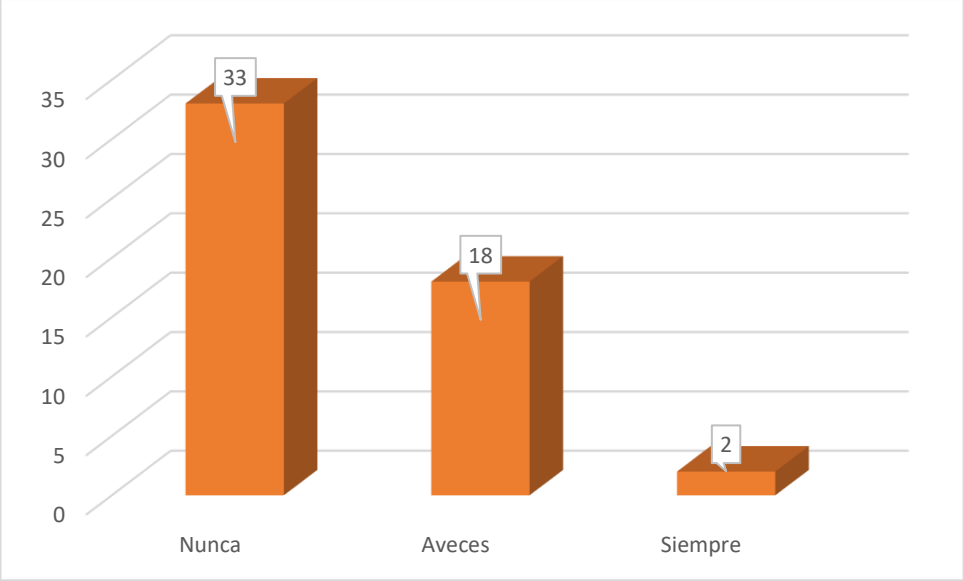


Fuente: Encuestas realizadas de ausentismo laboral en el Hospital Universitario departamental de Nariño.

En conclusión la gráfica anterior podemos concluir que el 96.2% correspondientes a (51) usuarios corresponde a enfermedades generales las cuales son de tiempo corto y el 3.8% equivalen a (2) usuarios los cuales están en proceso de enfermedades laborales.

La mayoría de los trabajadores solo se ausentan pocos días de su lugar de trabajo En la evaluación se tendrán en cuenta aspectos como los índices de frecuencia y severidad de los accidentes y las enfermedades, las tasas de ausentismo por accidente, enfermedad profesional y de origen común, la efectividad de las medidas de control de riesgos y el grado de cumplimiento del Programa.

Gráfica 8. Distribución de la frecuencia de los empleados que presentaron enfermedad laboral en los servicios de apoyo diagnostico

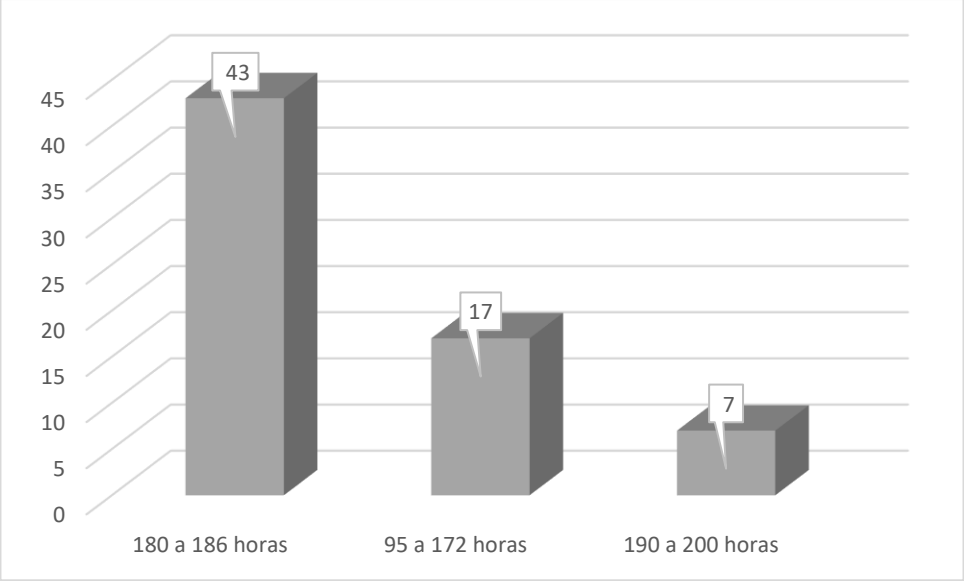


Fuente: Encuestas realizadas de ausentismo laboral en el Hospital Universitario departamental de Nariño.

En esta gráfica se observa que el ausentismo de enfermedad laboral en el servicio de apoyo diagnóstico es bajo en relación a todos los años con la prestación del servicio equivalente a 3.8% correspondiente a 2 usuarios.

Debemos referirnos al Programa de Salud Ocupacional del HUDN, donde en esta gráfica se observa que 33 servidores públicos del área de ayudas diagnosticas del HUDN, nunca presentaron enfermedades laborales en el último año y 18 manifestaron que a veces si padecieron alguna. Es muy difícil que la ARL califique una enfermedad laboral por tantos días sin embargo hay que decir que el ausentismo laboral conlleva a varios efectos negativos para el propio ausente, para el propio ausente, para sus compañeros de trabajo, para la organización, para su familia y para el propio estado mental.

Gráfica 9. Distribución de las horas laboradas por los empleados en los servicios de apoyo diagnostico

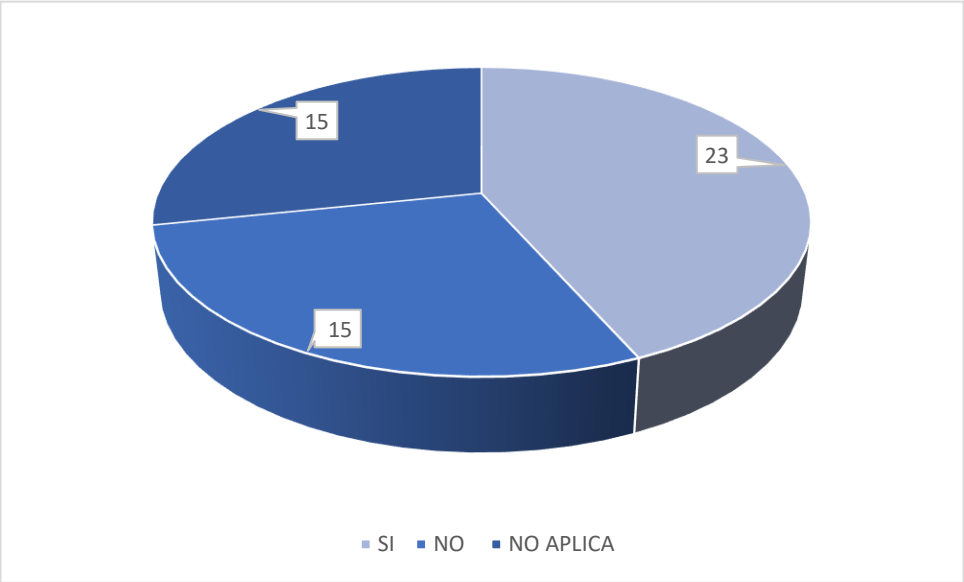


Fuente: Encuestas realizadas de ausentismo laboral en el Hospital Universitario departamental de Nariño.

Se puede concluir que el tiempo del personal que labora en el servicio de Apoyo Diagnostico se encuentra contratado de acuerdo a la normatividad vigente el cual corresponde a 180 a 186 horas mensualmente, en los tiempos que se evidencian son variables de acuerdo al tipo de turno que les corresponda.

La jornada laboral de trabajo máxima en Colombia está regulada por el artículo 161 del código sustantivo del trabajo, y es el horario máximo en que un trabajador puede laborar en un día y en una semana La norma establece la jornada laboral máxima en 8 horas diaria y en 48 horas semanales. Se puede pactar cualquier jornada inferior a la máxima legal pero nunca superior, y recordemos que la jornada máxima legal se aplicará en los casos en que así expresamente lo acuerden las partes.

Gráfica 10. Distribución porcentual de coincidencia del periodo de vacacional de los empleados de los servicios de apoyo diagnostico con el periodo vacacional de sus hijos

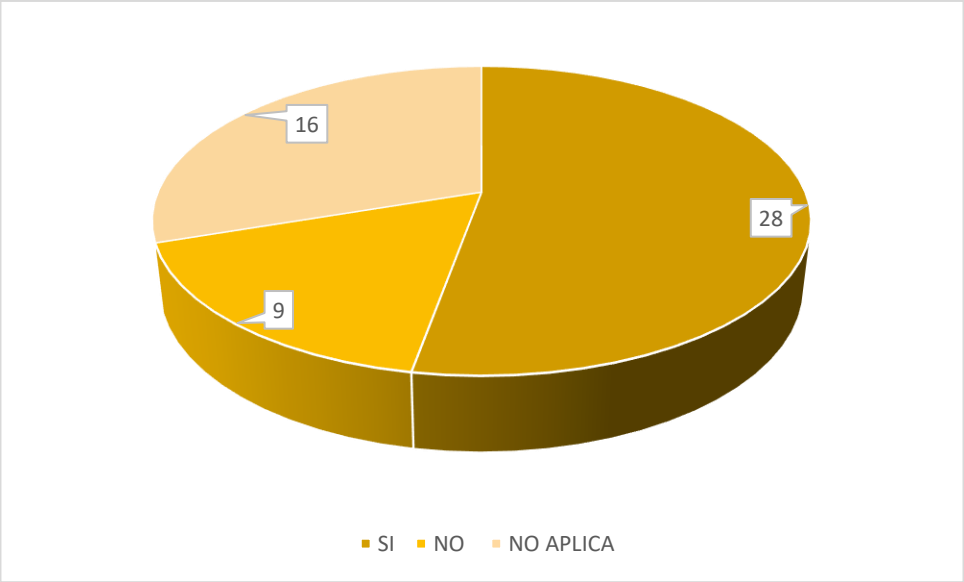


Fuente: Encuestas realizadas de ausentismo laboral en el Hospital Universitario departamental de Nariño.

En la gráfica se observa que el 43% de los funcionarios encuestados respondió que su periodo de vacaciones coincidió con el de sus hijos, seguido de un empate técnico entre los que manifestaron que no coincidió y no aplica, equivalente a 28,5% para cada uno de los casos. Se debería estudiar de forma exhaustiva el comportamiento de variables tipo de contratación y jornadas laborales, entre otras, con relación al absentismo laboral, empleando tamaños de muestra mayores y utilizando métodos probabilísticos para obtener resultados más exactos y amplios acerca de este tema. Teniendo en cuenta el alto porcentaje de absentismo laboral

que se encontró en el personal, se deben establecer estrategias que permitan la calidad del servicio prestado al paciente y su familia.

Gráfica 11. Distribución porcentual de favorecimiento de los turnos asignados por la institución para atender a sus hijos en los empleados de los servicios de apoyo diagnostico

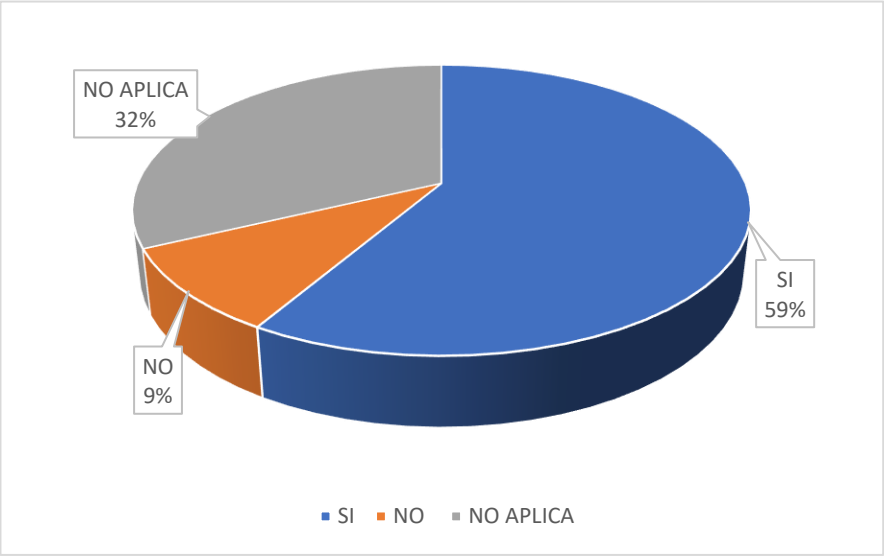


Fuente: Encuestas realizadas de ausentismo laboral en el Hospital Universitario departamental de Nariño.

En la gráfica observamos que el 53% de los encuestados respondieron que si se vieron favorecidos con los turnos asignados para poder atender a sus hijos. El 17% dijo que no se vio favorecido y el 30% restante respondió no aplica. Debemos tener en cuenta que vivimos en una sociedad donde las mujeres muchas veces son madres cabezas de familia o divorciadas y que hoy en día existe una disminución del tamaño de las familias, causando estrés laboral, y todo ello aumenta las posibilidades de conflicto entre familia y trabajo, la organización debe aplicar

medidas de política organizacional tales como flexibilidad horaria, permisos, aumentan el bienestar y satisfacción laboral y de tiempo familiar, y esto simultáneamente beneficiaria al HUDN a reducir el ausentismo e incrementar la productividad. Revisar las políticas públicas y mejorar la calidad de vida en la organización. Se reconoce que las políticas flexibles con la familia y los estilos de supervisión consistentes con el equilibrio trabajo-familia tienen una alta incidencia en la satisfacción

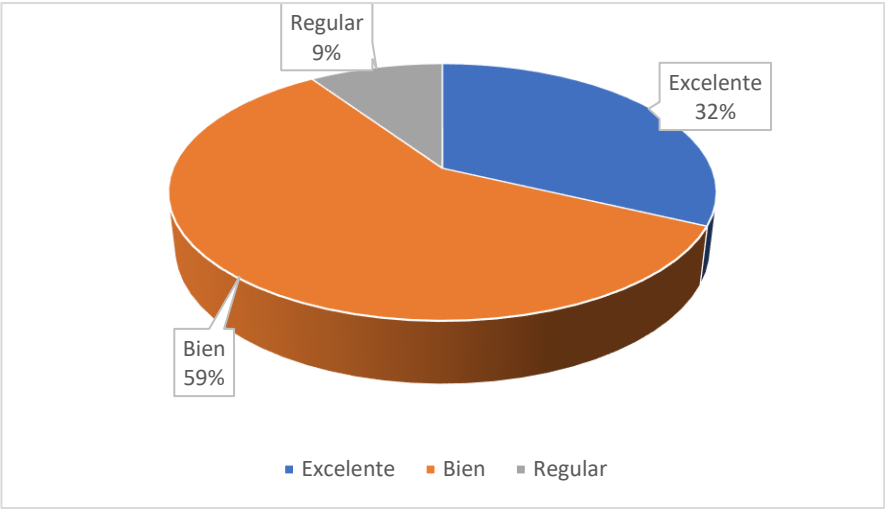
Gráfica 12. Distribución porcentual de los empleados de los servicios de apoyo que tenían quien cuidara de sus hijos



Fuente: Encuestas realizadas de ausentismo laboral en el Hospital Universitario departamental de Nariño.

En la gráfica se observa que el 59% de los funcionarios públicos entrevistados, contestaron que si tenían quién cuidara a sus hijos. Mientras que el 32% respondió que no aplica y el 9% restante afirmó que no.

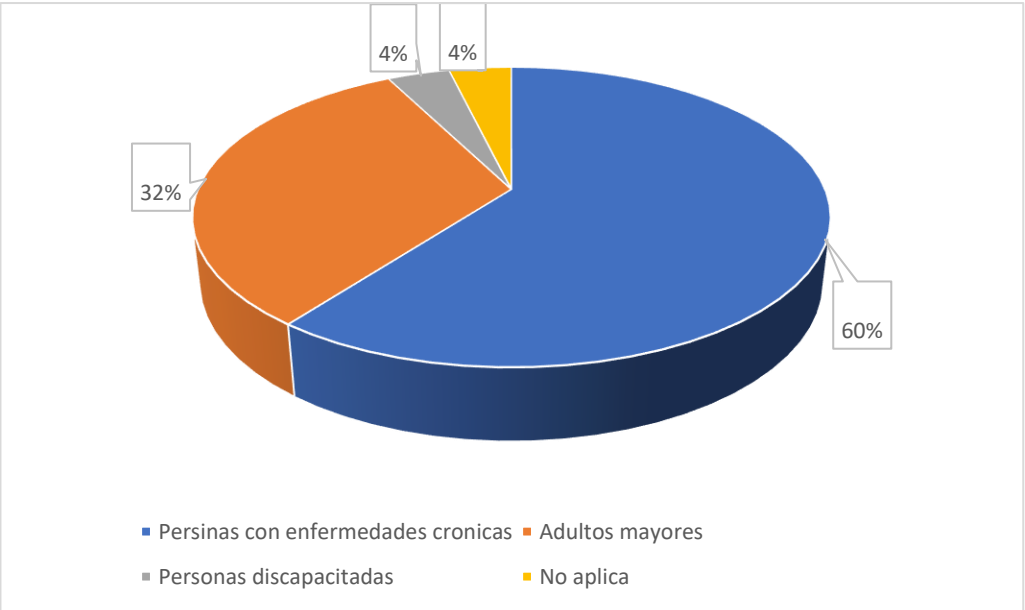
Gráfica 13. Distribución porcentual del estado de salud de los empleados de los servicios de apoyo durante el periodo de tiempo de trabajo



Fuente: Encuestas realizadas de ausentismo laboral en el Hospital Universitario departamental de Nariño.

El 59% de las personas que respondieron la encuesta afirmaron que su estado de salud estaba bien durante el periodo de tiempo de trabajo. El 32% contestó que su estado de salud era excelente y el 9% afirmó que era regular**.**

Gráfica 14. Distribución porcentual de los empleados de los servicios de apoyo diagnostico que tenían la responsabilidad de brindar cuidado a personas

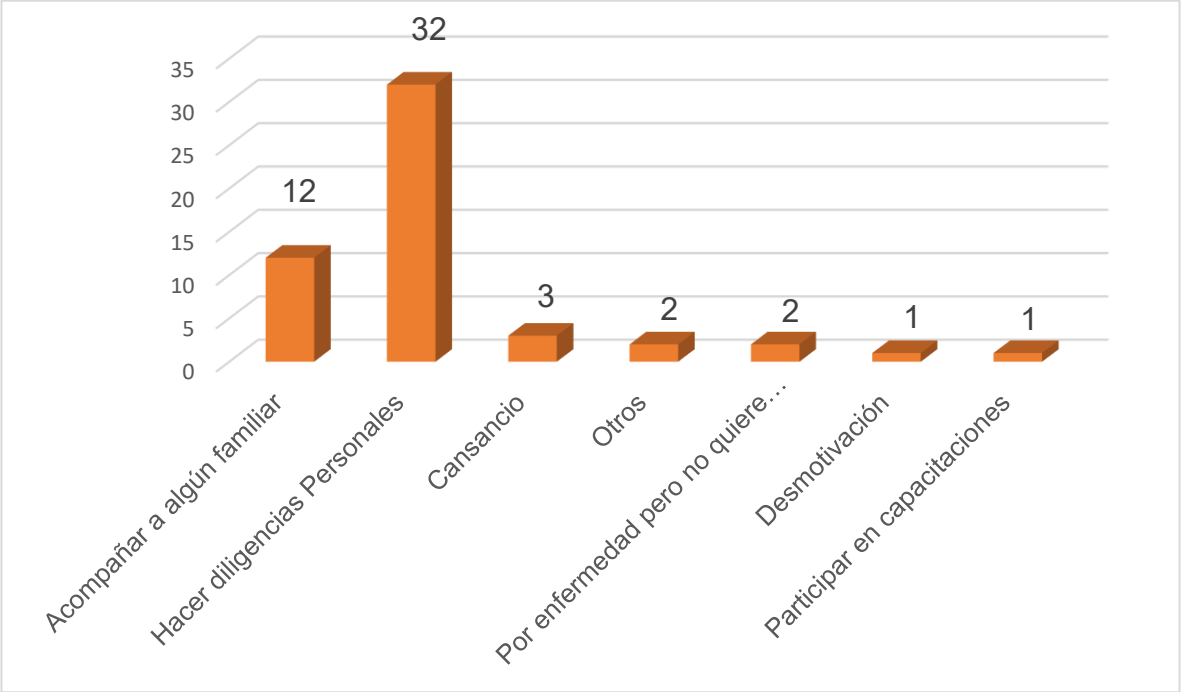


Fuente: Encuestas realizadas de ausentismo laboral en el Hospital Universitario departamental de Nariño.

El 60% de los empleados respondió que tenía bajo su cuidado personas con enfermedades crónicas, seguido del 32% de funcionarios que tenían bajo su cuidado adultos mayores. Por último se encuentran los entrevistados que tenía bajo su responsabilidad personas discapacitadas y los que respondieron no aplica con un 4% para cada uno de los casos. Pero no es una causa de ausentismo laboral en el HUDN, cuidar a sus familiares en la mayoría de casos dependen de un familiar no hay ausentismo en el hospital por esta variable. Sin embargo el HUDN le da al personal en caso de necesitarlo tres días de calamidad doméstica, siempre y cuando este demostrado, nos parece que esta pregunta no fue entendida por el

personal que realizo la encuesta, recordemos que la mayoría de encuestados es gente joven.

Gráfica 15. Distribución de los motivos para hacer cambios de turno



Fuente: Encuestas realizadas de ausentismo laboral en el Hospital Universitario departamental de Nariño.

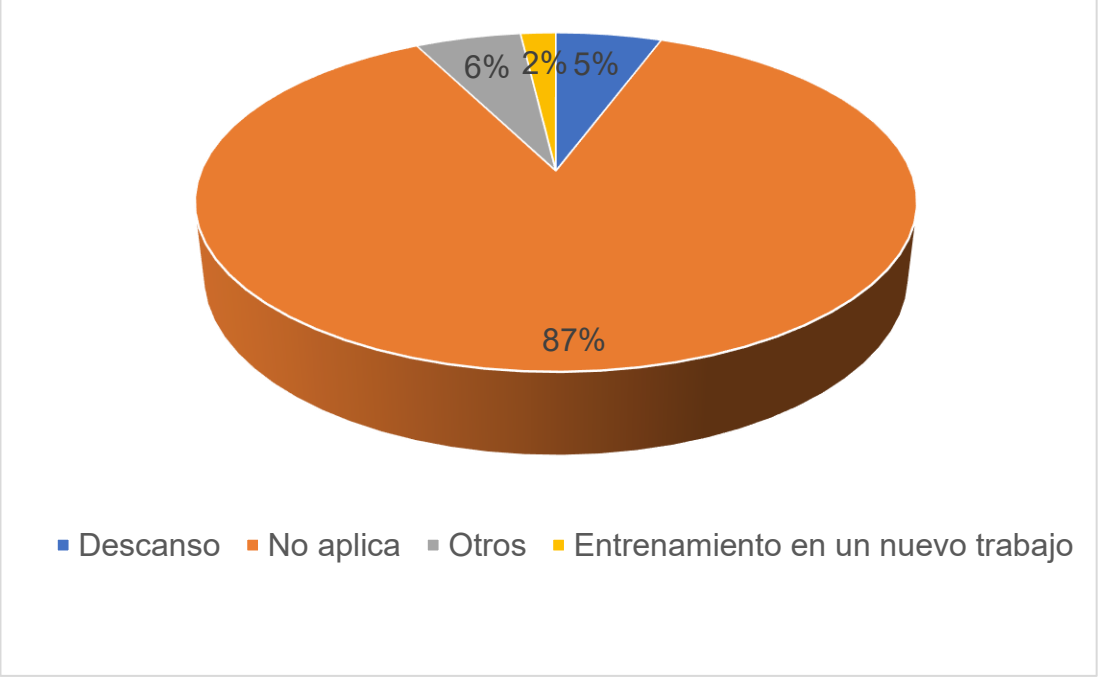
El personal de salud dentro de su quehacer se ve expuesto a diversos riesgos que en alguna medida tienen un impacto en su calidad de vida y salud, generando consecuencias positivas o negativas de acuerdo al contexto en el que se encuentren, los impactos que genera el cambio de turnos laborales en una población de trabajadores de la salud se ve reflejado en la atención al paciente, y

en un aumento del ausentismo, los colaboradores deben orientarse para optimizar sus actividades durante los días libres. Por otro lado, perciben que sus relaciones laborales y el trabajo en equipo se fortalecen; encuentran equidad, conociendo y participando activamente de las diferentes dinámicas de éstos.

El personal manifiesta además la posibilidad de poder realizar cambios de turno, les beneficia, y además la organización es autónoma en el manejo de la política para cambios de turno, depende del jefe directo, y puede ser un fin a fin de motivarlos para fidelizarlos.

El motivo que representó el mayor número de cambios de turno con un 60.4% el de hacer diligencias personales con (32) casos que corresponde, seguido de 12 casos del motivo denominado acompañar a un familiar que corresponde al 22.6%. En tercer lugar, se encuentra el cansancio con (3) casos que representa el 5.6%.

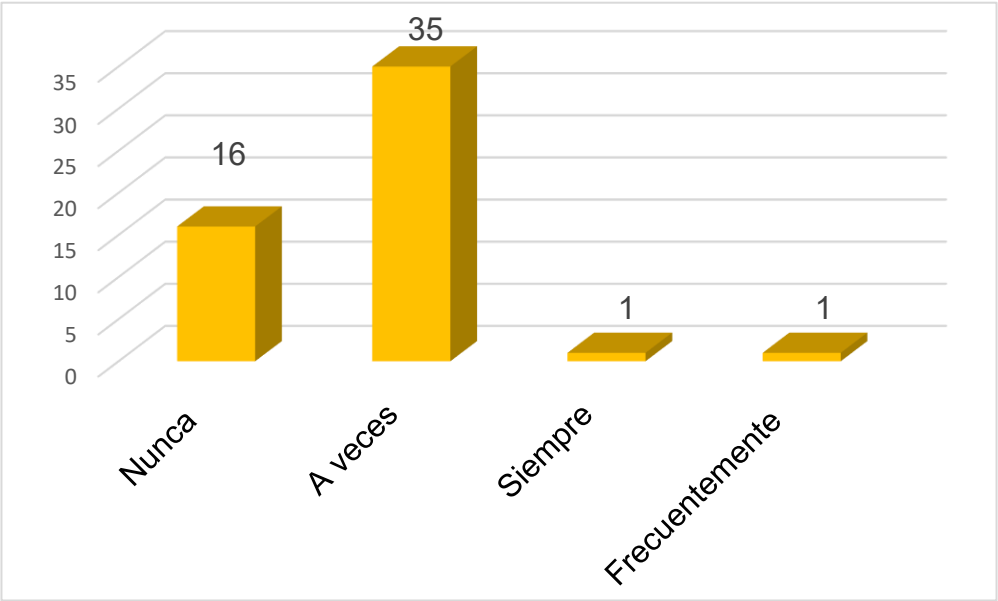
Gráfica 16. Distribución porcentual de los empleados que pidieron licencias no remuneradas



Fuente: Encuestas realizadas de ausentismo laboral en el Hospital Universitario departamental de Nariño.

En esta gráfica se puede observar que de los 53 funcionarios encuestados, solo en 12 casos solicitaron licencia no remunerada, que corresponde al 13%. El 87% de los encuestados no solicitaron este tipo de licencia. Se observa que no es una práctica habitual entre los empleados, seguramente por la necesidad económica y baja de ingresos familiares, las personas que tomaron estas licencias no remuneradas en el año 2020, fue por salud ya que por Pandemia todo era desconocido y fue en los primeros meses de la pandemia por Covid 19. Pero es una herramienta válida y legal en caso de que se necesite, y está amparada por la ley.

Gráfica 17. Frecuencia en la que los empleados solicitaron incapacidades médicas



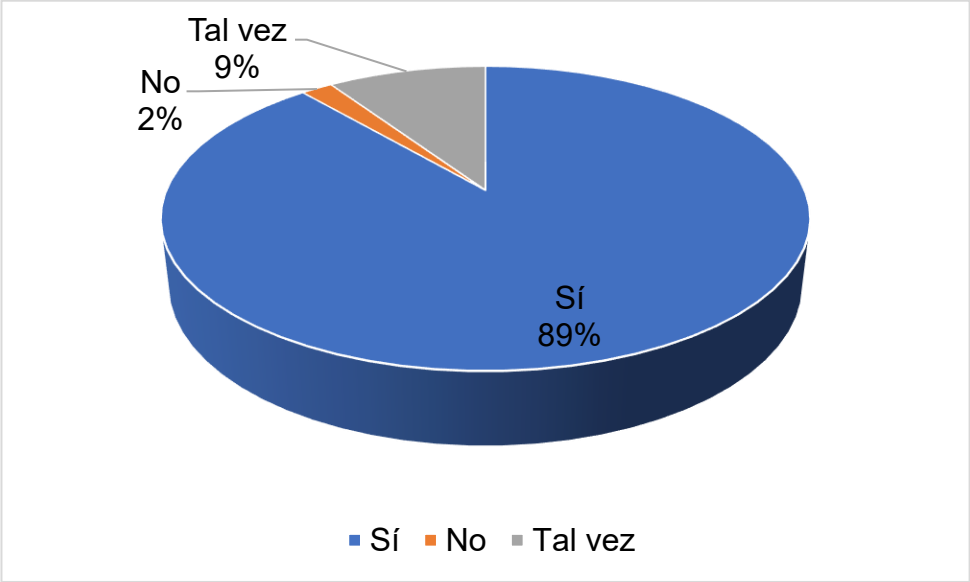
Fuente: Encuestas realizadas de ausentismo laboral en el Hospital Universitario departamental de Nariño.

De los funcionarios encuestados, 35 contestaron que a veces solicitaron incapacidades médicas, valor que corresponden al 66% de los entrevistados. Por otro lado, 16 de ellos respondieron que nunca han solicitado una incapacidad, cifra que corresponde al 30%, seguido de un caso que siempre y de otro que frecuentemente solicitaban incapacidad medica.

El conocimiento y la caracterización del fenómeno del ausentismo laboral permite a una empresa conocer en detalle la problemática desarrollada con el mismo,

generando a los gestores de la organización herramientas administrativas que establezcan posibles acciones para disminuir e intervenir el ausentismo

Gráfica 18. Distribución porcentual de los funcionarios que se sintieron orgullosos de pertenecer a la institución

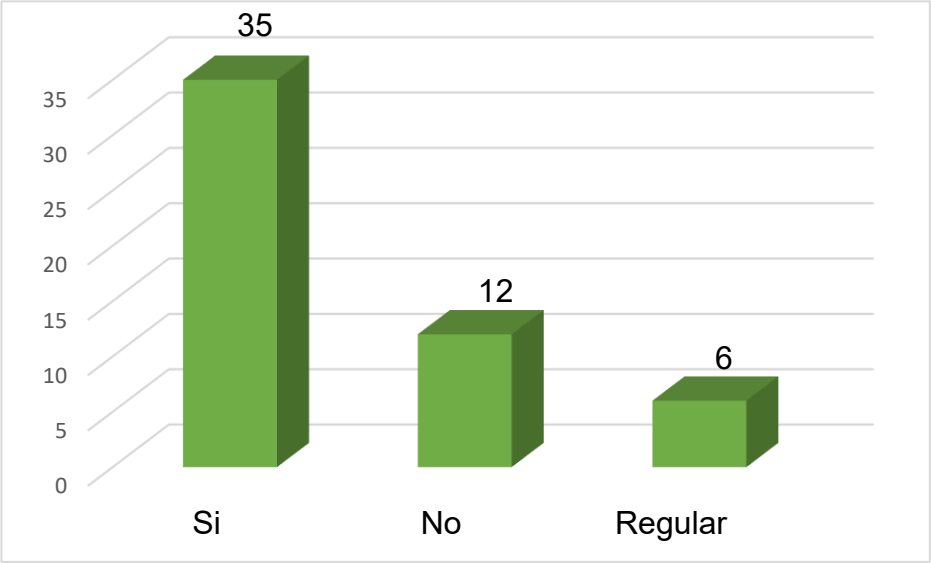


Fuente: Encuestas realizadas de ausentismo laboral en el Hospital Universitario departamental de Nariño.

En la gráfica se observa que el 89% de los encuestados se sienten orgullosos de pertenecer a la institución, porcentaje que corresponde a 47 casos. Seguido de 5 entrevistados que corresponde al 9%. Además, la gráfica muestra que solo una persona de las 53, no se siente orgullosa de pertenecer al hospital. Debemos decir aquí que el HUDN es una empresa social del Estado, Acreditada, con altos estándares de calidad, y que además provee una hoja de vida importante a la hora de pedir trabajo en otra institución, con personal comprometido, percibe a sus jefes como alguien visible y cercano, donde el ausentismo laboral no es tan alto en

comparación con otros servicios e incluso entidades de salud con alto impacto en la satisfacción laboral de los empleados, donde evidenciaron que existe un alto índice de permanencia del vínculo profesional con la empresa alto grado de satisfacción de los empleados secundario a las motivaciones y garantías que la entidad les provee, representadas en el salario, facilidades para cambios de turno y bonificaciones anuales, entre otras.

Gráfica 19. Distribución de los funcionarios que encontraron posibilidades de crecimiento y desarrollo profesional dentro de la organización

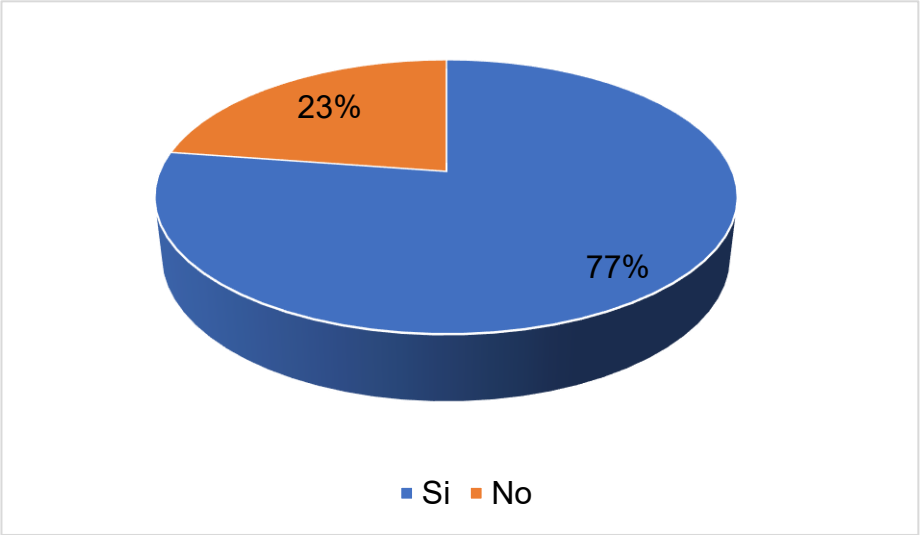


Fuente: Encuestas realizadas de ausentismo laboral en el Hospital Universitario departamental de Nariño.

De la población entrevistada, el 66.0% equivalentes (35) funcionarios manifestaron que en la institución si encontraron posibilidades de crecimiento y desarrollo profesional, seguido de 22.6%, a (12) encuestados que respondieron de forma negativa a esta pregunta. En tercer lugar con un 11.3%, a (6) funcionarios que calificaron como regular esta posibilidad en la organización.

El desarrollo profesional es un esfuerzo organizado y formalizado que se centra en el desarrollo de trabajadores más capacitados. Tiene un alcance mayor y de duración más extensa que la formación. El desarrollo debe ser una opción empresarial estratégica si la organización quiere sobrevivir en un entorno global y cada vez más competitivo.

Gráfica 20. Distribución porcentual de funcionarios que tuvieron tiempo para realizar capacitaciones



Fuente: Encuestas realizadas de ausentismo laboral en el Hospital Universitario departamental de Nariño.

El 77% de las personas encuestadas contestaron que el hospital si les otorgó tiempo para realizar las capacitaciones programadas, cifra que corresponde a 41 empleados. Mientras que el 23% respondió que no tuvo la posibilidad de realizarlas, porcentaje que equivale a 12 funcionarios.

A diferencia de la capacitación convencional, la educación permanente se define desde el ámbito laboral y con el protagonismo del personal de salud y por ello se apoya mucho en la educación en el HUDN, y trata de orientarse hacia objetivos de mejora de los servicios de salud, para mejorar información del saber técnico y teniendo como mediador un proceso educativo que asegura aprendizajes significativos, trata de configurar condiciones para la transformación de las prácticas.

7. DISCUSIÓN

El presente estudio describe el ausentismo laboral presentado en un Hospital de carácter público, de III nivel de complejidad en el departamento de Nariño, a través de un instrumento aplicado a los colaboradores de que trabajan en los servicios apoyo diagnóstico de esta institución. Como resultado más importante se encontró que la distribución del ausentismo entre los colaboradores es determinante debido a que más de la mitad consideran que no han presentado ausentismo laboral durante el último año, la misma información se pudo analizar en la base de datos de talento humano de la institución, las mismas personas se incapacitaron, pero por enfermedad general. Lo que es acorde a la definición según el estudio realizado en Uruguay por C. Baptista Et al (9) donde menciona la definición de ausentismo citando a la organización internacional del trabajo (OIT) como “la no asistencia al trabajo por parte de un trabajador del que se pensaba, si, iba a asistir, quedando excluido los periodos vacacionales, las huelgas y el ausentismo de causa medica”, como el periodo de baja laboral que se acepta como atribuible a una incapacidad del individuo, excepción hecha para la derivada del embarazo normal o prisión”. Algunos escritores concluyen que, que las tres exclusiones mencionadas por la OIT deberían incluirse en la medición del

ausentismo. Esto deja concluir que la respuesta brindada por los colaboradores es acorde con la definición de ausentismo laboral. Sin embargo, aún existe desconocimiento en el tema, las personas que se incapacitan frecuentemente por enfermedad laboral o por accidentes laborales, siguen siendo estigmatizadas por sus compañeros incluso por la institución, por eso el tema es controversia entre la comunidad de las instituciones de salud, para evitar esto, este tema debe estar sensibilizado por el área de Seguridad y Salud en el trabajo ante los colaboradores del Hospital Universitario Departamental de Nariño.

En contraste con el estudio realizado por la universidad de Nariño, donde incluyen la enfermedad general como causa de ausentismo laboral y describen enfermedades generales del sistema osteomuscular, osteo articulares, del sistema conjuntivo, enfermedades del sistema respiratorio, gastrointestinales, infecciones, traumatismos, del sistema circulatorio, enfermedades mentales y del comportamiento. R Tatamues Et al (11). La incidencia de las enfermedades comunes entre los colaboradores de las instituciones de salud, pueden indicar patologías originarias por el estrés, generalmente causado por la carga laboral.

En el último informe de la ANDI, las enfermedades de origen laboral y los accidentes de trabajo que tienen un impacto mínimo en la incidencia de las ausencias laborales lo que es similar con los resultados obtenidos en este estudio, el 32% de las personas encuestadas declararon que si presentaron ausentismo laboral en el último año lo que también es acorde a sus registros en la base de talento humano. Dos trabajadores del servicio de diagnóstico del HUDN presentan enfermedad laboral relacionada con los años de prestación de servicio. En la encuesta realizada la variable “a veces” no estima una enfermedad en concreto, esto puede contribuir a sesgos en la información contestada. Debido a que las enfermedades laborales son crónicas con picos agudos y mesetas en sus signos y

síntomas. Además, deben ser comprobadas y reconocidas por la Administradora de Riesgos Laborales (ARL).

El resultado del ausentismo laboral por época en el Hospital Universitario Departamental de Nariño, se evidencia que el 35% responde a la variable “otras fechas” y en la explicación hacen referencia a los días martes y viernes, esto es similar al estudio realizado por Jiménez (34) (35), donde el porcentaje más alto corresponde a la misma variable “otras fechas”. Del mismo modo los resultados también son acordes con las ausencias en el fin de semana. Sin embargo, difiere en que el inicio de semana corresponde al 4% en su población estudiada, ya que en el presente estudio corresponde al 28%. Por el alto porcentaje se puede inferir algunas causas por ejemplo las desmotivaciones en el ambiente laboral, cansancio laboral, estrés o problemas familiares. Para contrarrestar estas situaciones en este mismo estudio se propone el Coaching; como proceso clave enfocado al Capital Humano con el fin de liberar su potencial, optimizar su desempeño, elevar su motivación y satisfacción, para lograr que los equipos trabajen como un todo cohesionado (33). Este proceso tiene un gran impacto en la rentabilidad y competitividad de las organizaciones y en el logro de sus objetivos corporativos, la aplicación de este método en las empresas e instituciones de salud se pueden mejorar su competitividad y reducir a la mitad el ausentismo laboral. (28). El respaldo gerencial para capacitar en estos temas al talento humano que labora en el HUDN es fundamental, invertir en el talento humano permite que este, se sienta mejor en su sitio de trabajo, el sentido de pertenencia con la institución fortalece esta relación y el colaborador se siente importante generando procesos institucionales exitosos, tal vez por esto, el HUDN es un Hospital Acreditado.

Finalmente, los motivos por los cuales se realizaban cambios de turnos en los servicios de apoyos diagnostico el mayor porcentaje respondieron que lo usaban para hacer “diligencias personales” seguido de” acompañar a un familiar” y en tercer lugar el

“cansancio laboral”. Según Mosquera (23) interpreta estas causas como *ausentismo personal voluntario* donde la ausencia es imputable exclusivamente al trabajador, quien debía asistir a trabajar y no se presentó. Ninguna de las instituciones de salud está exenta de tener inconvenientes con el ausentismo laboral. Puesto que este fenómeno afecta a todas las empresas, compañías e Instituciones de Salud es por esto la importancia de detectarlo a tiempo, estableciendo medidas para mitigarlo y controlarlo siempre en aras del beneficio mutuo, institución de salud y trabajador.

Esta investigación nos permitió conocer de cerca el ausentismo laboral como un problema cercano que nos puede afectar a cualquiera sin importar tipo de contratación o cargo. Puesto que este fenómeno afecta a todas las empresas, compañías e Instituciones de Salud es por esto la importancia de detectarlo a tiempo, estableciendo medidas para mitigarlo y controlarlo siempre en aras del beneficio mutuo, entre institución de salud y trabajador. Comprendimos de ambas partes las circunstancias en que se presenta y como las organizaciones en este caso de salud intentan contrarrestar sus causas, a veces satisfactoriamente.

8. CONCLUSIONES

1. La presente investigación abordó la problemática de causas generadoras de ausentismo laboral en el Servicio de Ayudas Diagnosticas del Hospital Universitario Departamental de Nariño, analizando su impacto administrativo y social por medio de factores que inciden en la decisión de ausentarse laboralmente, el servicio está compuesto por 71 empleados, de los cuales solo 53 personas contestaron la encuesta siendo la mayoría mujeres, se evaluaron las consecuencias de la decisión de ausentarse laboralmente en términos de pérdidas y ganancias, síntomas de insatisfacción o malestar determinantes del ausentismo y causas intra y extra laborales generadoras de ausentismo laboral. Es evidente que ninguna institución está exenta de presentar ausentismo laboral, puesto que este fenómeno

afecta a todas las organizaciones tanto públicas como privadas, sean grandes o pequeñas, y es aquí donde se evidencia la importancia de detectarlo a tiempo para tomar o establecer las medidas para controlarlo y mitigarlo, en relación con los factores que incidieron en la decisión de ausentarse laboralmente, se puede concluir que la principal causa obedeció al padecimiento de alguna enfermedad general, si bien en la mayoría de casos no fueron incapacidades largas, esto genera pérdida de productividad que impiden el logro de los objetivos de la organización, y la otra causa más importante es por necesidad de atender los hijos. La mayoría de las entrevistadas manifestaron ser cabezas de hogar y, a su vez, eran directamente responsables de un miembro de la familia, hijos, hermanos o padres. En la presente investigación se pudo observar que la mujer posee una gran responsabilidad en el rol de jefa o cabeza de hogar, lo que incidió en forma directa como una posible causa de ausentismo, toda vez que, fuera de su estado de salud, deben velar por la atención de las enfermedades que puedan padecer sus hijos, u otros miembros de su familia, en su mayoría el personal de género femenino de las áreas asistenciales se ausenta más debido al alto nivel de estrés y de exposición a posibles enfermedades. En lo referente a la línea en la que la mujer carga con la responsabilidad en el cuidado de los hijos.

2. El ausentismo laboral al ser una problemática de salud pública se ha ido estableciendo como un elemento de estudio de gran relevancia por las consecuencias que genera en la calidad de vida, la salud mental del trabajador, en la economía y competitividad de la institución, otra causa es el estrés laboral que puede desencadenar agotamiento crónico del trabajador, que da origen a otros fenómenos como el síndrome de burnout (agotamiento), que tiene graves consecuencias, tanto personales como organizacionales, toda vez que la fatiga acumulada tiene un impacto directo en la productividad y la eficiencia en las labores diarias del personal y puede favorecer la ocurrencia de otros fenómenos, como el presentismo, situación en la que el empleado asiste a su lugar de trabajo pero no

cumple a cabalidad las funciones para las que fue contratado, así que es importante que la organización pueda fortalecer los procesos para que las tareas no dependan de una persona, sino que posean la flexibilidad de ser reasignadas a otro funcionario en caso de ausencia o falta total, sin representar una nueva sobrecarga para el funcionario que lo asume, se evidencia además apoyo de la coordinación en cuanto a cambios de turno, y aunque es un servicio donde no hay tanto ausentismo laboral, si se evidencia que afecta el clima laboral.

3. Frente a la evaluación de las consecuencias de la decisión de ausentarse laboralmente, se evidenció que la mayoría de los entrevistados manifestó ganar tiempo para resolver asuntos familiares o personales, La totalidad de las personas que se ausentaban manifestaron como ganar el hecho de poder dar solución a un problema de índole personal, según lo que expresaron en esta etapa de la entrevista, lo que dejó a la vista la posibilidad de que una ausencia por motivos personales se pudiese enmascarar con un motivo de carácter médico, así que detrás del ausentismo debido a causas médicas se puede enmascarar otro problema, como puede ser el de resolver un asunto de carácter personal, por lo que las verdaderas cifras suelen ser bastante complejas de obtener. Esto causa efecto directo a las finanzas de la organización, por lo que resalta la importancia de atacar los factores como la insatisfacción y el mal clima laboral para evitar la generación de pérdidas económicas a la entidad.

4. El ausentismo inesperado, desestabiliza de manera permanente a la planeacion rutinaria, la programacion de capacitaciones y/o atenciones y genera estrés en la coordinación del area, ademas genera malestar por la reubicacion del personal o

cambios de turnos y se atenta con la calidad y oportunidad en la prestacion del servicio. Las consecuencias administrativas del ausentismo laboral, afectan económicamente porque se debe disponer de trabajadores extras o los compañeros que laboran en la misma área, a quienes se deberá capacitar y remunerar por el trabajo realizado, que debía haber hecho el trabajador ausente. También se evidencian de acuerdo al tipo de contratacion que maneja con sus empleados.

5. El HUDN y la oficina de Salud Ocupacional se encargan de velar y proteger la salud de los trabajadores, siendo una obligación legal, el HUDN a través de este programa capacita permanentemente a los trabajadores y les da sus elementos de protección personal. Además, un buen programa contribuye a mejorar la productividad de las empresas y reporta beneficios múltiples. En la actualidad el programa de Salud Ocupacional protege la salud de los trabajadores mediante la promoción y la prevención; que permita la disminución y el control de los factores de riesgo en el medio laboral, así como su impacto en la salud de los trabajadores que puedan afectar los registros sobre el ausentismo en la empresa, se evidencia del personal que contesto la encuesta un bajo porcentaje en cuanto a enfermedades laborales, lo que se sugiere que hay un buen control por parte de esta oficina. Las principales estrategias para mitigar el control del ausentismo laboral se basan en la prevención de riesgos laborales y en la mejora del clima organizacional. Al implementar estas estrategias se logra tener un impacto significativo en la productividad de la Institución, todas ellas conducen a establecer mejor calidad de vida laboral para los trabajadores y así garantizar un ambiente óptimo que permita tener un mejor beneficio en su desempeño reflejado en la productividad, que según nuestros resultados el HUDN es un buen empleador y las personas encuestadas se sienten orgullosas de trabajar aquí, el HUDN se enfoca en el bienestar de los trabajadores y sus familias y por consiguiente del clima de la organización, se invierten recursos en el desarrollo estratégico de medidas de bienestar para garantizar el éxito productivo y las tasas de rentabilidad.

6. El ausentismo laboral en las organizaciones, genera efectos negativos en diferentes escenarios y actores, como lo son: el empleado, el grupo de trabajo y principalmente en las entidades. Algunos de los efectos que causa el ausentismo laboral en el clima organizacional son: la reducción de los ingresos familiares, rebeldía, estrés, aumento de la carga laboral en los compañeros. Además puede originar accidentes laborales por falta de preparación o conocimiento de los medios utilizados para desarrollar la labor. Como el ausentismo es un evento inesperado, la institucion debe generar estrategias para transformar la cultura organizacional y mantener la motivacion de los empleados y de esta manera combatir este tipo de situaciones.

7. Actualmente el trabajador es considerado como el recurso más importante dentro del HUDN, sin embargo la falta de motivación es una causa de ausentismo que no debe pasar desapercibida y se presenta cuando el trabajador no se siente valorado o con baja posibilidad de crecimiento profesional y desarrollo de las funciones dentro de un ambiente laboral inadecuado. Se evidencia que los días de más ausentismo es de lunes a viernes, el personal casi no se ausenta los fines de semana donde su remuneración es mayor y podría ser esto uno de los motivos.

9. RECOMENDACIONES

a. Establecer una política de asistencia laboral, que permita generar directrices institucionales a favor de la asistencia de los colaboradores.
b. Recompensar la buena asistencia de los empleados, incentivando la presencialidad del colaborador.
c. Proporcionar apoyo al colaborador en situaciones difíciles.
d. Incluir en el programa SSGT, estrategias físicas y mentales que permitan manejar el estrés laboral en los colaboradores del HUDN

e. Diseñar estrategias de turnos flexibles en el servicio de Apoyo Diagnostico del HUDN, permitiendo aumentar el tiempo del colaborador con su familia.
f. Realizar actividades lúdicas entre los diferentes servicios de la institución o vincular a otras entidades locales o regionales.
g. Realizar seguimiento a los colaboradores que se incapacitan por enfermedades comunes analizando los casos de consultadores crónicos y las patologías más comunes

10. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Oportunidades de mejora	Cómo se debe realizar	Quién lo debe realizar	Cuando se debe realizar	Documento generado
Establecer una política de asistencia laboral	Formalizar las expectativas de asistencia de los empleados en un documento escrito es una de las maneras más eficaces para garantizar excelentes records de presentismo. Se debe dejar bien claro, dentro de esta política, cuestiones inherentes a llegadas tarde reiteradas y sus consecuencias,	Área de talento humano	Segundo semestre	Resolución oficial

		así como las del ausentismo excesivo				
	Recompensar la buena asistencia de los empleados	Establecer un plan de incentivos apropiado para generar buenos índices de asistencia. Esta es una estrategia muy productiva, ya que supone motivación extra a los empleados. Recompensar la buena asistencia con una bonificación por no tener ausencias durante el mes, sumado a un bono extra en caso de no ausentarse en un lapso de 6 o 12 meses.	Área de talento humano y subgerencia administrativa	Segundo semestre de 2021	Programa de incentivos	
	Proporcionar apoyo al empleado	Establecer programas de apoyo, que le permitan a la persona encontrar herramientas para transitar de	Área de SSGT y Área de Bienestar social	Segundo semestre de 2021	N/A	

		la mejor manera estas circunstancias y enfocarse en los resultados que se esperan de el.				
	Incluir en el programa SSGT, estrategias físicas y mentales que permitan manejar el estrés laboral en los colaboradores del HUDN	Diseñar estrategias para el manejo de estrés laboral en los colaboradores del HUDN como: Formación en primeros auxilios y bienestar específicamente orientados a la salud mental, fomentar una cultura de comunicación abierta sobre salud mental, pedir ayuda no es una señal de debilidad, Fomentar el uso de permisos “personales” cuando sea necesario, proporcionar espacios donde los empleados	Gerente, Sub gerente administrativo, Equipo de Seguridad y salud en el trabajo	Primer semestre de 2021	Actualización del programa de SSGT, codificado por planeación y publicado en el aplicativo institucional	

		puedan descansar, para los trabadores más activos, un mini gimnasio y/o sala de juegos				
		Vincular bajo el convenio docencia – servicio a estudiantes del programa de fisioterapia y enfermería para implementar el programa con los colaboradores del HUDN	Equipo de Seguridad y salud en el trabajo – Coordinadora de convenio docencia asistencial	Inicio de cada semestre académico		
	Diseñar estrategias de turnos flexibles en el servicio de Apoyo Diagnostico del HUDN , permitiendo aumentar el tiempo del colaborador con su familia	Aumentar la flexibilidad en el trabajo, horarios, trabajo compartido, teletrabajo, semanas intensas de trabajo y semanas de descanso.	Gerencia, Talento humano, Seguridad y salud en el trabajo	Segundo semestre de 2021	Resoluciones institucionales	
	Realizar actividades lúdicas entre los diferentes servicios de la institución o	Programar campeonatos deportivos ente servicios y áreas que permitan fortalecer	Área de SSGT y Área de Bienestar social	Segundo semestre de 2021	Registro fotográfico, informes oficiales	

vincular a otras entidades locales o regionales.	relaciones entre compañeros de trabajo			
	Realizar convenios interinstitucionales para otorgar incentivos a los ganadores de los campeonatos	Área de SSGT y Área de Bienestar social	Segundo semestre de 2021	Registro fotográfico, informes oficiales
Realizar seguimiento a los colaboradores que se incapacitan por enfermedades comunes analizando los casos de consultadores crónicos y las patologías más comunes	Diseñar encuestas electrónicas (Google forms) para que los colaboradores la diligencien cada vez que se encuentren incapacitados. Patologías crónicas	Área de SSGT y Área de Bienestar social	Primer semestre de 2021	Bases de datos de colaboradores incapacitados

11. BIBLIOGRAFÍA

1. Bustamante Arismeny G, Oquendo Soto DM. Factores asociados al ausentismo laboral por causa médica trabajadores con incapacidades iguales o superiores a 30 días durante el año 2011 en una institución prestadora de servicios de salud de Medellín. 2016; 64.
2. Puc-Valdez M, Rojas-Juárez M del R, Torres-Alavez MY, López-Sánchez G. Análisis de las causas de ausentismo injustificado con un grupo focal de enfermeras. Rev enferm Inst Mex Seguro Soc. 2005;01(57):141–5.
3. Saldarriaga F JF, Martínez L E. Factores asociados al ausentismo laboral por causa médica en una institución de educación superior. Rev Fac Nac Salud Pública. 2007;25(1):33–9.
4. Mosquera Navarro R, Ordoñez Cubides D, Colombia Grajales A. Ausentismo Laboral por Motivos de Salud en Operadores de una Empresa de Buses del Sistema de Transporte Masivo de Cali, Colombia. Rev Colomb Salud Ocup. 2015;5(4):10–7.
5. Mercedes I, Bonilla PEZ, Mart M. Universidad AutóNoma De Barcelona Facultad De Medicina Departamento De Pediatría, Obstetricia, Ginecología Y Medicina Preventiva. 2003;1–212.
6. Díaz DCM, Marziale MHP, Robazzi MLDCC, de Freitas FCT. Lesiones osteomusculares en trabajadores de un hospital Mexicano y la ocurrencia del ausentismo. Cienc y Enferm. 2010;16(2):35–46.
7. Sanchez D. Absenteeism: a View From the Management of Healthand Safety At Work. Rev Salud Bosque [Internet]. 2015;5(1):43–54. Available from: https://www.ilo.org/safework/events/safeday/lang--es/index.htm
8. Alvarez Nebreda CC. Absentismo laboral. Rev Enferm. 1993;16(178):59–60.
9. Bastide P. Un Costo Oculto Cada Vez Más Significativo. 1997; Available from: www.egestionar.com.ar
10. Paul M. Muchinsky. Tercer informe de seguimiento sobre AUSENTISMO

LABORAL E INCAPACIDADAES MÉDICAS. Psychol Appl to Work An Introd to Ind Organ Psychol Tenth Ed Paul. 2012;53(9):1689–99.

11. Tatamuez-Tarapues RA, Domínguez AM, Matabanchoy-Tulcán SM. Revisión sistemática: Factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina. Univ y Salud. 2018;21(1):100–12.
12. Londoño G, Parra H. Ausentismo laboral en elpersonal del area medica en iuna empresa de atencion domiciliaria en el periodo enero a diciembre de 2015. 2017;1-63.
13. Stella G, Hernández L. Ausentismo Laboral En El Personal Del Área Médica En Una. 2017;
14. General S, Profesionales DR. Concepto 155521 de 2020 Departamento Administrativo de la Función Pública - EVA - Función Pública. 2020;2–4.
15. Velásquez B, Ponce V, Coello M. La gestión administrativa y financiera, una perspectiva desde los supermercados del Cantón Quevedo. Rev Latindex. 2016;10(38):15–20.
16. Ferro-Soto C, García-Alonso E, Lareo-Lodeiro B. Determinantes del absentismo laboral según enfoque sociológico. Caso: empresa auxiliar automoción española. Rev Venez Gerenc. 2015;19(68).
17. Villanueva- IM, Del JD, Alice T, Whitaker P. Ausentismo laboral en empleados de la industria manufacturera Villanueva, Honduras. Junio-Diciembre 2011. 2012;
18. Danatro D. Ausentismo laboral de causa médica en una institución pública Montevideo: 1994-1995. Rev Médica del Uruguay. 1997;13:101–9.
19. Herrero M, Terradillos M, Benedí M, Capdevila L, Ramírez M, Aguilar E. Incapacidad y discapacidad: Diferencias conceptuales y legislativas. 2016;15. Available from: http://www.aeemt.com/contenidos/grupos_trabajo/Incapacidad_Discapacidad_AEEMT/DOCUMENTO INCAPACIDAD Y DISCAPACIDAD.pdf
20. Vicente Pardo JM. La Incapacidad laboral como indicador de gestión sanitaria.

Med Segur Trab (Madr). 2015;61(239):207–19.

21. Forero Mosquera AV, Nuñez Durán LD, Patiño Arcinegas SH. Caracterización Del Ausentismo Laboral En Una Empresa Del Sector Salud Del Suroaccidente Colombiano Para El Año 2016. 2016; Available from: http://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9664/Forero_Nunez_Patino_2016.pdf?sequence=1
22. Gómez A. Marco conceptual y legal sobre la gestión de riesgo en Colombia: Aportes para su implementación. Monit Estratégico [Internet]. 2006;(5):4–11. Available from: https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/IA/SSA/Articulo 1.pdf
23. Tavera N. Factores Que Influyen En El Ausentismo Laboral Y Su Impacto En El Clima Organizacional Ensayo. 2017;33. Available from: https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17172/MosqueraTaveraNancy2017 .pdf;jsessionid=0A878AEEC6597BA87B6770675D5A3106?sequence=1
24. PUJ-FES, Eslava JI, Camelo FA, Acosta-Ramirez N et al. Modelo Integrado para la Inspección, Vigilancia y Control de Riesgos de del Acceso, Uso y Calidad de los Servicios de Salud, en el Ámbito Territorial. Cap. 1. Vol. 1, Book. 2018. 16–155 p.
25. Mesa M FR, Kaempffer R AM. 30 Años de estudio sobre ausentismo laboral en Chile: Una perspectiva por tipos de empresas. Rev Med Chil. 2004;132(9):1100–8.
26. Campello DEEL. SOCIAL SOBRE EL ABSENTISMO. 2010;1–38.
27. Camarota, R., Y Pardiñas V. El ausentismo laboral de causa médica en la policía nacional uruguaya. Biomedicina [Internet]. 2015;10(1):34–53. Available from: http://www.um.edu.uy/docs/ausentismo_laboral.pdf
28. Castillo R d. C. Desarrollo del capital humano en las organizaciones. Red Tercer Milenio. 2012. 144 p.

29. Boada i Grau J, De Diego Vallejo R, Tomás EA, Rodríguez MÁM. El absentismo laboral como consecuente de variables organizacionales. Psicothema. 2005;17(2):212–8.
30. Grunberg G. ABSENTISMO, ROTACIÓN Y PRODUCTIVIDAD. Educ y Bibl. 2002;14(128):19–21.
31. Lopera MM. Revisión comentada de la legislación colombiana en ética de la investigación en salud. Biomedica. 2017;37(4):1–44.
32. Ministerio de Salud y Protección Social. Marco Conceptual de Análisis de los Sistemas de Salud. Proy Evaluación y Reestruct los Procesos , Estrategias y Org Públicos y Priv Encarg adelantar las Funciones Vigil y Control del Sist Salud [Internet]. 2002;99. Available from: https://www.minsalud.gov.co/salud/Documents/Marco Conceptual de Análisis de los Sistemas de Salud- CAP 1.pdf
33. Garbuglia SC, Teórico M. L i m a l a b o r a l. 2013;
34. Guerrero-López CM, Reynales-Shigematsu LM, Jiménez-Ruiz JA, Karam-Araujo R, Maldonado-Cruz CA, Camacho-Solís R. Costos por ausentismo laboral atribuibles al consumo de tabaco en el Instituto Mexicano del Seguro Social y en México, 2006-2009. Salud Publica Mex. 2012;
35. Bonilla Serrano DC, Carrasco Espitia LM, Florez AM, Martínez Barbosa LP, Pardo Fagua CM, Jiménez Barbosa WG. Ausentismo laboral en el centro de atención médica inmediata Vista Hermosa I nivel, empresa social del Estado. Cienc Tecnol para la Salud Vis y Ocul. 2014;12(1):21.
36. Chiavenato I, Villamizar G, Aparicio J. Administración de recursos humanos [Internet]. 1983. Available from: http://www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r91760.PDF