



INFLUENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL AUSENTISMO LABORAL
DEL TALENTO HUMANO EN SALUD DE LA SUBRED CENTRO-ORIENTE. BOGOTA
2020.

FRANCIA ELENA CASTAÑEDA ALVAREZ
SOLANGE CAROLINA ZARATE TRUJILLO
ANDRÉS CAMILO FERNÁNDEZ FLÓREZ

TUTOR

DENISE CAROLINE ARGUELLES PABÓN

UNIVERSIDAD EAN

ESPECIALIZACION GOBIERNO Y GERENCIA PÚBLICA

SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN

MAYO 2021

BOGOTÁ, D.C.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	7
1. INTRODUCCIÓN.....	8
1.1. Planteamiento del Problema	11
1.1.1. Antecedentes	11
1.1.2. Descripción.....	15
1.2. Justificación	15
1.3. Objetivos.....	17
1.3.1. General	17
1.3.2. Específicos	17
2. MARCO DE REFERENCIA.....	18
2.1. Marco Teórico.....	18
2.1.1. Definiciones	18
2.1.2. Clasificación del Ausentismo Laboral	20
2.1.3. Causas del Ausentismo Laboral	20
2.1.4. Factores Psicosociales que Influyen en el Ausentismo Laboral	21
2.1.5. Consecuencias del Ausentismo Laboral.....	23
2.1.6. Estrategias para Disminuir el Ausentismo Laboral.....	24
2.2. Hipótesis	26
2.3. Marco Institucional	27

2.3.1.	Generalidades	27
2.3.1.1.	Estructura Orgánica y Talento Humano	28
2.3.1.2.	Visión.....	28
2.3.1.3.	Misión.....	28
2.3.1.4.	Principios y Valores.....	29
2.3.1.5.	Objetivos Estratégicos	29
2.3.2.	Ubicación en el Sector.....	30
3.	MARCO METODOLÓGICO	33
3.1.	Enfoque y Tipo de Investigación	33
3.1.1.	Enfoque de Investigación	33
3.1.2.	Tipo de Estudio	33
3.1.3.	Alcance.....	34
3.1.4.	Diseño de Investigación	34
3.2.	Variables	34
3.2.1.	Definición Conceptual.....	34
3.2.2.	Definición Operacional	35
3.2.2.1.	Medición Variable Dependiente.....	35
3.2.2.2.	Medición Variable Independiente	36
3.3.	Población.....	37
3.3.1.	Caracterización.....	37

3.4. Métodos Específicos	37
3.4.1. Definición de Métodos	37
3.4.2. Instrumentos de Recolección de Información	38
3.4.2.1. Definición	38
3.4.2.2. Diseño de Instrumento	38
3.4.2.3. Validación.....	39
3.4.3. Técnicas para el Análisis de Datos.....	40
4. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	41
4.1. Análisis de Datos	41
4.1.1. Análisis Variable Dependiente.....	41
4.1.2. Análisis de Variables Independientes	44
4.1.3. Análisis DOFA.....	55
4.2. Hallazgos.....	55
5. PROPUESTA	59
5.1. Estrategias para Disminuir el Ausentismo Laboral	59
5.2. Plan de Implementación de las Estrategias	60
6. DISCUSIÓN	64
7. CONCLUSIONES.....	67
ANEXOS	69
REFERENCIAS.....	71

TABLAS

Tabla 1. Ejercicio semanal recomendado	25
Tabla 2. Promedio Personal Salud Subred Centro Oriente.....	42
Tabla 3. Ausencias personal salud Subred Centro Oriente 2020.....	43
Tabla 4. Total de personas por género	44
Tabla 5. Total de personas por rango de edad (años)	45
Tabla 6. Total de personas por estado civil.....	45
Tabla 7. Total de personas por área de trabajo	46
Tabla 8. Porcentaje de satisfacción con el cargo y sus funciones.....	47
Tabla 9. Porcentaje de satisfacción con el ambiente laboral	47
Tabla 10. Matriz DOFA.....	55
Tabla 11. Estrategias para disminuir el ausentismo laboral.....	59
Tabla 12. Presupuesto para el plan de implementación	62
Tabla 13. Actividades plan de implementación.....	63
Tabla 14. Retroalimentación encuesta	70

FIGURAS

Figura 1. Estructura organizacional	28
Figura 2. Objetivos estratégicos.....	30
Figura 3. Red integrada de servicios de salud.....	32
Figura 4. Encuesta - Pregunta 2	47
Figura 5. Encuesta - Pregunta 3	48
Figura 6. Encuesta - Pregunta 4	49
Figura 7. Encuesta - Pregunta 5	49
Figura 8. Encuesta - Pregunta 6	50
Figura 9. Encuesta - Pregunta 8	51
Figura 10. Encuesta - Pregunta 9	51
Figura 11. Encuesta - Pregunta 10	52
Figura 12. Encuesta - Pregunta 11 (1)	53
Figura 13. Encuesta - Pregunta 11 (2)	53
Figura 14. Encuesta - Pregunta 13	54
Figura 15. Encuesta Factores Psicosociales (1)	69
Figura 16.	69

RESUMEN

El ausentismo laboral es considerado como una problemática común que presenta un interés de estudio por su impacto en la economía, la competitividad de las empresas y el desarrollo del talento humano, causando efectos negativos tanto al trabajador ausente como al empleador. Es por ello por lo que, el **objetivo** planteado es identificar las causas del ausentismo laboral del talento humano en salud en el periodo 2020, mediante el análisis de los factores psicosociales, en la Subred Centro Oriente de Bogotá, con el fin de proponer estrategias que permitan disminuirlo. Además, para la **metodología**, se ha definido para esta investigación, un enfoque cuantitativo, teniendo en cuenta que se utilizó la recolección y análisis de datos para responder preguntas y validar la hipótesis, mediante una medición numérica, utilizando estadísticas para el análisis de estos. El tipo de estudio utilizado es descriptivo, dejando como **resultados** que el 80% de la población definida experimentó, cansancio o fatiga por la excesiva carga de trabajo durante el periodo 2020, ocasionando situaciones de estrés y ansiedad que terminaron en ausencias laborales justificadas por incapacidad, siendo esta la causa más importante de ausentismo en este estudio.

Como **conclusión**, el resultado de este estudio muestra que el ausentismo laboral obedece a factores psicosociales como la sobrecarga laboral experimentada por trabajadores de la salud que terminaron en ausencias labores justificadas por incapacidad. Por otra parte, los trabajadores de la Subred no se sienten muy satisfechos con el clima laboral, lo que influye en la productividad, en su motivación, en su salud, en la satisfacción en el trabajo, la calidad de vida en general y representa un factor causante de las ausencias laborales injustificadas.

Palabras clave: Ausentismo, factores psicosociales, talento humano, sector salud.

1. INTRODUCCIÓN

El ausentismo laboral ha sido entendido 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 (Silva, 2016. P 16). Es a su vez, considerado como una problemática muy común que presenta un alto interés de estudio por su impacto en la economía, la competitividad de las empresas y el desarrollo del talento humano, causando efectos negativos tanto al trabajador ausente como al empleador. En el ámbito laboral de los empleados prestadores de servicios de salud en la Subred Centro-Oriente, se ha evidenciado que en el día a día el ausentismo laboral es un fenómeno frecuente, derivado de diferentes causas que pueden tener explicación en factores psicosociales atribuibles al ausentismo, los cuales serán objeto de este análisis. En este contexto se formuló la pregunta general de investigación: ¿Cuál es la influencia de los factores psicosociales en el ausentismo laboral del talento humano en salud de la Subred Centro Oriente – Bogotá 2020? Así, la presente investigación tiene como objetivo, identificar las causas del ausentismo laboral del talento humano en salud de la Subred Centro Oriente de Bogotá en el año 2020, mediante el análisis de los factores psicosociales que lo generan. Por lo expuesto anteriormente, se justifica realizar el presente análisis debido a que, a partir de allí, se propondrán estrategias de solución a la administración, que permitan disminuir los índices de ausentismo laboral de los empleados lo cual, redundará en un mejor servicio para todos los usuarios de la entidad.

En cuanto a su estructura, el documento inicia con el planteamiento del problema, el cual comprende los antecedentes y la descripción de este, a partir del cual se formula la pregunta general de investigación y se establecen los objetivos, general y específicos. Sobre la mitad del

documento se encuentra la justificación del desarrollo de la investigación, teniendo en cuenta que, el ausentismo es un problema muy delicado para las empresas. (Molinera, 2006).

Posteriormente, en el desarrollo del documento se encuentra establecido el marco teórico el cual permite construir un panorama de teorías, modelos y marcos conceptuales existentes, y elegir la perspectiva desde la cual se abordará este tema en particular. Así mismo, se encuentra el marco institucional de la Subred Centro Oriente-Bogotá el cual nos brinda un panorama general sobre la entidad objeto de estudio. En la última parte, se estableció la metodología, que permite la recolección apropiada de los datos y el análisis de estos a partir de la utilización de diferentes enfoques, herramientas y métodos. Finalmente, se encuentran los resultados de la medición de las variables, los hallazgos, las estrategias recomendadas y el plan de acción.

Dentro del marco teórico, se define el ausentismo laboral como: “La falta de asistencia de los empleados a sus puestos de trabajo por causa directa o indirectamente evitable, tales como: Enfermedad cualquiera que sea su duración y carácter común, profesional, accidente laboral, no incluidas las visitas médicas, así como las ausencias injustificadas durante toda o parte de las jornadas laborales y los permisos circunstanciales dentro del horario laboral”. (Silva, 2016. P 16).

Desde un contexto sociológico, el ausentismo se puede definir como aquella conducta social que consiste en la ausencia al trabajo por parte del trabajador, sea de manera justificada o por razones aparentes, cuyas motivaciones deben enmarcarse, como hecho social, dentro de su correspondiente contexto sociológico (Martín & Sabaté, 1983).

Para el caso de esta investigación, el estudio se centró en la institución de salud Subred Centro Oriente en la ciudad de Bogotá, la cual es una empresa social del estado adscrita a la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, D.C que está integrada por seis unidades de prestación de servicios (Rafael Uribe, San Cristóbal, Centro Oriente, San Blas, La Victoria y Santa Clara) y 30 sedes, como resultado de la reorganización del sector salud en el distrito capital, en virtud del acuerdo 641 del 6 de abril del 2016. La institución se encuentra ubicada en el barrio La Victoria Localidad San Cristóbal en la ciudad de Bogotá, ha marcado una huella importante en la prestación de servicio de salud.

Ahora bien, se ha definido para esta investigación el enfoque cuantitativo teniendo en cuenta que se utilizará recolección y análisis de datos para responder preguntas y validar la hipótesis, mediante una medición numérica, utilizando estadísticas para el análisis de los datos.

El tipo de estudio utilizado para esta investigación es descriptivo dado que, se recogerá información referente a las variables y componentes definidos para así describir la realidad del tema objeto de estudio. En cuanto al alcance, la investigación que busca identificar las causas del ausentismo laboral del talento humano en salud en la Subred Centro Oriente de Bogotá para el año 2020, mediante el análisis de los factores psicosociales que la generan, tiene un alcance descriptivo en el que a partir de sus resultados se plantearán estrategias que permitan disminuir el ausentismo laboral y recomendar un plan de acción que facilite su implementación.

Además, para la presente investigación se definió el diseño no experimental dado que no se tiene el control de las variables y no se puede influir sobre ellas, son situaciones ya existentes que no se pueden cambiar.

También se definieron dos tipos de variables, una dependiente y una independiente. La variable dependiente es la tasa global de ausentismo que representa la proporción, en porcentaje, entre los días laborales perdidos por ausentismo y los días laborados previstos. Para la variable independiente se establecieron factores psicosociales, que hacen referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en la situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido de trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo. (OIT-OMS, 1984).

1.1. Planteamiento del Problema

1.1.1. Antecedentes

El concepto puntual y conciso de la palabra ausentismo proviene del vocablo latino *Absentis* la cual denota (ausente, separado, lejano) el abandono del puesto de trabajo y los deberes de este, incumpléndose las condiciones establecidas en el contrato laboral. (Tatamuez, 2018, p. 101).

El contexto histórico del ausentismo data de alrededor del siglo XVII, cuando los señores feudales irlandeses abandonaban sus tierras para asentarse en Inglaterra por razones de seguridad. El término “ausentista” fue acuñado posteriormente para el ámbito laboral. A su vez, por la misma época, existió una bebida denominada “absenta” que, luego de ser consumida en exceso por los trabajadores de las fábricas, causaba ausencia al trabajo debido a su contenido de alcohol. En el siglo XVIII, muchos empleados de la industria textil abandonaron sus telares en protesta por las largas jornadas, lo cual coincidió con el inicio de la revolución industrial. (Sánchez, 2015, p. 44).

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) el ausentismo laboral es la inasistencia al trabajo por parte de un empleado que se supone iba a asistir, quedando excluidos los periodos vacacionales. (Sánchez, 2015). La Asociación Internacional de Salud Ocupacional define como ausentismo “la ausencia al trabajo atribuida a enfermedad o accidente y aceptada como tal por la empresa o la seguridad social” (Londoño, 2017, p. 10).

Algunos autores han definido que el ausentismo laboral es una utopía laboral deseada ya que es ligada al ser humano por sus condiciones de imprevistos como lo son atender actividades del diario vivir que no se encuentran dentro de lo programado, como es: enfermar, asistir a citas médicas, entre otras variantes causantes de este fenómeno de la salud. (Sánchez, 2015).

El ausentismo laboral es una problemática muy común que presenta un interés de estudio por su impacto en la economía, la competitividad de las empresas y el desarrollo del talento humano, causando efectos negativos tanto al trabajador ausente como al empleador. (Tatamuez, 2018).

De acuerdo con el resultado de la tercera encuesta de ausentismo laboral e incapacidades aplicada por el Centro de Estudios Sociales y Laborales (CESLA), el cual forma parte de la Asociación Nacional de Industriales (ANDI), para 2018 se presentaron 1,59 casos de ausentismo laboral por cada trabajador, mostrando un incremento frente a los 1,40 casos que se registraron en 2017. Así mismo, los días de ausentismo laboral por trabajador pasaron de 8,9 en 2017 a 9,1 en 2018; y la mayoría (55,3%) de las incapacidades por enfermedad general duraron entre uno y dos días.

Por esta razón, se hace necesario abordar el tema con el propósito de reconocer los factores con los cuales se relaciona el ausentismo. Existen múltiples factores determinantes que

hacen muy complicado el abordaje y manejo de este tema, el cual genera consecuencias negativas que impiden el logro de los objetivos institucionales. No obstante, se ha demostrado según estudios realizados que, el ausentismo laboral a pesar de su complejidad y diversas causas se puede disminuir mediante intervenciones psicológicas, ergonómicas y organizativas, si se realiza un diagnóstico oportuno con una solución efectiva. 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. (Domínguez, 2018).

En cualquiera de los casos en que se presente el ausentismo laboral en una empresa, influye en el proceso de desarrollo institucional y organizacional, es por ello que amerita ser objeto de análisis por parte de las área de talento humano de las organizaciones modernas ya que se presenta una tendencia de crecimiento de este fenómeno y es importante establecer estrategias que disminuyan el nivel de deserción del ausentismo laboral en aras de mejorar el clima organizacional, la motivación de los trabajadores y la productividad.

Según Mac Máster, el presidente de la ANDI, en su artículo publicado en el 2019 revela que de acuerdo con el resultado de la encuesta de ausentismo laboral e incapacidades aplicada por el CESLA, el cual forma parte de la ANDI, para 2018 se presentaron 1,59 casos de ausentismo laboral por cada trabajador, mostrando un incremento frente a los 1,40 casos que se registraron en 2017. Así mismo, los días de ausentismo laboral por trabajador pasaron de 8,9 en 2017 a 9,1 en 2018; y la mayoría (55,3%) de las incapacidades por enfermedad general duraron entre uno y dos días. Por otra parte, se demostró que los costos asociados al ausentismo laboral pueden llegar a ser 2,30% del salario de un trabajador. Respecto a las restricciones médicas y las

reubicaciones se encontró que, por cada 1.000 trabajadores, 36 tienen alguna restricción médica y 8,5 han sido reubicados. Igualmente, el número de solicitudes ante el Ministerio del Trabajo de terminación de contrato a trabajadores con fuero de salud en 2018 ascendió a 1.621, mientras que, en 2017, este indicador era de 1.560. Entre enero y julio de este año, además, el número se ubicó en 1.242. El mismo estudio concluye que en promedio una empresa, por cada 1.000 trabajadores, tiene 1.59 casos de ausentismo laboral; 9.100 días perdidos por incapacidad y 36 trabajadores con restricción médica. Así mismo, los costos de ausentismo en promedio ascienden a \$535 millones y los de restricciones médicas y reubicaciones laborales a \$177 millones.

De acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos - OCDE, el promedio son 11 días de ausentismo por trabajador al año, dato que concuerda con nuestra experiencia acá en Colombia. Como referencia en Chile, son 16 días de ausentismo por trabajador al año. (Palacios, 2020).

Específicamente, el ausentismo laboral en los hospitales, Centros de Atención Prioritaria en Salud (CAPS) y Unidades Primarias de Atención (UPAS), es un problema frecuente de gran impacto socioeconómico, el cual parte de diferentes dificultades que se le presentan al empleado en el momento de trasladarse al sitio del trabajo ocasionando una ausencia, situación que pone en riesgo la calidad de la atención al usuario en un tema tan importante como es la salud y más aún en las condiciones actuales con ocasión de la COVID 19, teniendo en cuenta la prioridad de atención que se requiere. El creciente ausentismo laboral puede contribuir a disminuir la productividad y eficiencia de las empresas y generar costos adicionales dado que se requiere reemplazar a las personas ausentes o sencillamente dejar de realizar las actividades para las cuales fue contratado, además de impactar el clima organizacional, la motivación del colaborador y su equipo, e indicadores del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo. (Corredor, 2020).

1.1.2. Descripción

El elevado del talento humano en salud en la Subred Centro Oriente y la falta de control sobre el mismo, genera impactos socio-económicos negativos puesto que la ausencia del trabajador puede afectar la calidad del servicio que se brinda al usuario de estas instituciones, genera sobrecostos dado que se debe reemplazar a la persona que no asistió al sitio de trabajo o dejar de realizar las actividades que esta desarrolla, esto dificulta el logro de los objetivos de la entidad que busca la satisfacción de la ciudadanía y puede alterar el clima organizacional y la motivación de todo el equipo de trabajo.

En vista de este panorama cada vez más creciente se deben procurar acciones que disminuyan el nivel de ausentismo laboral del talento humano en salud identificando sus causas, mediante el análisis de los factores psicosociales que los generan, en la Subred Centro Oriente de Bogotá con el fin de recomendar estrategias a la administración que permitan disminuirlo junto con un plan de acción que garanticen su efectividad.

Pregunta: ¿Cuál es la influencia de los factores psicosociales en el ausentismo laboral del talento humano en salud de la Subred Centro Oriente – Bogotá, 2020?

1.2. Justificación

Según Mac Máster, el presidente de la ANDI, en su artículo publicado en 2019 revela que según el resultado de la encuesta de ausentismo laboral e incapacidades aplicada por el CESLA, el cual forma parte de la ANDI, para 2018 se presentaron 1,59 casos de ausentismo laboral por cada trabajador, mostrando un incremento frente a los 1,40 casos que se registraron en 2017. Así mismo, los días de ausentismo laboral por trabajador pasaron de 8,9 en 2017 a 9,1 en 2018; y la mayoría (55,3%) de las incapacidades por enfermedad general duraron entre uno y dos días. Por

otra parte, se demostró que los costos asociados al ausentismo laboral pueden llegar a ser 2,30% del salario de un trabajador. El mismo estudio concluye que en promedio una empresa, por cada 1.000 trabajadores, tiene 1.590 casos de ausentismo laboral; 9.100 días perdidos por incapacidad y 36 trabajadores con restricción médica. Así mismo, los costos de ausentismo en promedio ascienden a \$535 millones y los de restricciones médicas y reubicaciones laborales a \$177 millones.

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. (Domínguez 2018).

Actualmente, en el ámbito laboral de los empleados prestadores de servicios de salud, se ha evidenciado que el ausentismo laboral es un fenómeno frecuente que ha venido en aumento, derivado de distintas causas que generan impactos negativos en las instituciones prestadoras de servicio de salud en general, afectando notablemente la eficacia en la prestación del buen servicio, y ocasionando grandes pérdidas en la entidad entre costos directos e indirectos.

Por lo expuesto anteriormente se justifica realizar el presente análisis debido a que, a partir de la identificación de las causas del ausentismo laboral del talento humano en salud en la Subred Centro Oriente de Bogotá, mediante el análisis de los factores psicosociales que los generan, se propondrán estrategias de solución a la administración, que permitan disminuir los índices de ausentismo laboral de los empleados lo cual, redundará en un mejor servicio para todos los usuarios de la entidad dado que el servicio de salud contaría con más profesionales, más eficientes y con menor fatiga.

Campo de investigación	Administración de organizaciones
Grupo de investigación	Pensamiento administrativo y estudios de la organización.
Línea de investigación	Gestión organizacional

1.3. Objetivos

1.3.1. General

Identificar las causas del ausentismo laboral del talento humano en salud en el periodo 2020, mediante el análisis de los factores psicosociales que los generan, en la Subred Centro Oriente de Bogotá con el fin de recomendar estrategias a la administración que permitan disminuirlo.

1.3.2. Específicos

- Identificar el nivel de ausentismo laboral del talento humano en salud en las instituciones que integran la Subred Centro Oriente.
- Realizar un diagnóstico de las causas del ausentismo laboral del talento humano en salud de la Subred Centro-Oriente – Bogotá a partir del análisis de los factores psicosociales.
- Identificar el comportamiento de otras variables en el ausentismo laboral de la Subred Centro-Oriente – Bogotá, como edad, género, estado civil y área.
- Proponer estrategias que permitan disminuir el ausentismo laboral del talento humano en salud en la Sub-Red Centro Oriente - Bogotá.
- Proponer un plan de acción que facilite la implementación de las estrategias propuestas con el fin de disminuir el ausentismo laboral del talento humano en salud en la Sub-Red Centro Oriente - Bogotá.

2. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Marco Teórico

2.1.1. Definiciones

En la literatura actual, el término ausentismo tiene diferentes alcances, por ende, no existe una única definición que pueda ser universalmente aceptada a la hora de hablar de ausentismo. Es por ello por lo que a continuación abordamos diferentes definiciones de ausentismo, con el fin de comprender el alcance y las diferentes perspectivas que este término puede tener.

El concepto de ausentismo como definición según lo registra el diccionario de la Real Academia es absentismo. Aunque ambas formas vienen del latín *Absens*, en la forma de ausente se suprimió b, después entró al español por la vía popular. En tanto absentismo, del mismo origen latino, se tomó de la ortografía del neologismo inglés *Absenteersm*. La segunda acepción de la voz dice: “costumbre de abandonar el desempeño de sus funciones y deberes ajenos a un cargo”, la tercera acepción reza: “abstención deliberada de acudir al trabajo” el diccionario de la Real Academia registra también como anticuados, el sustantivo y el verbo ausente y ausentarse, que, en efecto entraron al español en el siglo XIII: Mientras que la forma de ausente se registró la primera vez hacia 1443. (García, 2011, p. 11).

Para Taylor, el ausentismo no comprende cualquier ausencia por parte del trabajador, este sólo considera ausentismo, las ausencias que determinen consecuencias negativas para la empresa gracias a la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba que iba a asistir (Taylor, 1983), sin embargo, este concepto no ahonda los elementos sociológicos que puedan explicar este fenómeno, es una definición unidimensional.

Contrario a Taylor, desde un contexto sociológico, el ausentismo se puede definir como aquella conducta social que consiste en la ausencia al trabajo por parte del trabajador, sea de manera justificada o por razones aparentes, cuyas motivaciones deben enmarcarse, como hecho social, dentro de su correspondiente contexto sociológico (Martín & Sabaté, 1983). Estos autores entienden la motivación del empleado para ausentarse como elemento inherente al ausentismo.

También encontramos la definición de la Asociación de Empresarios del Henares que establecen que el ausentismo laboral es un fenómeno sociológico directamente relacionado con la actitud del individuo y de la sociedad ante el trabajo. La esencia del contrato de trabajo consiste en la prestación de un servicio u obra a cambio de un salario. En la mayoría de los casos la prestación del servicio u obra está ligada al cumplimiento de una jornada laboral con unos horarios preestablecidos. Se denomina ausentismo a toda ausencia del trabajador de su puesto de trabajo. Se trata de un acto individual que implica en algunas ocasiones el abandono de sus obligaciones. (Asociación de Empresarios del Henares [AEDHE], 2004).

Hay autores como Hilde Behrend, quien afirma que el ausentismo es meramente la ausencia voluntaria al trabajo, sin justificaciones o razones. Señala, además, que el ausentismo no constituye un síntoma de inquietud social tan impactante como las huelgas, pero el volumen de trabajo perdido como consecuencia de este fenómeno es muy superior al del tiempo perdido por causa de los conflictos de trabajo (Behrend, 1929). El ausentismo sucede como un comportamiento planeado y consciente, a veces, o darse también por motivos involuntarios o de fuerza mayor (Riggio, 2013).

La OIT 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; y el ausentismo laboral de causa médica como el período de baja laboral atribuible a una

incapacidad del individuo, excepción hecha para la derivada del embarazo normal o prisión” (OIT, 1991), entendiéndose por baja laboral al período ininterrumpido de ausencia al trabajo contabilizado desde su comienzo y al margen de su duración. (Cárdenas, 2016. p. 27).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el ausentismo laboral como: “La falta de asistencia de los empleados a sus puestos de trabajo por causa directa o indirectamente evitable, tales como: Enfermedad cualquiera que sea su duración y carácter común, profesional, accidente laboral, no incluidas las visitas médicas, así como las ausencias injustificadas durante toda o parte de las jornadas laborales y los permisos circunstanciales dentro del horario laboral”. (Silva, 2016. p.16).

2.1.2. Clasificación del Ausentismo Laboral

Según Sánchez (2015), el ausentismo laboral se puede clasificar de la siguiente manera:

- Según su origen: éste puede clasificarse en ausencias de origen médico (por enfermedad) o de origen no médico (por una situación familiar particular como enfermedad de los hijos).
- Según las causas amparadas por la ley: las ausencias pueden ser legales (calamidad doméstica) o ilegales (no justificada).
- Según la decisión del trabajador: el ausentismo puede ser voluntario (ausencia por paro cívico) o involuntario (ausencia por falta de motivación).

2.1.3. Causas del Ausentismo Laboral

Según “George Bohlander”, las causas del ausentismo son varias, no siempre ocurre por causa del empleado; también pueden causarlo la organización, la ineficiente supervisión, la súper

especialización de las tareas, la falta de motivación y estímulo, las desagradables condiciones de trabajo, la escasa integración del empleado en la empresa y el impacto psicológico de una dirección deficiente. Según Silva (2016) las causas del ausentismo son las siguientes:

- Enfermedad comprobada
- Enfermedad no comprobada
- Diversas razones de carácter familiar.
- Tardanzas involuntarias por motivos de fuerza mayor.
- Faltas voluntarias por motivos personales.
- Dificultades y problemas financieros.
- Problemas de transporte.
- Baja motivación para trabajar.
- Clima organizacional insostenible.
- Falta de adaptación del trabajador a su puesto de trabajo. (p.16)
- Escasa supervisión de los jefes
- Políticas inadecuadas de la empresa.
- Accidentes de trabajo.

2.1.4. Factores Psicosociales que Influyen en el Ausentismo Laboral

El artículo “El ausentismo laboral como consecuencia de variables organizacionales” cita a Steers y Rhodes (1984), que agrupa en ocho categorías las variables que causan el ausentismo: actitudes de trabajo, factores económicos y de mercado, factores organizacionales, factores del medio laboral, satisfacción laboral, factores personales, factores externos. (Boada & Vallejo, 2005).

En este mismo sentido, el ausentismo laboral contiene diversidad de determinantes dentro de los cuales se destacan (Gutiérrez, 2018):

- Factores individuales, en este grupo destacaremos, la edad, el sexo, la raza, los factores psicosociales y el estado de salud del empleado.
- Factores organizativos, la estructura organizacional de una entidad que no se destaque por ser equitativa y justa, encontrándose dentro de esta las responsabilidades y la asignación de roles que pueden evidenciar un ambiente no muy agradable en los empleados, bajando la productividad de esta, afectando los equipos de trabajo que se han caracterizado por la colaboración, solidaridad responsabilidad colectiva y sentido de pertenencia por la empresa. Las condiciones de trabajo también son relacionadas con el ausentismo laboral.

Por otra parte, el ausentismo laboral es muy común en los prestadores de servicios de salud, procedente de los horarios de trabajo, los cuales incluyen fines de semana, festivos, turnos nocturnos y turnos rotados; además de la gran carga laboral y del esfuerzo físico que conlleva la movilización y el cuidado en general de los pacientes. Dado los efectos negativos tanto del trabajador ausente como del empleador y en consecuencia el impacto en el crecimiento de la economía se hace relevante el abordaje y manejo de este tema, el cual genera consecuencias negativas al interior de toda organización desde cualquier punto de vista. No obstante, según estudios el ausentismo laboral pese a su complejidad y diversas causas se ha demostrado que se puede disminuir mediante intervenciones psicológicas ergonómicas y organizativas esto sí, se realiza un diagnóstico oportuno con una solución efectiva.

Igualmente, las condiciones de imprevistos, causantes del ausentismo, como lo son atender actividades del diario vivir que no se encuentran dentro de lo programado, enfermar

entre otras variantes causantes de este fenómeno de la salud, conllevan a una falta con precedentes del empleado.

En un estudio amplio desarrollado por Niedhammer, Chastang, Sultan-Taieb, Vermeulen y Parent-Thirion (2013), se encuentra que las altas demandas psicológicas, la discriminación y bullying, además de la baja probabilidad de promoción laboral, y el desbalance trabajo-vida para ambos sexos, son factores de riesgo para la ocurrencia del ausentismo. (Pulido, 2020).

Finalmente, Pulido en su obra Factores psicosociales que influyen en el ausentismo, menciona que la interacción de los factores psicosociales con el estrés, sobre todo en lo tocante a demandas y exigencias del trabajo y el nivel de control y autonomía, se ve mediada por el apoyo social (Orth-Gomér, 2012).

2.1.5. Consecuencias del Ausentismo Laboral

La gran preocupación para los directivos empresariales es conocer los costos directos e indirectos relacionados con la salud y enfermedad de sus trabajadores, debido a que el aumento en el índice de ausentismo de los empleados de una empresa automáticamente reduce la calidad de la prestación del servicio y, por ende, la productividad y la rentabilidad. (Lawson, 1978).

Está comprobado que el ausentismo del personal en las empresas aumenta los costos laborales; como lo confirma Molinera (2006), en los últimos años, el ausentismo se ha incrementado en todos los sectores productivos a nivel mundial. Por lo tanto, el control de costos por ausentismo laboral es importante para las empresas, para tomar decisiones oportunas y pertinentes soportadas en estudios reales. (Jiménez, 2014, p.18).

Para calcular el costo del ausentismo de la empresa se debe tener en cuenta los costos directos y los indirectos. Se contempla como costos directos: el salario, la seguridad social, los

días que le corresponde pagar la empresa de la incapacidad de acuerdo con la ley de cada país. Se consideran los costos indirectos: el tiempo que implica el buscar a la persona adecuada para sustituir al empleado, la formación que hay que darle a esa persona, la adaptación del nuevo trabajador al puesto de empleo y a la organización y a sus compañeros, la recarga de tareas que implica para el resto de los empleados, el impacto en la prestación del servicio, etc. (Jiménez, 2014, p. 37).

2.1.6. Estrategias para Disminuir el Ausentismo Laboral

El ausentismo es considerado aceptable cuando su nivel está dentro de rangos tolerables, pero cuando este alcanza niveles muy elevados, afecta de manera drástica el funcionamiento de una organización. Debido a lo anterior, es fundamental tomar medidas para controlar y reducir el ausentismo profundizando en las causas que lo producen y mantienen. (Samaniego, 1998).

Disminuir los índices de ausentismo implica una transformación en el modelo organizacional de la administración como: nuevas claves de cultura acorde con la situación de los empleados. (Samaniego, 1998).

El Área de Talento Humano, tiene una misión muy importante en las organizaciones para gestionar una política de recursos humanos y una dirección de personas competente en todos los niveles, potenciar la calidad de vida laboral, lograr que el trabajo sea un medio de desarrollo y autorrealización personal, estimular el compromiso y la implicación de los trabajadores con la organización y con sus objetivos, conocer el comportamiento, habilidades, expectativas y necesidades de las personas, implementar medidas de evaluar y controlar que ayuden a crecer integralmente al trabajador, implementar programas capacitación y prevención. (Boada & Vallejo, 2005).

Dicho lo anterior, se han identificado 3 (tres) estrategias propuestas por el Ministerio de Salud y Protección Social (MINSALUD), el Ministerio de Educación Nacional (MINEDUCACION) y la Oficina Internacional del Trabajo:

- Según el Ministerio de Salud (Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, s.f.), realizar actividad física regular y ejercicio, mejora la calidad de vida. Esto ayudará, a disminuir las enfermedades osteomusculares, y respiratorias. La idea es realizar pausas activas, guiadas por el respectivo personal capacitado; por lo que es necesario modificar el estilo de vida y tener una rutina de ejercicio siguiendo las recomendaciones de la siguiente tabla:

Tabla 1. Ejercicio semanal recomendado

EDAD	RECOMENDACIÓN SEMANAL	NIVEL DE ACTIVIDAD
18 – 64	Mínimo 150 minutos de ejercicios aeróbicos	Moderada
	75 minutos de ejercicios aeróbicos	Vigorosa
Beneficios Adicionales	300 minutos de ejercicios aeróbicos	Moderada
	150 minutos de ejercicios aeróbicos	Vigorosa
+ 64	150 minutos de ejercicios aeróbicos	Moderada
	75 minutos de ejercicios aeróbicos	Vigorosa
Beneficios Adicionales	300 minutos de ejercicios aeróbicos	Moderada
	150 minutos de ejercicios aeróbicos	Vigorosa

Fuente: Elaboración propia

- Según el Ministerio de Educación (Ministerio de Educación Nacional, 2015), para reducir los casos de ausentismo por enfermedades gastrointestinales, se recomienda lo siguiente:

- Crear hábitos de horario de ingesta de alimentos, ya que el cuerpo necesita alimentarse en rangos horarios determinados, además, no se debe asignar labores dentro del horario designado para la ingesta de alimentos.
- Dotar los servicios sanitarios de los elementos necesarios, como toallas desechables, papel higiénico, jabón líquido, entre otros.
- Programar la limpieza y desinfección de los tanques de almacenamiento de agua para consumo humano cada 6 (seis) meses, y solicitar a la autoridad sanitaria la toma periódica de muestras para análisis microbiológico y fisicoquímico.
- La Oficina Internacional del Trabajo recomienda implementar planes de incentivación y motivación al personal ideando programas de retribución por competencia; como, por ejemplo, dar una retribución al empleado con mayor desempeño en el mes, otorgándole un día de descanso o un pequeño incentivo por su compromiso en el trabajo (Oficina Internacional del Trabajo, 2013).

2.2. Hipótesis

La hipótesis de este trabajo de investigación es que las principales causas del índice de ausentismo laboral del talento humano en salud en la Subred Centro Oriente de la ciudad de Bogotá para el año 2020, están determinadas por factores psicosociales.

Cabe resaltar que las hipótesis son proposiciones tentativas sobre la o las posibles relaciones entre dos o más variables. Se clasifican en: a) hipótesis de investigación, b) hipótesis nulas, c) hipótesis alternativas y d) hipótesis estadísticas. (Sampieri, 2006).

Ahora bien, las hipótesis no necesariamente son verdaderas; pueden o no serlo, pueden o no comprobarse con hechos. Son explicaciones tentativas, no los hechos en sí. El investigador al formularlas no puede asegurar que vayan a comprobarse. Como mencionan y ejemplifican Black

y Champion (1976), una hipótesis es diferente de una afirmación de hecho. (Sampieri, 2006, p. 104).

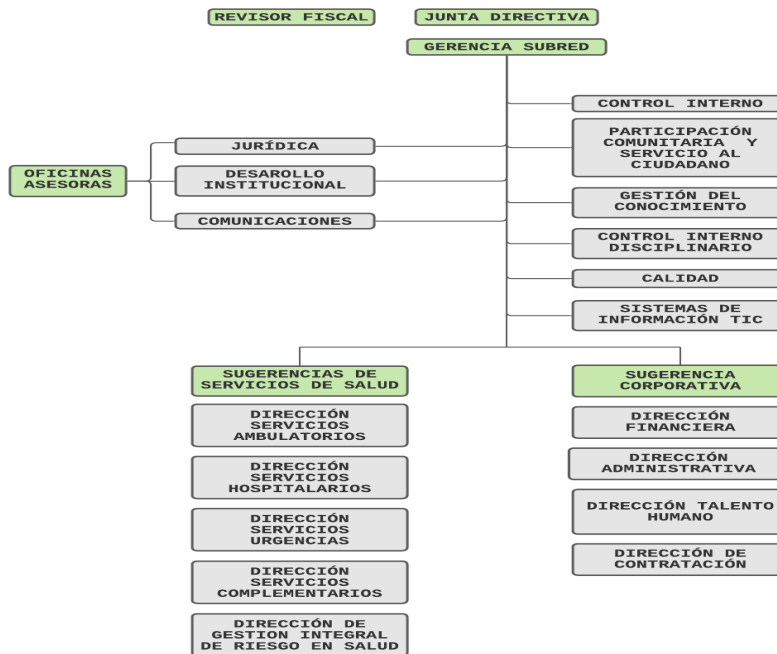
2.3. Marco Institucional

2.3.1. Generalidades

Para el caso de esta investigación, el estudio se centró en la institución de salud Subred Centro Oriente en la ciudad de Bogotá surgida mediante el Acuerdo 641 de 2016 “Por el cual se efectúa la Reorganización del Sector Salud de Bogotá, Distrito Capital, se Modifica el acuerdo 257 de 2006 y se expiden otras disposiciones.” el Concejo de Bogotá efectuó la reorganización del sector salud en el Distrito definiendo las entidades y organismos que lo conforman; en el artículo 2 de dicho Acuerdo se estipula la fusión de Empresas Sociales del Estado adscritas a la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, D.C., indicando que las ESE Rafael Uribe Uribe, San Cristóbal, Centro Oriente, San Blas, La Victoria y Santa Clara se fusionan en la Empresa Social del Estado denominada “Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.”

2.3.1.1. Estructura Orgánica y Talento Humano

Figura 1. Estructura organizacional



Fuente: <http://subredcentrooriente.gov.co/?q=transparencia/organizacion>

2.3.1.2. Visión

En el año 2024 seremos una Subred Integrada de Servicios de Salud reconocida por la gestión de las Rutas Integrales de Atención en Salud, la atención integral, diferencial, territorial, el compromiso con la prestación de servicios seguros, humanizados, el cumplimiento de estándares superiores de calidad y la satisfacción de los usuarios y sus familias (Subred Centro Oriente, s. f.).

2.3.1.3. Misión

Somos la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente del Distrito Capital, prestamos servicios de salud en el marco de una gestión clínica segura con estándares superiores de calidad, trato humanizado, mejoramiento continuo, gestión interinstitucional e intersectorial,

participación comunitaria y generación del conocimiento por medio de la investigación y la docencia para impactar las condiciones de salud de usuarios, familias y comunidades, con talento humano íntegro y calificado (Subred Centro Oriente, s. f.).

2.3.1.4. Principios y Valores

Los principios de la Subred Centro Oriente están direccionados hacia el cumplimiento de la misión y la visión de la institución, cuyo propósito es la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos en el tema de la salud, buscando mejorar su calidad de vida y garantizar el cumplimiento de uno de sus derechos fundamentales que constituye el fin último de las entidades públicas. Para ello la entidad se enfoca en el cumplimiento de los estándares de calidad superior en todas las actividades cotidianas, mejoramiento continuo, acceso a la información bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos, relación más cercana con los ciudadanos, impacto ambiental positivo, solución de problemas e integración con la cultura organizacional (Subred Centro Oriente, s. f.).

En cuanto a los valores estos se enfocan en las buenas prácticas que debe tener un servidor público en cumplimiento de sus funciones, los cuales deben propender por un trato digno e incluyente hacia los ciudadanos y el cumplimiento de los deberes que le han sido asignados dentro de la institución con eficiencia, transparencia, honestidad, servicio e igualdad optimizando el uso de los recursos del estado (Subred Centro Oriente, s. f.).

2.3.1.5. Objetivos Estratégicos

Se plantean objetivos estratégicos enfocados en la búsqueda del desarrollo de cinco perspectivas fundamentales para la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente

E.S.E.: la Perspectiva Social, la Perspectiva del Usuario, la Perspectiva Financiera, la Perspectiva de Procesos Internos y la Perspectiva de Aprendizaje y Desarrollo (Subred Centro Oriente, s. f.).

Figura 2. Objetivos estratégicos

SOCIAL	USUARIO	FINANCIERA	PROCESOS INTERNOS	APRENDIZAJE Y DESARROLLO
Coordinar e integrar acciones misionales y corporativas que permitan impacto social y ambiental.	Contribuir al mantenimiento y mejoramiento del estado de salud de la población objeto de la subred	Lograr la sostenibilidad financiera de la Institución.	Fortalecer la gestión por procesos y la mejora continua centrado en la prestación de servicios de salud seguros y humanizados.	Fortalecer la transformación cultural y la gestión integral del talento humano con énfasis en la docencia – servicio, investigación e innovación.

Fuente: Elaboración propia

2.3.2. Ubicación en el Sector

El tercer informe de seguimiento sobre ausentismo laboral e incapacidades médicas realizado por el CESLA de la ANDI, presentado en el 2019, además de medir los fenómenos de ausentismo laboral realizó un estudio sobre su impacto económico en términos de sostenibilidad empresarial. La quinta encuesta sobre ausentismo laboral e incapacidades realizada por esta organización para fines del estudio mencionado, fue aplicada a 139 empresas de diferentes sectores económicos del país, de la cual se obtuvieron las estadísticas respectivas a 341.843 trabajadores a término indefinido.

Como resultado del estudio se determinó que el ausentismo continúa siendo una gran preocupación por parte del sector empresarial del país. Con respecto a la incidencia del ausentismo, se encontró que, en 2018, se presentaron 543.540 casos de ausentismo laboral, de los cuales la enfermedad general continúa siendo la principal causa de ausencia (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%). Por último, se encuentran la enfermedad de origen laboral y los accidentes de trabajo que tienen un impacto mínimo en la incidencia de las ausencias. En este sentido, aunque la enfermedad general es la causa más

frecuente del ausentismo laboral por razones de salud, no es la causa que representa la mayor prolongación en días de incapacidad por cada caso, la licencia de maternidad, lactancia y aborto son las que más días de incapacidad generan. (Burgos, 2019).

Específicamente, para el sector de actividades de atención de la salud humana y de asistencia social se encuestaron un total de 6 empresas que comprendían 9.138 trabajadores. Dentro del comparativo sectorial se encontró que para 2018 se presentaron en el sector salud 1,78 casos de ausentismo laboral por cada trabajador, mostrando un incremento frente a los 1,40 casos que se registraron en 2017. Así mismo, los días de ausentismo laboral por trabajador pasaron de 8,9 en 2017 a 9,1 en 2018; y la mayoría (55,3%) de las incapacidades por enfermedad general duraron entre uno y dos días. Por otra parte, se demostró que los costos asociados al ausentismo laboral pueden llegar a ser 1,98% del salario de un trabajador de la salud. Respecto a las restricciones médicas y las reubicaciones se encontró que, por cada 1.000 trabajadores, 37,1 tienen alguna restricción médica y 5,8 han sido reubicados. (Burgos, 2019).

El ausentismo laboral en los hospitales, CAPS y UPAS, es un problema frecuente de gran impacto socioeconómico, el cual parte de diferentes dificultades que se le presentan al empleado en el momento de trasladarse al sitio del trabajo ocasionando una ausencia, situación que pone en riesgo la calidad de la atención al usuario en un tema tan importante como es la salud y más aún en las condiciones actuales con ocasión de la COVID 19, teniendo en cuenta la prioridad de atención que se requiere.

Dentro de este contexto se encuentra, la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente, entidad de salud objeto de este estudio, la cual es una empresa social del estado adscrita

a la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, D.C que está integrada por seis unidades de prestación de servicios (Rafael Uribe, San Cristóbal, Centro Oriente, San Blas, La Victoria y Santa Clara) y 30 sedes, como resultado de la reorganización del sector salud en el distrito capital, en virtud del acuerdo 641 del 6 de abril del 2016.

La institución se encuentra ubicada en el barrio La Victoria Localidad San Cristóbal en la ciudad de Bogotá, ha marcado una huella importante en la prestación de servicio de salud.

Figura 3. Red integrada de servicios de salud



Fuente: <http://www.saludcapital.gov.co/Paginas2/reorganizaciondelsectorsaluddebogota.aspx>

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque y Tipo de Investigación

3.1.1. Enfoque de Investigación

Se ha definido para esta investigación el enfoque cuantitativo teniendo en cuenta que se utilizará recolección y análisis de datos para responder preguntas y validar la hipótesis que se planteó previamente, mediante una medición numérica, utilizando estadísticas para el análisis de los datos.

Según Sampieri (2006), este enfoque “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”. Al final, con los estudios cuantitativos se pretende explicar y predecir los fenómenos investigados, buscando similitudes y relaciones causales entre elementos. Esto significa que la meta principal es la construcción y demostración de teorías (que explican y predicen).

Las características principales de este enfoque son: a) La hipótesis debe ser generada antes de recolectar los datos. b) La recolección de los datos se fundamentan en la medición representado mediante números, c) La medición se analiza mediante métodos estadísticos.

3.1.2. Tipo de Estudio

El tipo de estudio utilizado para esta investigación es descriptivo dado que, se recogerá información referente a las variables y componentes definidos para así describir la realidad del tema objeto de estudio.

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se

someta a un análisis (Danhke, 1989). Es decir, miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar.

(Sampieri, 2006).

3.1.3. Alcance

La investigación que busca identificar las causas del ausentismo laboral del talento humano en salud en la Subred Centro Oriente de Bogotá para el año 2020, mediante el análisis de los factores psicosociales que la generan, tiene un alcance descriptivo en el que a partir de sus resultados se plantearán estrategias que permitan disminuir el ausentismo laboral y recomendar un plan de acción que facilite su implementación.

3.1.4. Diseño de Investigación

Para la presente investigación se definió el diseño no experimental dado que no se tiene el control de las variables y no se puede influir sobre ellas, son situaciones ya existentes que no se pueden cambiar.

“La investigación no experimental son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”. (Sampieri 2006).

3.2. Variables

3.2.1. Definición Conceptual

Las variables utilizadas para la investigación son de 2 (dos) tipos diferentes:

- Una **Variable Dependiente** que corresponde a la **Tasa Global de Ausentismo**, esta representa la proporción, en porcentaje, entre los días laborales perdidos por ausentismo y los días laborales previstos.

- Una **Variable Independiente**, representada por distintos **Factores Psicosociales**, esto hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido de trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo. (OIT-OMS, 1984). Los factores psicosociales los podemos clasificar en tres grupos:
 - Factores psicosociales individuales: Son las características de cada trabajador la edad, el sexo, área de trabajo, cargo, turno del trabajador y el estado de salud del empleado.
 - Factores psicosociales del lugar de trabajo: Son las condiciones que hay en el lugar de trabajo iluminación, ruido, temperatura.
 - Factores psicosociales del trabajo: Son las características propias del trabajo. Por ejemplo, el tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo y demandas psicológicas (cognitiva y emocionales), compensación, desempeño del rol etc.

3.2.2. Definición Operacional

3.2.2.1. Medición Variable Dependiente

El instrumento de medición definido en la investigación para calcular la tasa general de ausentismo laboral es la que establece la OIT, la cual se presenta a continuación:

$$A = \text{DPP} / ((I+F) / 2) \text{ DL} \times 100$$

Donde cada componente representa las siguientes variables:

A = Tasa ausentismo

DPP = días persona perdidos por ausentismo en el período

I = personal que se tenía al inicio del período

F = personal que se tenía al final del período

DL = días laborables durante el período

Después de identificar estas variables se realizan los siguientes pasos:

1. Calcula el número de personas en promedio durante el período de cálculo. Para hacerlo, suma el número de personas al inicio y al final de un período, y divide entre 2.
2. Calcula el número de días laborables en el período.
3. Multiplica el número de personas promedio por el número de días laborables en el período.
4. Calcula el número de días persona perdidos por ausentismo en el período. Para ello es necesario que multipliques el promedio de trabajadores por el número de días de ausentismo.
5. Divide el número total de días persona perdidos por ausentismo que resultó del paso 4, entre el total de días persona laborables que resultó en el paso 3.
6. Multiplica el resultado de la división del paso 5 por 100 para expresar el resultado en porcentaje (%).

El resultado final de este cálculo refleja de una manera porcentual, cuál es el tiempo que los trabajadores se ausentan de su puesto con relación al tiempo que se espera que trabajen.

Mientras mayor sea el porcentaje, significa que el nivel de ausentismo es alto y que se pasa mucho tiempo alejado de las funciones laborales.

3.2.2.2. Medición Variable Independiente

El instrumento utilizado para medir la variable independiente es la encuesta creada para este fin, por medio de la cual se recopilan los datos sobre los factores psicosociales que influyen

en el ausentismo laboral del talento humano en salud de la Subred centro oriente del año 2020. Posteriormente, estos datos se cuantifican de modo que sean susceptibles de ser analizados.

3.3. Población

Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. (Sampieri, 2006). Es el conjunto de personas que pueden aportar información confiable para el desarrollo de la investigación.

3.3.1. Caracterización

La población de estudio está constituida por veintiséis (26) trabajadores de la salud entre enfermeras jefes, auxiliares de enfermería y camilleros de la Subred Centro oriente de la ciudad de Bogotá, que se ausentaron del trabajo con o sin justificación durante el periodo de enero a diciembre de 2020.

3.4. Métodos Específicos

3.4.1. Definición de Métodos

Para el diagnóstico de la Subred Centro Oriente, utilizaremos la matriz DOFA, dado que esta herramienta nos permite entender los factores internos y externos que afectan o favorecen la institución y establecer una visión global de las condiciones de la entidad para implementar las estrategias y el plan de acción que serán recomendadas a partir de esta investigación.

La matriz DOFA muestra con claridad cuáles son las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, elementos que, al tenerlos claros, nos da una visión integral de la verdadera situación de la organización para identificar los problemas con el fin de tomar decisiones oportunas y apropiadas para solucionarlos.

3.4.2. Instrumentos de Recolección de Información

3.4.2.1. Definición

Para la recolección de la información se elaboró una encuesta por internet, creada en la plataforma de Google forms, la cual se aplicó a veintiséis (26) colaboradores que presentaron alguna ausencia laboral durante el periodo de enero a diciembre de 2020 y quienes hacen parte de la población de estudio definida para esta investigación. Por medio de este instrumento se recopilan los datos para determinar los factores psicosociales que influyen en el ausentismo laboral del talento humano en salud de la Subred centro oriente del año 2020 y posteriormente, estos datos se cuantifican de modo que sean susceptibles de ser analizados mediante estadísticas para la medición de la variable independiente.

Por otra parte, se utilizó la matriz de faltantes del personal de enfermería y camilleros del periodo comprendido entre enero y diciembre de 2020, la cual fue suministrada por la entidad a través del área de talento humano. A través de estos datos se obtienen las variables necesarias para desarrollar la fórmula de la tasa general de ausentismo laboral definida como variable dependiente.

3.4.2.2. Diseño de Instrumento

La encuesta diseñada para tal fin comprende trece preguntas sobre clima laboral, retribuciones, condiciones del trabajo, autonomía y variedad de este y relaciones personales. Esta técnica se aplica a la población de estudio constituida por veintiséis (26) trabajadores de la salud entre enfermeras jefes, auxiliares de enfermería y camilleros de la Subred Centro Oriente – Bogotá. (anexo 1).

Link Encuesta:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScgRtf9yKFMkO59i1u5yoVM7CmVJ3A4LjEDjPPo7-qfthlqFA/viewform?usp=pp_url

3.4.2.3. Validación

Se realizó una encuesta preliminar la cual fue aplicada a un grupo de 5 personas entre enfermeras profesionales y auxiliares que hacen parte de la población objeto de esta investigación con el fin de obtener sus observaciones acerca del formato para garantizar que este instrumento fuera claro y conciso en cuanto a la obtención de datos relevantes para la investigación (anexo 2). De acuerdo con las observaciones recibidas se realizó modificación en la encuesta a la pregunta 2. Califique el grado de satisfacción en su trabajo de 0 a 5 siendo 5 muy bueno y 0 muy malo, dado que no era muy clara como estaba planteada inicialmente a fin de obtener resultados más puntuales y adicionalmente se utilizó la escala de Likert para su ponderación, quedando de la siguiente manera:

¿Qué tan a gusto se siente con los siguientes aspectos, a nivel laboral?

- El cargo y sus funciones
- Ambiente laboral

Por otra parte, se restringieron las preguntas a una sola respuesta dado que en el formato inicial no se había parametrizado y daba la opción de una múltiple respuesta, lo que confundió a los participantes.

Para la pregunta 11. ¿Qué consecuencias ha generado la sobrecarga laboral? se adicionó la opción de respuesta "Ninguna" porque puede que la sobrecarga laboral a que hace referencia

no tenga consecuencias tan marcadas como la de las opciones o también puede que no se haya diagnosticado.

Frente a las recomendaciones recibidas en la pregunta 4. Teniendo en cuenta que hay diversos factores que influyen en el ausentismo, ¿Qué incidencia cree que tienen los siguientes aspectos sobre el ausentismo laboral? se incorporaron 2 ítems de respuesta:

- Las oportunidades de desarrollo personal y profesional que ofrece el puesto de trabajo.
- Las condiciones de seguridad y salud laboral del puesto de trabajo.

Finalmente, para la pregunta 6. De los elementos que le proponemos, ¿Qué peso cree que tienen a la hora de incrementar la productividad del empleado? se incorporaron las opciones de respuesta:

- Las actividades formativas que la organización ponga a disposición de sus trabajadores.
- Los incentivos que se ofrezcan (retributivos, carrera profesional etc.).

3.4.3. Técnicas para el Análisis de Datos

El análisis de datos de esta investigación se realiza tomando en cuenta los niveles de medición de las variables y mediante la estadística descriptiva, específicamente las medidas de tendencia central: media, mediana y moda.

- **Análisis de los datos cuantitativos:** El análisis de datos cuantitativos es el proceso de utilizar métodos estadísticos para describir, resumir y comparar los datos. El análisis puede variar en función de los tipos de datos que se recopilen. Analizar los datos

cuantitativos permite que los resultados de la evaluación sean más comprensibles (Sampieri, 2006).

- **Ventajas del uso de datos cuantitativos:** Según Sampieri (2006), las ventajas son:
 - Los análisis más comunes son relativamente rápidos y fáciles (estadística descriptiva).
 - Responde a las preguntas "qué" y "cuántos" respecto a las actividades de evaluación.
 - Los resultados son concretos con una mínima posibilidad de sesgo.

4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

El total de la población de estudio fue de veintiséis (26) trabajadores de la salud entre enfermeras jefes, auxiliares de enfermería y camilleros de la Subred Centro oriente de la ciudad de Bogotá pertenecientes a las siguientes áreas: UCI, medicina interna, urgencias, recién nacidos, cirugía y hospitalización. Durante el 2020 se presentaron 7.828 eventos de ausentismo laboral, de ellos 5.988 correspondieron al ausentismo justificado y 1.840 a injustificado.

4.1. Análisis de Datos

4.1.1. Análisis Variable Dependiente

El instrumento de medición definido en la investigación para calcular la tasa general de ausentismo laboral es la que establece la OIT, la cual representa la proporción en porcentaje, entre los días laborales perdidos por ausentismo y los días laborados previstos.

A continuación, se presenta la tasa general de ausentismo laboral para la Subred Centro Oriente, según la fórmula de la OIT:

$$A = \text{DPP} / ((I+F) / 2) \text{DL} \times 100$$

$$A = 7828 / (300+349) / 2) 318 \times 100 = 7.60\%$$

Donde cada componente representa las siguientes variables:

A= Tasa ausentismo

DPP= días persona perdidos por ausentismo en el período

I= personal que se tenía al inicio del período

F= personal que se tenía al final del período

DL= días laborables durante el período

Tabla 2. Promedio Personal Salud Subred Centro Oriente

Promedio Personal		
Enfermero Profesional	Auxiliar de Enfermería	Camilleros
85	216	23

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3. Ausencias personal salud Subred Centro Oriente 2020

CAUSA DE AUSENTISMO		ENFERMERO PROFESIONAL	AUXILIR DE ENFERMERIA	CAMILLEROS	TOTAL 2020
AUSENCIAS INJUSTIFICADA	AI	485	1344	11	1840
CAPACITACION	CO	17	46	1	64
COMPENSATORIO DOMINICAL	CD	478	788	145	1411
COMPENSATORIO FESTIVO	CF	332	469	74	875
COMPENSATORIO OTROS PERIODOS	CA	63	69	12	144
DIA NO PROGRAMADO	NP	166	306	0	472
INCAPACIDAD	IN	381	1130	91	1602
LICENCIAS	LI	80	66	0	146
PERMISOS REMUNERADOS	PR	36	69	7	112
TIEMPO COMPENSADO	TC	8	4	0	12
VACACIONES	VA	397	569	184	1150
TOTAL		2443	4860	525	7828

Fuente: Elaboración propia

El resultado final de este cálculo refleja de una manera porcentual, cuál es el tiempo que los trabajadores se ausentan de su puesto con relación al tiempo que se espera que trabajen. La tasa general de ausentismo calculada es 7.60% para la Sub Red Centro Oriente para el año 2020 lo que representa, que cada trabajador de la salud se ausenta de su puesto de trabajo 24 días con relación a los 318 días que se espera que trabajen al año.

4.1.2. Análisis de Variables Independientes

A través de los resultados de la encuesta aplicada a la población definida para esta investigación, se realizó la caracterización demográfica de la misma:

Tabla 4. Total de personas por género

GENERO	TOTAL	%
Masculino	5	19%
Femenino	21	81%
TOTAL	26	100%

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta

Dentro de la población total constituida por veintiséis (26) trabajadores de la salud entre enfermeras jefes, auxiliares de enfermería y camilleros de la Subred Centro oriente de la ciudad de Bogotá, que se ausentaron del trabajo con o sin justificación durante el periodo de enero a diciembre de 2020 se encontró que, el 81% pertenecen al género femenino y 19% son de género masculino.

Tabla 5. Total de personas por rango de edad (años)

EDAD	TOTAL	%
20 - 29	6	25%
30 - 39	7	29%
40 - 49	8	33%
50 +	3	13%
TOTAL	26	100%

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta

Dentro de la población definida para la investigación se evidenció que los trabajadores que se ausentaron de su oficio, de forma justificada o injustificada está concentrada en personas con rango de edad entre 30 y 49 años lo que representa el 62% del total de la población, vemos entonces que la mayor participación corresponde al rango entre 40 y 49 años con un 33%, seguido por el rango entre 30 y 39 años, con una participación del 29%; la menor participación corresponde a los mayores de 50 años, con un 13%.

Tabla 6. Total de personas por estado civil

ESTADO CIVIL	TOTAL	%
SOLTERO	13	50%
DIVORCIADO	1	4%
CASADO	12	46%
TOTAL	26	100%

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta

En el apartado de estado civil, encontramos que, del total de la población definida para esta investigación, la mayor participación con el 50% pertenece a las personas solteras. Sin

embargo, no se presenta diferencia significativa con el porcentaje de personas casadas con una participación del 46%.

Tabla 7. Total de personas por área de trabajo

AREA LABORAL	TOTAL	%
ADMINISTRATIVO	1	4%
ENFEREMERIA	3	12%
CALIDAD	1	4%
CIRUGÍA	2	8%
HOSPITALIZACION	1	4%
UCI	7	27%
MEDICINA INTERNA	2	8%
RECIEN NACIDOS	2	8%
URGENCIAS	3	12%
OTROS	4	15%
TOTAL	26	100%

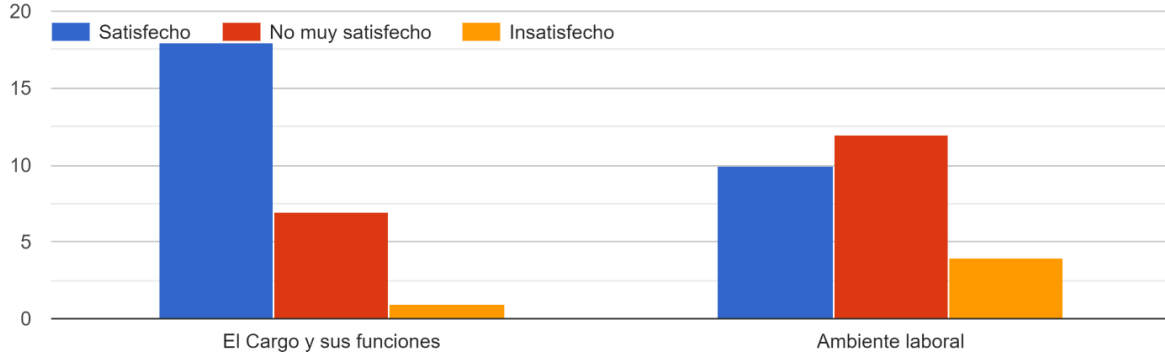
Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta

Dentro de la población definida para esta investigación el mayor porcentaje de trabajadores de la salud pertenecen a la Unidad de cuidados intensivos, mostrando una gran diferencia respecto a las demás áreas.

A continuación, se realiza el análisis de los factores psicosociales en la Subred Centro Oriente de Bogotá para identificar las causas del ausentismo laboral del talento humano en salud en el periodo 2020.

Figura 4. Encuesta - Pregunta 2

2. ¿Qué tan a gusto se siente con los siguientes aspectos, a nivel laboral?



Fuente: Resultado de la encuesta

Tabla 8. Porcentaje de satisfacción con el cargo y sus funciones

El Cargo y Sus Funciones	
Grado de satisfacción	%
Insatisfecho	4%
No muy satisfecho	27%
Satisfecho	69%
Total general	100%

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta

Tabla 9. Porcentaje de satisfacción con el ambiente laboral

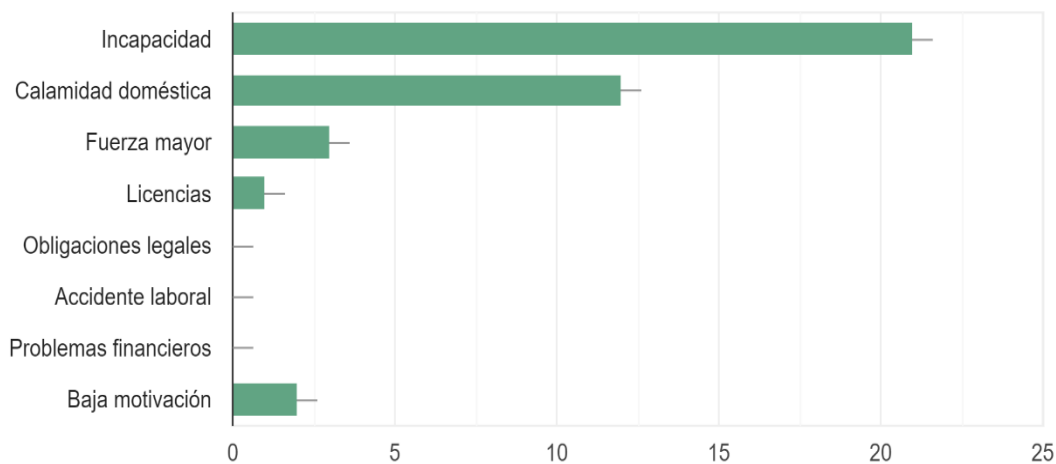
El Ambiente Laboral	
Grado de satisfacción	%
Insatisfecho	15%
No muy satisfecho	47%
Satisfecho	38%
Total general	100%

Fuente: Elaboración propia con los resultados de la encuesta

Cuando se les preguntó a las personas que tan satisfechos estaban con el cargo y las funciones que desempeñan encontramos que el 69% estaban satisfechos. No obstante, cuando se preguntó por el ambiente laboral, se encontró que el 47% de los encuestados no está muy satisfecho y el 15% insatisfecho, dicha insatisfacción es uno de los factores determinantes de los procesos de salud-enfermedad en las poblaciones laboralmente activas. (Saldarriaga, J. & Martínez, E., 2007).

Figura 5. Encuesta - Pregunta 3

3. Marque con una x las razones por las cuales se ha ausentado de su sitio de trabajo (máximo 2)
26 respuestas

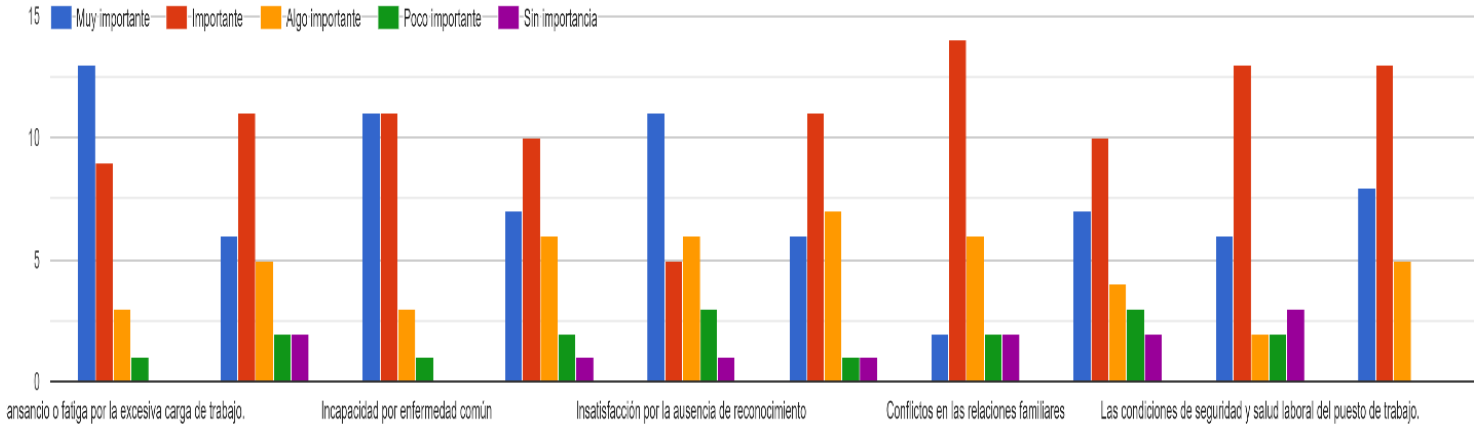


Fuente: Resultado de la encuesta

En la gráfica anterior se observa que la razón principal del ausentismo laboral en la Subred Centro Oriente durante el período 2020 son las incapacidades, seguido por las calamidades domésticas.

Figura 6. Encuesta - Pregunta 4

4. Teniendo en cuenta que hay diversos factores que influyen en el ausentismo, ¿Qué incidencia cree que tienen los siguientes aspectos sobre el ausentismo laboral?

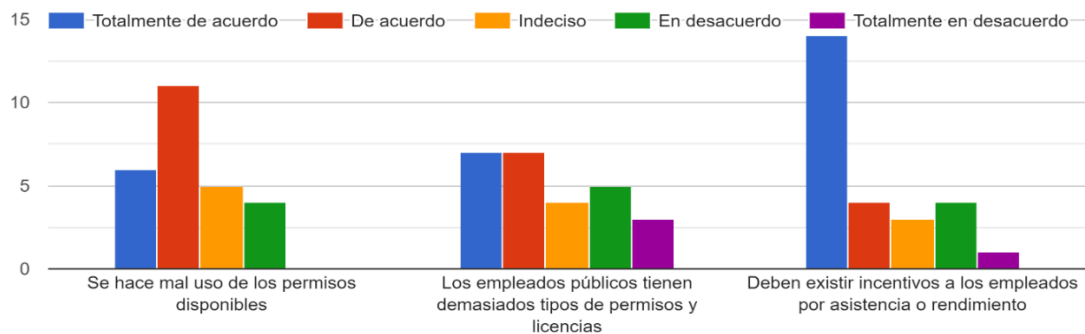


Fuente: Resultado de la encuesta

De la gráfica anterior se puede interpretar que uno de los factores que más influye en la ausencia laboral en la Subred Centro Oriente es el cansancio o fatiga por la excesiva carga de trabajo. Sin embargo, otro aspecto que tiene gran incidencia dentro de los factores que influyen es la incapacidad por enfermedad común.

Figura 7. Encuesta - Pregunta 5

5. ¿En qué grado comparte usted las siguientes afirmaciones?

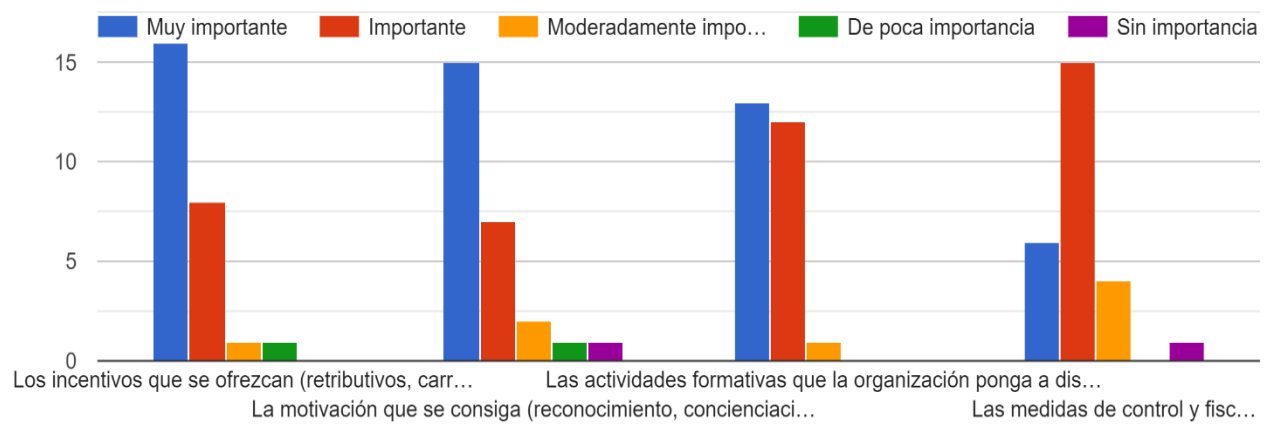


Fuente: Resultado de la encuesta

Con respecto a esta pregunta, lo mas destacable es el pensamiento por parte de los encuestados el cual hace referencia a que deberían existir incentivos a los empleados por asistencia o rendimiento, muy acorde con el resultado de la pregunta 4 en la cual los trabajadores consideran que otro de los factores que inciden en gran medida en el ausentismo es la insatisfacción por la ausencia de reconocimiento.

Figura 8. Encuesta - Pregunta 6

6. De los elementos que le proponemos, ¿Qué peso cree que tienen a la hora de incrementar la productividad del empleado?

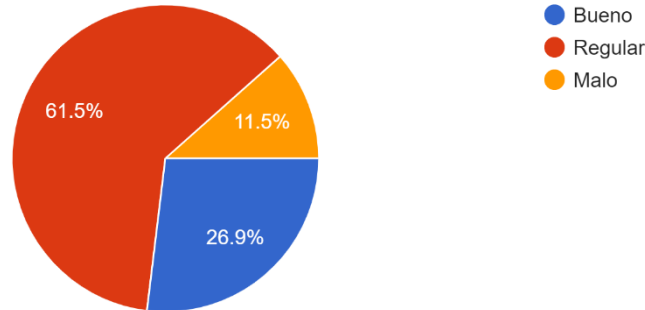


Fuente: Elaboración propia

Además, la pregunta 6, en concordancia con la anterior, muestra que los aspectos mas importantes para que un empleado se esfuerce y mejore su productividad tienen que ver con los incentivos que le ofrezcan y la motivación brindada por parte de su empleador.

Figura 9. Encuesta - Pregunta 8

8 ¿Qué percepción tiene sobre el clima laboral en su organización?
26 respuestas

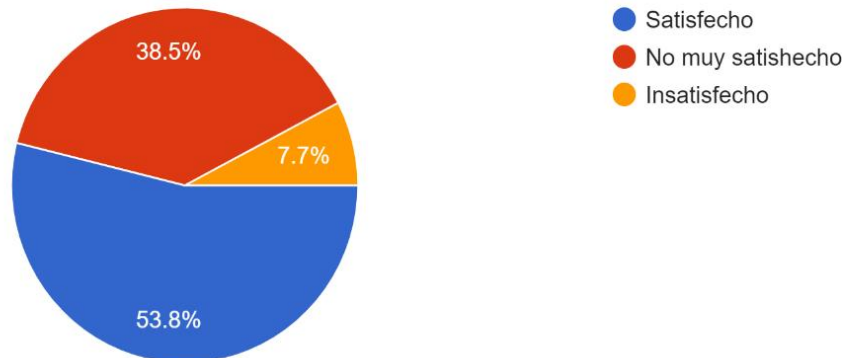


Fuente: Resultado de la encuesta

En este punto, la respuesta coincide con lo evidenciado anteriormente en la tabla 6. El clima laboral dentro de la Sub red Centro Oriente no es el más adecuado según sus empleados dado que el 61,5% no están a gusto con este, lo que influye en la productividad del empleado, en su motivación y es un factor causante de las ausencias laborales injustificadas.

Figura 10. Encuesta - Pregunta 9

9 ¿Se encuentra satisfecho con las condiciones salariales que le brinda la organización?
26 respuestas

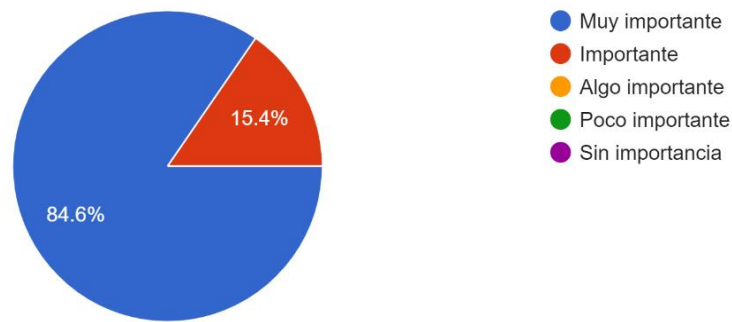


Fuente: Resultado de la encuesta

En la pregunta 9, se observa que la mayoría de los empleados de la Sub red Centro Oriente están satisfechos con las condiciones salariales que se les brinda, sin embargo aproximadamente el 47% de los empleados no está muy satisfecho lo cual es un factor que incide en el ausentismo laboral de la Sub red Centro Oriente dado que la desmotivación por el salario recibido para los encuestados es un factor relevante de acuerdo a los resultados de la pregunta 4.

Figura 11. Encuesta - Pregunta 10

10. ¿Cuál es la importancia de una buena relación entre jefes y sub alternos dentro de la institución.
26 respuestas



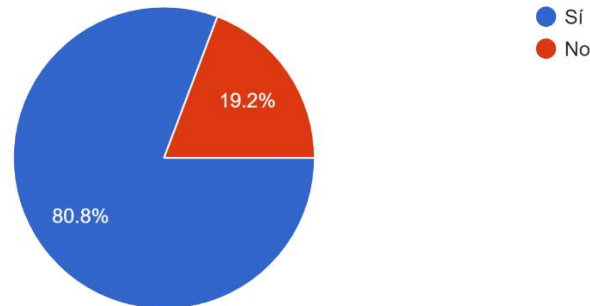
Fuente: Resultado de la encuesta

La mayor parte de la población definida para la investigación califica como muy importante la relación entre jefes y subalternos teniendo en cuenta que la mayoría considera que un aspecto relevante para incrementar la productividad del trabajador depende de la motivación brindada por parte de su empleador, como lo muestra el resultado de la pregunta 6.

Figura 12. Encuesta - Pregunta 11 (1)

11. ¿Ha experimentado sobre carga laboral en el tiempo laborado en la institución?

26 respuestas



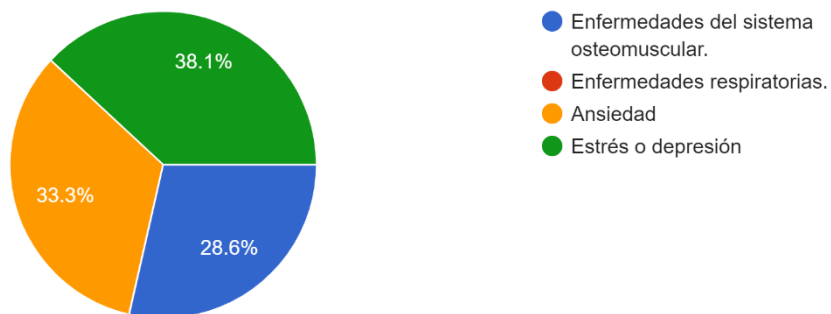
Fuente: Resultado de la encuesta

La pregunta 11 muestra como el 80% de los empleados ha experimentado sobrecarga laboral, siendo este el factor que más influye en la ausencia laboral en la Subred Centro Oriente en el periodo 2020 como lo demuestra los resultados de la pregunta 4 .

Figura 13. Encuesta - Pregunta 11 (2)

Si la respuesta anterior es si ¿Qué consecuencias ha generado la sobre carga laboral?

21 respuestas

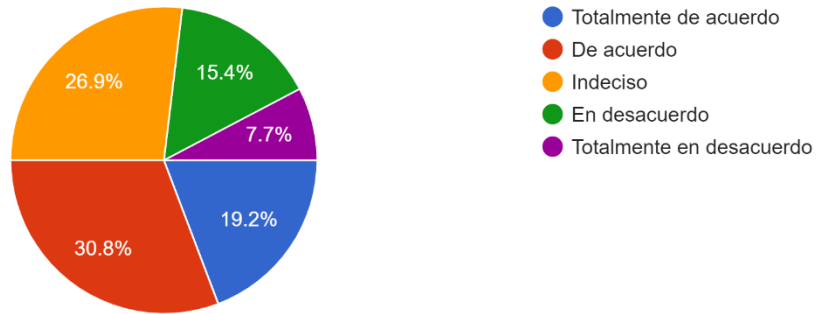


Fuente: Resultado de la encuesta

Por otra parte, la pregunta 11 muestra las consecuencias obtenidas a raíz de la sobrecarga laboral, siendo estrés o depresión la más común entre los encuestados, esta situación explicaría

las ausencias laborales justificadas por incapacidad que representan la razón principal del ausentismo laboral en la Subred Centro Oriente durante el período 2020.

12 ¿Cree que se ha visto disminuidas sus posibilidades de expansión y crecimiento profesional?
26 respuestas

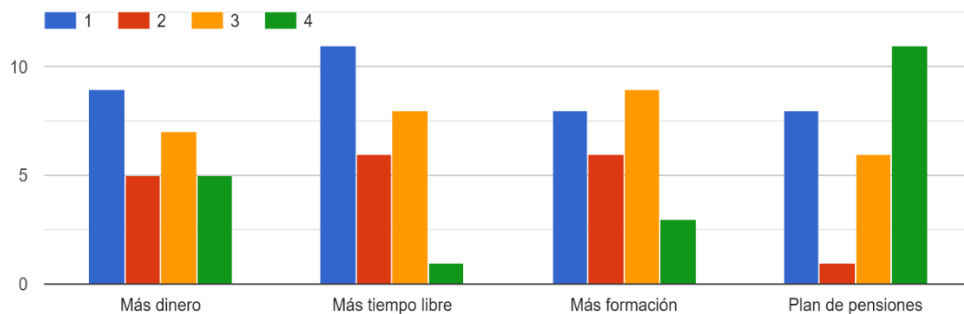


Fuente: Resultado de la encuesta

Con respecto al análisis de esta gráfica podemos determinar que la mayoría de los encuestados han visto disminuidas sus posibilidades de expansión y crecimiento profesional. Para los trabajadores de la Sub red Centro Oriente, las oportunidades de desarrollo personal y profesional representan un aspecto muy importante que incide en el ausentismo laboral según los resultados obtenidos en la pregunta 4.

Figura 14. Encuesta - Pregunta 13

13. Ordene por prioridad (1 primero hasta 4 último) ¿Cómo le gustaría que se compensara un mayor esfuerzo y dedicación en su trabajo?



Fuente: Resultado de la encuesta

La gráfica refleja que la mayoría de la población definida para esta investigación considera un mayor tiempo libre como la mejor compensación a su esfuerzo y la dedicación a su trabajo.

4.1.3. Análisis DOFA

Tabla 10. Matriz DOFA

MATRIZ DOFA UNIDAD LA VICTORIA -SUB RED CENTRO ORIENTE	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Capacitaciones continuas al personal asistencial y administrativo	Crecimiento en la demanda de paciente con diferentes patologías.
Atencion las 24 horas	Alianzas publico- privadas en el sector salud
Disponibilidad de diversas especialidades y sub especializaciones.	Amplia cobertura en salud y medica .
Acreditación de algunos servicios como lo es laboratorios clínicos.	Innovación tecnológica.
DEBILIDADES	AMENAZAS
Infraestructuras	Catastrofes naturales.
Rotacion del personal y falta de personal en areas .	Falta de inversion a la entidad .
Sobre carga laboral.	Cambios sociopoliticos y economicos.
Insatisfacción de los empleados falta de motivación.	Falta de personal asistencial , para atender el crecimiento de la demanda de pacientes.

Fuente: Elaboración propia

4.2. Hallazgos

Durante el año 2020, la Sub red Centro Oriente tenía un promedio de 324 personas entre enfermeros profesionales, auxiliares de enfermería y camilleros, de los cuales se definió una población para esta investigación de 26 personas que se ausentaron del trabajo con o sin justificación durante el mismo periodo. Dentro de esta población se encontró que el 81% corresponde al género femenino. Lo anterior, está relacionado con el rol de madre que desempeñan las mujeres, teniendo en cuenta la responsabilidad que tiene frente al cuidado de sus

hijos, esto explica que la mayor participación en las ausencias laborales de la Subred Centro Oriente corresponda al sexo femenino.

Igualmente, se validó que el área con mayor número de ausencias laborales fue la Unidad de Cuidados Intensivos. En este caso, las ausencias obedecen al agotamiento físico que se produce dentro del área de cuidados intensivos, pues es bien conocido que, esta área tiene un ritmo de trabajo excesivo, exige la complejidad del cuidado y genera un gran nivel de estrés.

Por otra parte, como resultado del análisis de los datos suministrados por la encuesta se evidenció que la razón principal del ausentismo laboral en la Subred Centro Oriente durante el período 2020 fueron las incapacidades. A su vez, se identificaron las principales causas del índice de ausentismo laboral del talento humano en salud en la Subred Centro Oriente de la ciudad de Bogotá para el año 2020, las cuales están determinadas por los siguientes factores psicosociales:

En primer lugar, el análisis de los datos demostró que el 80% de la población definida experimentó cansancio o fatiga por la excesiva carga de trabajo durante el periodo 2020, ocasionando situaciones de estrés y ansiedad que terminaron en ausencias laborales justificadas por incapacidad, siendo esta la causa más importante de ausentismo en la Subred Centro Oriente durante el período 2020. Con respecto a lo anterior, la carga de trabajo incluye un esfuerzo físico y mental que está relacionado directamente con el rendimiento, por lo cual se considera un factor de riesgo en el ámbito laboral. El ritmo de trabajo se ve disminuido cuando se presenta una carga excesiva de trabajo, generando fatiga, que se manifiesta en malestar, bajo rendimiento en calidad como en cantidad e insatisfacción. Esto a su vez, afecta las relaciones familiares puesto que no hay tiempo para dedicarle ni la posibilidad de realizar alguna actividad recreativa o física, se sacrifican horas de sueño, se duerme poco y de muy mala calidad, se irrita y se está expuesto a

adquirir enfermedades como apatía y depresión y eso se refleja en un bajo de rendimiento laboral.

Específicamente, en el sector de la salud, el ausentismo laboral es muy común procedente de los horarios de trabajo, los cuales incluyen fines de semana, festivos, turnos nocturnos y turnos rotados; además de la gran carga laboral y del esfuerzo físico que se debe hacer para la movilización y el cuidado en general de los pacientes. (Silva, 2016).

Como otro hallazgo, se evidenció que los trabajadores de la salud de la Subred Centro Oriente, aunque se sienten a gusto con el cargo y sus funciones no se sienten muy satisfechos con el clima laboral, lo que influye en la productividad del empleado, en su motivación, en su salud, en la satisfacción en el trabajo, la calidad de vida en general y representa un factor causante de las ausencias laborales injustificadas. Debido a lo anterior, el estudio demostró que esta insatisfacción es una de las condiciones que favorecieron el ausentismo laboral en el personal de enfermería durante el periodo 2020. La motivación, es una estrategia fundamental para el éxito de la empresa, mejorar el clima laboral, disminuye la tasa de ausentismo e incrementa la productividad. (Chiavenato, 2002). Es importante recalcar que, el entorno laboral saludable son aquellos lugares de trabajo en los que las condiciones están orientadas a lograr el bienestar de los trabajadores, pero no sólo en el sentido de un buen ambiente físico, se trata además de que existan buenas relaciones personales, buena organización, salud emocional, y que se promueva el bienestar familiar y social de los trabajadores a través de la protección de riesgos, estimulando su autoestima y el control de su propia salud y del ambiente laboral. Así, mismo, un entorno laboral saludable planteado como incentivo es una de las estrategias que una organización puede implementar con el fin de mejorar las relaciones interpersonales y así llevar a una mejor atención en los servicios de salud. Si, dentro de las organizaciones de salud existen entornos enfocados en

climas laborales saludables los profesionales se sienten más motivados a trabajar y desempeñar sus labores encaminadas a la prestación del servicio con calidad, puesto que el relacionarse bien con su jefe y su compañero de trabajo permiten una mejor comunicación para fines terapéuticos, diagnósticos médicos, entendimiento hacia el paciente/o usuario, y finalmente mejorar la humanización de los servicios.

Por otra parte, los trabajadores consideran que otro de los factores que inciden en gran medida en el ausentismo es la insatisfacción por la ausencia de reconocimiento. En este sentido, manifiestan la importancia de la existencia de incentivos a los empleados por asistencia o rendimiento como elemento fundamental para aumentar la motivación y la productividad del empleado. Para el empleado, el ausentismo puede ser una manera de expresar sentimientos de hostilidad, falta de equidad, justicia, desmotivación, falta de incentivos, mal ambiente laboral, mala remuneración o que no le gusta el trabajo que realiza. (Lawson, J. 1997)

Ahora bien, la desmotivación por el salario recibido para los encuestados es un factor relevante que incide en el ausentismo laboral de la Sub red Centro Oriente dado que el 47% de los empleados no está muy satisfecho con el mismo. El ausentismo laboral aumenta cuando el trabajador siente que el salario que recibe no compensa el trabajo que realiza, lo cual le conduce a una mayor desmotivación en la realización de sus tareas. (García, M. 2011).

5. PROPUESTA

5.1. Estrategias para Disminuir el Ausentismo Laboral

Propuestas de estrategias encaminadas a mitigar la deserción laboral en la Subred Centro Oriente, en busca de la mejora y bienestar del ambiente laboral desde el marco de gestión de enfermería conformado por profesionales y técnicos, cabe mencionar que con las siguiente propuesta el personal de enfermería se sentirá más identificado con la institución, fortalecerá sus conocimientos y el nivel de estrés e insatisfacción laboral serán más manejables, con la aplicación de las estrategias recomendadas en este documento el cual contiene políticas, planes y programas de capacitación además de incentivos en pro de estimular el personal el cual es la razón primordial del desarrollo de esta propuesta investigativa.

Tabla 11. Estrategias para disminuir el ausentismo laboral

Estrategias para disminuir el ausentismo según hallazgos	
Estrategia de comunicación	Analizar y comprender la influencia del lenguaje corporal en la comunicación interna.
	Identificar las competencias personales
	Promover el buen trato a nivel interno entre colaboradores.
Estrategias para sobre carga laboral	Verificar la distribución laboral competente en profesionales y técnicos.
	Adoptar espacios de descanso y alimentación para el personal que labora en unidades críticas que necesitan de constante vigilancia del personal profesional y técnico.

	Completar el personal profesional y técnico requerido en la Subred Centro Oriente.
Estrategias de reconocimiento.	Remuneración monetaria por los servicios prestados en los servicios de alta complejidad de la Subred Centro Oriente.
	Implementar esquemas de bonos por desempeño y fidelidad para el personal en general.
	Ofrecer al personal la posibilidad de adquirir descuentos en cursos o talleres de actualizaciones o eventos de preferencia del colaborador que trasverse con el cargo que desempeñan en la institución.

Fuente: Elaboración propia

5.2. Plan de Implementación de las Estrategias

Con el propósito de reducir el ausentismo laboral, atacando sus causas, se propone lo siguiente:

- Crear espacios de reuniones trimestrales y hacer partícipe al personal de trabajo con el ánimo de identificar las dificultades y dar soluciones internas a problemas menores que estén ocasionando el deterioro del clima laboral, analizando las situaciones de conflicto, manejarlos a través de la mediación buscando la cooperación en conjunto con los afectados directos.
- Sancionar al personal que reiteradamente tengan llamados de atención por influir negativamente en la mejora al clima laboral, prestándose atención en aquellos que se

respaldan en su posición de líderes o jefe, con el ánimo de mejorar las relaciones interpersonales y el lenguaje corporal en la comunicación , promoviendo el buen trato entre funcionarios y generar acciones preventivas orientadas a desarrollar un ambiente de trabajo de respeto , dentro de las sanciones se pueden contemplar , los llamados de atención , verbales, escritos, cambios de servicios hasta terminación de contrato .

- Por medio de una revisión exhaustiva en el presupuesto asignado para el manejo de la unidad buscar la forma de contratar el personal faltante con el ánimo de disminuir la sobre carga laboral.
- Construir o delegar el espacio de descanso y alimentación para el personal.
- Por medio de las APP crear un programa donde los empleados puedan acceder a educación formal como cursos, diplomadas o posgrados con una tarifa preferencial, buscando que el talento humano de la Subred Centro Oriente crezca, tanto profesional como personalmente y a si incentivarlos a realizar sus actividades con más agrado.
- Además, se recomienda evaluar los rangos salariales de los diferentes cargos, puesto que uno los aspectos que más influyen en el ausentismo, es la poca remuneración, así como también se recomienda evaluar las capacidades del personal, ya que es posible que se esté sub aprovechando al personal y desperdiciando talento humano.

La motivación, es una estrategia fundamental para el éxito de la empresa, mejorar el clima laboral, disminuye la tasa de ausentismo e incrementa la productividad. Por ello, el área de recurso humanos debe: desarrollar políticas de responsabilidad social; incentivar a las personas y satisfacer las necesidades individuales más sentidas; capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal; permitir el desarrollo del potencial intelectual, la creatividad, la autorrealización y la satisfacción de los empleados en el trabajo; dar autonomía para tomar

decisiones; ambiente de trabajo agradable; remuneración adecuada; seguridad en el empleo; buenas relaciones interpersonal; procesos empleados para acompañar y controlar las actividades de las personas y verificar resultados. (Chiavenato, 2002).

Tabla 12. Presupuesto para el plan de implementación

Rubro	Costo	Costo aproximado por hora
Valor hora por especialista	Aumento del 40% por hora	\$24.920
Valor hora auxiliar con diplomado	Aumento del 40% por hora	\$12.852
Estrategias de comunicación, relaciones interpersonales y resolución de conflictos.		No hay costo
Convenio APP para apoyo educativo.		No hay costo

Fuente: Elaboración propia

Tabla 13. Actividades plan de implementación

Talleres y Metas	Objetivos - Temas	Tiempo estimado	Responsable	Lugar
Relaciones interpersonales, comunicación y sobre carga laboral	Mejorar las relaciones interpersonales	3 horas cada 3 meses	Coordinador de talento humano - enfermería	Auditorio Puerta Reloj
	Control de reacciones ante conflictos			
	Analizar y comprender la influencia del lenguaje corporal en la comunicación interna			
	Identificar las competencias personales			
Sobre carga laboral	Verificar la distribución laboral competente en profesionales y técnicos.	Constantemente	Coordinador de talento humano - enfermería	Unidad la victoria
	Completar el personal profesional y técnico requerido en la Subred Centro Oriente.	En el momento que se genere la vacante y o necesidad		

Fuente: Elaboración propia

6. DISCUSIÓN

Se realizó un estudio para determinar la tasa de ausentismo laboral e identificar las causas del ausentismo laboral del talento humano en salud en el periodo 2020, mediante el análisis de los factores psicosociales en la Subred Centro Oriente de Bogotá.

El tercer informe de seguimiento sobre ausentismo laboral e incapacidades médicas realizado por el CESLA de la ANDI, presentado en el 2019 mediante su encuesta encontró que, la enfermedad general continúa siendo la principal causa de ausencia (63,5%), acorde con los resultados del estudio objeto de esta investigación, el cual reveló que la razón principal del ausentismo laboral en la Subred Centro Oriente durante el período 2020 son las incapacidades (70%), seguido por las calamidades domésticas.

Con relación a la literatura se encontró un estudio de caracterización del ausentismo laboral en una empresa del sector salud del suroccidente colombiano para el año 2016, en el que se concluyó que la edad promedio en la cual se genera mayor ausentismo laboral es de 31 a 35 años lo cual difiere con el presente estudio en donde el mayor grado de ausentismo se presenta en el rango de edad entre 40 y 50 años. Por otra parte, el estudio muestra, de acuerdo con la caracterización socio demográfica y ocupacional de la población ausentista, que predomina una población joven en edad productiva y se destaca el sexo femenino. Este último aspecto si coincide con el presente estudio en el cual se encontró que el 81% corresponde al género femenino, lo cual está relacionado con el rol de madre que desempeñan las mujeres.

Frente a un estudio realizado en el 2014 sobre las condiciones que fomentan el ausentismo laboral en el personal de enfermería en una institución de salud de alta complejidad, el 90% del personal se siente orgulloso de trabajar en la Institución mientras que el 10% no se siente contento de trabajar en ella. El 90% califica como bueno el sitio de trabajo y el 10% regular.

Resultado contrario al presente estudio, mediante el cual se puso en evidencia que los trabajadores de la salud de la Subred Centro Oriente, aunque se sienten a gusto con el cargo y sus funciones no se sienten muy satisfechos con el clima laboral, lo que influye en la productividad del empleado, en su motivación, en su salud, en la satisfacción en el trabajo, la calidad de vida en general y representa un factor causante de las ausencias laborales injustificadas.

Trevisani, Hiromi, & Sampaio, (2012). Realizaron un estudio en un hospital universitario en Brasil, para verificar y analizar las ausencias del personal de enfermería en el servicio de urgencias adultos. Obtuvieron como resultados: El promedio de colaboradores por mes es de 96,8%. Las ausencias previstas correspondieron a 30,1% de los días de trabajo. La tasa de ausentismo fue de 11,7%. La tasa general de ausentismo calculada es 7.60% para la Sub Red Centro Oriente para el año 2020 lo que representa, que cada trabajador de la salud se ausenta de su puesto de trabajo 24 días con relación a los 318 días que se espera que trabajen al año.

Ahora bien, según el estudio realizado en el 2019 sobre “como impacta el volumen de carga laboral en el personal de hospitalización respecto a la seguridad del paciente” ,más de la mitad del personal refiere estrés laboral, por lo que es importante que se restrinjan más de 8 o 10 horas continuas de trabajo, ya que esto implica que después de la 8va hora laboral, la persona pierda su exactitud frente a la concentración y precisión para llevar a cabo actividades de manejo, atención humanizada y segura del paciente. Para la presente investigación, el análisis de los datos demostró que el 80% de la población definida experimentó cansancio o fatiga por la excesiva carga de trabajo durante el periodo 2020, ocasionando situaciones de estrés y ansiedad que terminaron en ausencias laborales justificadas por incapacidad, siendo esta la causa más importante de ausentismo en la Subred Centro Oriente durante el período 2020, afectando la salud, motivación y productividad del empleado.

Finalmente, el artículo “Revisión sistemática: Factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina”, el cual reúne información de varios artículos publicados entre los años 1997 a 2017 en países de América Latina, con respecto al sector donde se realiza mayor investigación frente a esta temática, la revisión permite visibilizar que el 38% de los estudios fueron desarrollados en instituciones de salud. Dado lo anterior, se infiere que el estudio del ausentismo laboral en instituciones de salud se torna necesario, por cuanto este recurso humano es el responsable de atender procesos de salud - enfermedad. En concordancia con los resultados encontrados se corrobora que el ausentismo laboral no posee un solo factor determinante, ya que puede estar influenciado por factores propios del contexto organizacional, individuales y sociodemográficos los cuales se relacionan entre sí. Frente a los factores sociodemográficos se identificó una relación con el sexo femenino, siendo este el más propenso a estar ausente por la responsabilidad familiar a su cargo ; edad mayor o igual a 45 años, puesto que conforme aumenta la edad se incrementa la frecuencia del ausentismo de mediano y largo plazo; nivel de escolaridad, donde el trabajador de nivel técnico los que se ausentan con mayor frecuencia; estado civil siendo los solteros quienes se ausentan más de su lugar de trabajo; fuente de ingresos, considerando que el aumento de los ingresos por otras fuentes se relaciona con más ausencia. Estos resultados coinciden con los hallazgos del presente estudio, el cual evidencio que la mayoría de la población ausente corresponde al género femenino, ubicada entre el rango de edad entre 40 y 50 años, y también mostró un ausentismo mayor en personas solteras.

7. CONCLUSIONES

Durante el año 2020, la Sub red Centro Oriente tenía un promedio de 324 personas entre enfermeros profesionales, auxiliares de enfermería y camilleros, de los cuales se definió una población para esta investigación de 26 personas que se ausentaron del trabajo con o sin justificación durante el mismo periodo. Dentro de esta población se encontró que el 81% corresponde al género femenino. Lo anterior, está relacionado con el rol de madre que desempeñan las mujeres, teniendo en cuenta que la madre es quien más responsabilidad tiene frente al cuidado de los hijos, esto explica que la mayor participación en las ausencias laborales de la Subred Centro Oriente corresponda al sexo femenino.

El análisis de los datos demostró que el 80% de la población definida experimentó cansancio o fatiga por la excesiva carga de trabajo durante el periodo 2020, ocasionando situaciones de estrés y ansiedad que terminaron en ausencias laborales justificadas por incapacidad, siendo esta la causa más importante de ausentismo en la Subred Centro Oriente durante el período 2020.

Siendo la Sub red Centro Oriente una entidad que presta servicios de salud en el marco de una gestión clínica segura con estándares superiores de calidad, trato humanizado, mejoramiento continuo, gestión interinstitucional e intersectorial, participación comunitaria y generación del conocimiento por medio de la investigación y la docencia para impactar las condiciones de salud de usuarios, familias y comunidades, con talento humano íntegro y calificado, por tanto su personal para cumplir con estas altas expectativas, debe mantenerse con un buen clima laboral y a si desarrollar sus actividades en forma eficaz y eficiente.

Durante la investigación se evidencio la insatisfacción de los empleados con la sobre carga laboral y la remuneración por los servicios prestados, esto incide demasitados en el bajo rendimiento del capital humano y aumenta la deserción laboral lo que hace que se multiplique el

trabajo en las personas que se quedan en la organización además de la poca adherencia de la misión de la Sub red Centro Oriente de parte de los empleados.

El Área de Talento Humano de la Sub red Centro Oriente, debe gestionar una política de recursos humanos para fomentar la calidad de vida laboral, lograr que el trabajo sea un medio de desarrollo y autorrealización personal, estimular el compromiso y la implicación de los trabajadores con la organización y con sus objetivos estableciendo incentivos, conocer el comportamiento, habilidades, expectativas y necesidades de las personas, implementar medidas de evaluación y control que ayuden a crecer integralmente al trabajador, implementar programas capacitación y prevención con el fin de mejorar el ambiente laboral.

ANEXOS

Figura 15. Encuesta Factores Psicosociales (1)

Factores psicosociales del ausentismo laboral

El objetivo de esta encuesta es la realización de un estudio de investigación para identificar los factores psicosociales que influyen en el ausentismo laboral del talento humano en salud de la Subred Centro Oriente – Bogotá, 2020.

Edad *

Texto de respuesta breve

Género *

Masculino

Femenino

Otro

Fuente: Elaboración propia

Figura 16.

Estado civil *

Soltero

Casado

Divorciado

Área de trabajo *

Texto de respuesta breve

Fuente: Elaboración propia

Tabla 14. Retroalimentación encuesta

OPINIONES DE LOS ENCUESTADOS REFERENTE A LAS ENCUESTAS APLICADAS	
Enfermera profesional Erika Garcia	Enfermera profesional Deisy Gomez
Se ve afectada principalmente por que las personas buscan una mejor remuneraciony calidad de vida ; se recomienda incluir preguntas como: Dejarían su trabajo de muchos años por mejores garantias laborales, una pregunta donde se refiere al ausentismos laboral por los hijos menores ya que es una de las causas de ausencias, como afecta su vida el no tener tiempo de descanso remunerado, estabilidad laboral,que bienestar le ofrece la institucion capacitaciones , actividades de salud mental o esparcimiento, su jefe inmediato es comprometido y asequible, siente que su lugar de trabajo tiene lo adecuado acorde a salud ocupacional.	En general la encuesta se encuentra acorde a la investigacion, es importante en la pregunta de sobre carga laboral dejar un icono de respuesta (Otras causas).
	Enfermera auxiliar Leonardo Peña
	Se recomienda realizar énfasis en las causas del ausentismo laboral dejar una repuesta como otras causas , al igual que uno donde se refiera al compromiso y el sentido de pertenencia con la institucion y compañeros, modificacion de aspectos generales en la institucion, falta de apoyo para el crecimiento personal e intelectual, falta de talento humano.
Enfermera auxiliar Sandra Milena Diaz	Enfermera profesional Claudia Paez.
Se encuentra apropiada e interesante para la realidad que se vive en la sub red Centro Oriente.	Fue algo complicado en la pregunta de calificacion de 1 a 4 en ocasiones nos podemos confundir al no saber que se puede correr, en la pregunta de genero no debe ir otros generos ya que los que estan demarcados en el cuestionario son los que hasta ahora existen , el reto esta acorde y apropiada al tema que se esta investigando.

Fuente: Elaboración propia

REFERENCIAS

- Alto Inmune. (2019). Calcula el índice de ausentismo laboral con esta fórmula. Recuperado de <https://www.ceroausentismo.cl/calcula-el-indice-de-ausentismo-laboral-con-esta-formula/noticia/04/2020/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20%C3%ADndice%20de,clara%20para%20que%20tomes%20decisiones>.
- Behrend, H. (1959). La Ausencia Voluntaria al Trabajo. Revista Internacional del Trabajo
- Burrola, R. (2008). Factores que Influyen en el Problema de Ausentismo. Mexico D.F.
- Caballero, N. (2015). El ausentismo en la empresa y su relación con la satisfacción laboral. Recuperado de <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/12879/CABALLERO%20Natalia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cárdenas, B. (2016). Absentismo laboral y prevalencia de síntomas musculoesqueléticos en área de desprese de empresa avícola del Valle del Cauca 2015. Recuperado de https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9663/Cardenas_Holguin_Sa_ndoval_2016.pdf?sequence=1
- Cárdenas, D., & Sánchez, D. (2020). Caracterización y análisis del ausentismo laboral causado por enfermedad común y accidentalidad laboral de los trabajadores del área operativa de la empresa TECNIASEO JA SAS y elaboración de una propuesta de mejoramiento para el proceso y para las causas que lo generan de https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/11197/TE.RLA_CardenasDeisy-HernandezAdriana-SanchezDiana-VelazcoJenny_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Centro de Estudios Sociales y Laborales - CESLA, (2019). Tercer informe de seguimiento sobre ausentismo laboral e incapacidades médicas. Recuperado de <http://www.andi.com.co/Uploads/Tercer%20informe%20de%20seguimiento%20sobre%20salud%20y%20estabilidad%20en%20el%20empleo%20CESLA%20ANDI.pdf>

Comunidad de Madrid. (2016). Guía sobre factores psicosociales en el entorno laboral. Recuperado de <https://plenainclusionmadrid.org/wp-content/uploads/2017/11/Guia-sobre-Factores-Psicosociales-Entorno-Laboral.pdf>

Cruz, D. 2019. Como impacta el volumen de carga laboral en el personal de hospitalización respecto a la seguridad del paciente. <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/46188/Trabajo%20Final%20Clinica%20del%20Occidente.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Cuevas, Y. &, Villa, M. (2011). Caracterización del ausentismo laboral en un centro médico de I nivel. Recuperado de: <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/2834/22647541-2012.pdf;jsessionid=E32E3E740B53C5E80999F25E26C4C544?sequence=1>

Forero, A., & Núñez, L. (2016). Caracterización del ausentismo laboral en una empresa del sector salud del suroccidente colombiano para el año 2016. Recuperado de https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9664/Forero_Nunez_Patino_2016.pdf?sequence=1

García, A. (2011). Marcos de problemática multifactorial del absentismo laboral, el presentismo y la procrastinación en las estructuras en que se desenvuelve el trabajador. Medicina Seguridad del Trabajo. 2011, 57(223), 111-120.

Gestionar. (2017). Principales tendencias observadas del Estudio “Impacto del Ausentismo 2013”. Recuperado de <http://www.egestionar.com.ar/blog/egestionar/impacto-del-ausentismo-2013-principales-tendencias-observadas/>

Gutiérrez, I. (2018). Diferentes factores relacionados con el ausentismo laboral de mayor relevancia en el sector salud en Colombia. Recuperado de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/17986/DIFERENTES%20FACTORES%20RELACIONADOS%20CON%20EL%20AUSENTISMO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Jiménez, F. (2014). Condiciones que fomentan el ausentismo laboral en el personal de enfermería y su impacto financiero en una institución de salud de alta complejidad en la ciudad de Bogotá entre los años 2011 y 2012. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/12062/JimenezBeltranFlorMariela2014.pdf;sequence=1>

Klarick, C. (2008). Ausencia Y Absentismo Laboral.

Lawson, J. (1973). Manual de ausentismo laboral del personal. Venezuela: Delmi

Londoño, G. &, Parra, H. (2017). Ausentismo laboral de una empresa del área médica en una empresa de atención domiciliaria en el periodo enero a diciembre de 2015.

Recuperado de:

https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10412/Londono_Parra_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martín, E., & Sabaté, E. (1983). Entorno a un Análisis Sociológico del Absentismo y la Enfermedad de Corta Duración. Revista Seguridad Social.

Martínez, F. (2010). Estudio de investigación social sobre el absentismo laboral en el ayuntamiento. Recuperado de

http://www.elcampello.es/upload/noticias_ficheros/absentismo.pdf

Martínez, M., & Marín, A. (2001). La Construcción de las Organizaciones: la Cultura de la Empresa.

Ministerio de Educación Nacional. (2015). Manual de Prevención y Notificación de ETA (Enfermedades Transmitidas por Alimentos). Obtenido de

https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-347771_Manual_Preencion_Notificacion_de_ETA.pdf

Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. (s.f.). Salud. Obtenido de Actividad

Física: <https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/Actividad-F%C3%ADsica.aspx#:~:text=4.,minutos%20de%20actividad%20f%C3%ADsica%20diariamente>

Ministerio de Salud y Protección Social. (2013). Dimensión salud y ámbito laboral.

Recuperado de:

<https://www.minsalud.gov.co/plandecenal/Documents/dimensiones/dimension-salud-ambitolaboral.pdf>

Ministerio de Salud y Protección Social. (2013). Plan Decenal de Salud Pública, PDSP, 2012 – 2021. Recuperado de:

<https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/Plan%20Decenal%20-%20Documento%20en%20consulta%20para%20aprobaci%C3%B3n.pdf>

Ministerio de Salud. 2016. Entorno laboral saludable. Recuperado de

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/entorno-laboral-saludable-incentivo-ths-final.pdf>.

Molinera. (2006). Absentismo Laboral: causas control y análisis nuevas técnicas para su educación. Obtenido de

https://books.google.com.co/books?id=NtQAYYTcGy8C&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Mosquera, N. (2017). Factores que influyen en el ausentismo laboral y su impacto en el clima organizacional. Recuperado de

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17172/MosqueraTaveraNancy2017%20.pdf;jsessionid=8D1F3AB67BFC8591B4EA493EE0219BF2?sequence=1>

Oficina Internacional del Trabajo (OIT, 1991). Ausentismo laboral. Disponible en:

<http://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm>

Oficina Internacional del Trabajo. (2013). La Prevención del Estrés en el Trabajo. Ginebra.

Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_251057.pdf

Oficina Internacional del Trabajo (OIT,1991). Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. Obtenido de

<https://www.insst.es/documents/94886/161958/Sumario+del+Volumen+I/18ea3013-6f64-4997-88a1-0aadd719faac>

Petróleo de Venezuela Sociedad Anónima. (2001). Fuente de Datos del Sistema Integral de Información Médica.

Pulido. (2020). Factores psicosociales que influyen en el ausentismo. Obtenido de <https://eds-a-ebshost-com.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=be784cf9-542c-45d4-9804-09caef299797%40pdc-v-sessmgr01>

Rivera, A. 2017. Efecto de la carga de trabajo en el desempeño de los trabajadores.

Recuperado de

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16216/RiveraSanche?sequence=1#:~:text=El%20ritmo%20de%20trabajo%20puede,como%20en%20cantidad%20e%20insatisfacci%C3%B3n.>

Ruiz, A. &, Castro, K. (2018). Factores de riesgo psicosocial y ausentismo laboral en los colaboradores de una empresa de fundición de metales no ferrosos, Bogotá 2016 –

2018. Recuperado de

<https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/14622/RuizRenteriaAnaYulisa2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Samaniego, C. (1998). Introducción a la Psicología del Trabajo y las Organizaciones. Madrid

Sampieri, R. (2006). Metodología de la investigación. Recuperado de

<http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20SAMPIERI.pdf>

Sánchez, D. (2015). Ausentismo laboral: una visión desde la gestión de la seguridad y la

salud en el trabajo. Recuperado de:

http://m.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/revista_salud_bosque/volumen5_numero1/07-articulo5-salud-bosque_vol5-No1.pdf

Sandoval, M. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico-Administrativas*. 27, 78-82.

Senado de la República. (2020). Proyecto de ley 2020 “por medio de la cual se dictan disposiciones orientadas a garantizar el derecho fundamental a la salud dentro del sistema general de seguridad social, de conformidad con la ley 1751 de 2015, y la sostenibilidad del sistema de salud”. Recuperado de <http://leyes.senado.gov.co/proyectos/images/documentos/Textos%20Radicados/proyectos%20de%20ley/2020%20-%202021/PL%20010-20%20Derecho%20Fundamental%20a%20la%20Salud.pdf>

Silva, C. &, Caicedo, D. (2016). Ausentismo laboral en personal de salud de la red salud norte de Cali en 2013. Recuperado de https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9807/Silva_Caicedo_Serna_2016.pdf?sequence=1

Subred Centro Oriente. (s. f.). Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E. <https://www.subredcentroorientegov.co/?q=transparencia/organizacion>

Subred integrada de servicios de salud centro oriente E.S.E. (2020). Informe de Gestión vigencia 2020. Recuperado de: <http://subredcentroorientegov.co/sites/default/files/Informe%20de%20Gesti%C3%B3n%20Vigencia%202020.pdf>

Tatamuez, R., & Domingez, A. (2018). Revisión sistemática: Factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v21n1/2389-7066-reus-21-01-100.pdf>

Taylor. (1983). Causes and Aontrol of Absenteims. International Labour Office.

Valdez, M., & Suárez, M. (2005). Análisis de las causas de ausentismo injustificado con un grupo focal de enfermeras. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=4530>

Valencia, L., & Gómez, I. (2019). Principales causas médicas de ausentismo laboral en sector salud: revisión sistemática. Recuperado de <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/20645/PRINCIPALES%20CAUSAS%20M%C3%89DICAS%20DE%20AUSENTISMO%20LABORAL%20EN%20SECTOR%20SALUD%20REVISI%C3%93N%20SIST%C3%89MATICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Veeduría Distrital. (2019). Subredes integradas de servicios de salud de Bogotá D.C. Un análisis de resultados de corto plazo. Recuperado de [http://veeduriadistrital.gov.co/sites/default/files/files/Publicaciones2019/Subredes%20integradas%20de%20Servicios%20de%20salud%20de%20Bogota%20analisis%20de%20resultados%20de%20corto%20plazo%202015-2018%20VF%20\(17%20oct%202019\).pdf](http://veeduriadistrital.gov.co/sites/default/files/files/Publicaciones2019/Subredes%20integradas%20de%20Servicios%20de%20salud%20de%20Bogota%20analisis%20de%20resultados%20de%20corto%20plazo%202015-2018%20VF%20(17%20oct%202019).pdf)