

"Consecuencias de las ausencias por incapacidad médica del personal de enfermería del servicio de urgencias en la ESE Hospital Federico Lleras Acosta enfocada en el desempeño laboral: Un enfoque integral hacia la mejora del servicio de salud"

Camacho Sanchez Luz Aminta

Córdoba Delgado Linda Lizeht

Santos Quintero Nagda Brigitte

Universidad EAN

Facultad de ciencias de la salud

Especialización en Auditoria y Garantía De La Calidad En Salud

Ibagué, Tolima

2024

"Consecuencias de las ausencias por incapacidad médica del personal de enfermería del servicio de urgencia en la ESE Hospital Federico Lleras Acosta enfocada en el desempeño laboral: Un enfoque integral hacia la mejora del servicio de salud"

Camacho Sanchez Luz Aminta

Córdoba Delgado Linda Lizeth

Santos Quintero Nagda Brigitte

Tutor: Fabián Gerardo Díaz Garzón

Trabajo de grado para optar al título de especialista en Auditoría y Garantía De La Calidad En Salud

Universidad EAN

Facultad de ciencias de la salud

Especialización en Auditoría y Garantía De La Calidad En Salud

Ibagué, Tolima

2

2024

## Resumen

La presente investigación en la E.S.E. Hospital Federico Lleras Acosta se centra en la relación entre el ausentismo por incapacidades médicas y el rendimiento laboral del personal de enfermería en el servicio de urgencias, por lo que se busca específicamente determinar sus repercusiones durante el cuarto trimestre del 2023, debido a que el papel crucial que desempeñan los enfermeros están directamente implicados en el cuidado y seguimiento de los pacientes, lo que resalta la importancia de comprender cómo el ausentismo por motivos médicos afecta su labor, aplicándose una encuesta tipo Likert con una muestra de 91 (63 auxiliares de enfermería y 28 profesionales de enfermería) registrándose que el ausentismo laboral por incapacidades medicas aumenta la carga laboral e interrumpe la dinámica funcional del servicio de urgencias, esto se debe a algún tipo de enfermedad física o mental.

**Palabras clave:** Ausencias médicas, Desempeño Laboral, Calidad de Atención, enfermería

## Abstract

This research at the E.S.E. Federico Lleras Acosta Hospital focuses on the relationship between absenteeism due to medical disabilities and the work performance of nursing staff in the emergency service, which is why it specifically seeks to determine its repercussions during the fourth quarter of 2023, because the role The crucial role that nurses perform is directly involved in the care and monitoring of patients, which highlights the importance of understanding how absenteeism for medical reasons affects their work, applying a Likert-type survey with a sample of 91 (63 nursing assistants and 28 nursing professionals) recording that absenteeism from work due to medical disabilities increases the workload and interrupts the functional dynamics of the emergency service, this is due to some type of physical or mental illness.

**Keywords:** Medical absences, Work Performance, Quality of Care, nursing

## Contenido

Resumen.....	3
Abstract.....	4
Contenido.....	5
Lista de Figuras.....	7
1. Problema de Investigación.....	8
2. Objetivos.....	11
2.1. Objetivo General:.....	11
2.2. Objetivos Específicos:.....	11
3. Marco institucional.....	12
3.1. Misión.....	13
3.2. Funciones de la E.S.E.....	13
3.3. Estructura Organizacional.....	14
4. Justificación.....	15
5. Marco Teórico.....	18
6. Metodología.....	24
6.1. Enfoque del Trabajo.....	24
6.2. Instrumento de recolección.....	24
6.2.1. <i>Primer momento</i> :.....	24
6.2.2. <i>Segundo momento</i> :.....	26
6.2.3. <i>tercer momento</i> :.....	26
	5

7. Resultados .....	27
7.1. Validación de la encuesta .....	27
7.1.1. El enunciado es correcto y comprensible .....	27
7.1.2. Buena ortografía y uso de lenguaje .....	27
7.1.3. Mide lo que pretende .....	28
7.1.4. Induce a la respuesta .....	28
7.2. Análisis general de los resultados de la encuesta.....	29
Conclusión .....	35
Referencias .....	36

### Lista de Figuras

Figura 7-1 ¿Se ha incapacitado en el último trimestre del año 2023? .....	29
Figura 7-2 ¿Qué consecuencia tuvo la incapacidad en su estado de salud?.....	30
Figura 7-3 las incapacidades del grupo de trabajo, afectan el desempeño laboral .....	31
Figura 7-4 ¿Cuál considera que son las principales causas del ausentismo laboral? ..	32
Figura 7-5 Árbol de Palabras .....	33

## 1. Problema de Investigación

El fenómeno de ausentismo laboral se presenta en cualquier ámbito laboral y en diferentes áreas organizacional que puede afectar negativamente en el desarrollo de las labores, especialmente frente a su productividad e incremento de costos (Burgos, 2018). Siendo así, que, en el ámbito de la salud no es indiferente frente a este fenómeno, ya que, en relación con Velásquez, et. al., (2019), donde aclaran que en el personal de enfermería los índices de ausentismos son más altos en comparación de las demás profesiones de salud, existiendo una relación con los factores de riesgos, ya sea por género, edad u demás enfermedades. Por tanto, la investigación del ausentismo laboral en profesionales de enfermería es crucial por su influencia directa en la calidad de la atención médica y en la operatividad de los sistemas de salud. Al ser pilares esenciales en la entrega de cuidados, esto puede contribuir a consecuencias significativas, tanto en la continuidad del cuidado de los pacientes como en la eficacia operativa de las instituciones sanitarias.

Con base en lo anterior, en la E.S.E. Hospital Federico Lleras Acosta en los últimos años se ha registrado ausencia laboral en el personal de salud, especialmente en profesionales de enfermería en urgencias, por lo que puede disminuir el desempeño laboral del personal en el hospital. Siendo así, que la administración está cada vez más preocupada por las ausencias de enfermería, debido a que una ausencia no programada puede causar problemas en la dinámica de los servicios, afectando a

los miembros del equipo y al entorno de trabajo, el desempeño laboral del personal y la calidad de atención a los usuarios en el contexto específico del hospital mencionado (Malte, et al., 2021).

Así, comprender las causas y patrones de ausentismo en este grupo de profesionales es crucial para implementar estrategias efectivas de gestión del personal y promover un entorno laboral saludable y mantener estándares de rendimiento laboral acorde a las políticas del E.S.E. Hospital Federico Lleras Acosta. Además, cabe aclarar, que este fenómeno afecta directamente la continuidad del cuidado de los pacientes en un entorno crítico donde cada minuto cuenta, así como la carga laboral, el bienestar del personal, las condiciones laborales, los factores de riesgo específicos y las necesidades de apoyo del personal de enfermería, lo que a su vez puede contribuir a mejorar su bienestar y satisfacción laboral. No obstante, el servicio de urgencia demanda una presencia constante y una capacidad de respuesta inmediata frente a situaciones imprevistas y emergencias médicas. El ausentismo laboral en el personal de enfermería disminuye la disponibilidad de trabajadores para cubrir los turnos requeridos, lo que puede provocar una distribución desigual de responsabilidades y una carga excesiva para el personal presente.

Por ello, el aumento de incapacidades en el personal de enfermería con base en Mazo et. al., (2016) donde se menciona que esto podrían surgir una serie de problemas que podrían afectar tanto a la calidad de la atención como al bienestar del personal y la eficiencia operativa del hospital. En algunos casos, las incapacidades presentadas por

el personal requieren contratar temporalmente o distribuir horas extras, por lo que aumentan los costos operativos, en los que se pueden considerar gastos y pérdida de tiempo (Cuevas, et. al., 2011).

De tal manera, es importante que las empresas tomen decisiones oportunas y pertinentes para controlar los costos asociados con la ausencia de trabajadores, que, según Rojas, *et. al.*, (2020) existen pocos estudios relacionados a los costos de ausentismo especialmente en el sector de la salud. Por lo tanto, es imperativo investigar y comprender las causas subyacentes del ausentismo laboral en el servicio de urgencia de la E.S.E. Hospital Federico Lleras Acosta, así como identificar estrategias efectivas para mitigar sus efectos negativos en la atención médica y el funcionamiento general del hospital, por lo que surge la siguiente pregunta de investigación: **¿Cuáles son las consecuencias que generan las incapacidades médicas en el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de urgencias de la ESE Hospital Federico Lleras Acosta durante el cuarto trimestre del 2023?**

## 2. Objetivos

### 2.1. Objetivo General:

- Determinar las consecuencias de las incapacidades médicas en el desempeño laboral del personal de enfermería en el cuarto trimestre del 2023 en el servicio de urgencias de la ESE Hospital Federico Lleras Acosta.

### 2.2. Objetivos Específicos:

1. Establecer como las incapacidades médicas afectan la salud del personal de enfermería del servicio de urgencias en la ESE Hospital Federico Lleras Acosta en el cuarto trimestre del 2023.
2. Identificar las causas más comunes de las incapacidades médicas entre el personal de enfermería del servicio de urgencias a través de la base de datos de incapacidades del hospital.
3. Realizar encuesta para evaluar la percepción del personal de enfermería del servicio de urgencias sobre las consecuencias de las incapacidades médicas en su desempeño laboral.

### 3. Marco institucional

En el departamento del Tolima, concretamente en el municipio de Ibagué, está la E.S.E. Hospital Federico Lleras Acosta en la dirección Calle 35 #b – 34. Esta institución proporciona atención médica de nivel IV de complejidad, ofreciendo servicios de salud de alta calidad a la comunidad local y a pacientes de toda la región. La historia de este hospital se remonta al año 1968, cuando un grupo de personas con una fuerte sensibilidad social en el Tolima, lideradas por el Dr. Alberto Rocha Alvira, concibieron la idea de establecer un centro médico que pudiera atender las necesidades de salud de la población. Durante este proceso, la visita del Dr. Carlos Lleras Restrepo resultó fundamental, ya que sugirió la construcción de un centro médico en honor al destacado científico Dr. Federico Lleras Acosta.

Por ende, la presente propuesta fue aceptada por el presidente Misael Pastrana Borrero e inaugurada el 13 de noviembre de 1973. Posteriormente, el 28 de noviembre de 1994 la Institución fue designada como Empresa Social del Estado siendo una organización pública descentralizada de categoría especial a nivel departamental, con personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, adscrita a la Dirección Seccional de Salud y sumado a esto en base a la Ley 1712 de 2014 se habilita una sección destinada a que los ciudadanos puedan obtener información directa sobre el Hospital.

### **3.1. Misión**

Se centra en proporcionar una atención humanizada y de calidad, respaldada por el desarrollo tecnológico, científico y humano, así como por la educación, con un servicio fundamentado en principios éticos para la población. Por otro lado, la visión institucional proyecta que para el año 2030, el hospital será un referente en atención complementaria, destacándose por su enfoque centrado en la humanización, la integralidad y la seguridad del paciente.

### **3.2. Funciones de la E.S.E.**

La E.S.E. Hospital Federico Lleras Acosta tiene como funciones principales prestar servicios de salud en su área de jurisdicción, correspondientes al tercer nivel de atención. Esto se realiza dentro de los parámetros y principios establecidos por el sistema de salud. Además, la institución puede ofrecer servicios de niveles superiores de atención de manera excepcional, siguiendo el principio de complementariedad definido en la legislación pertinente. Para cumplir con sus responsabilidades, el hospital debe programar de forma racional la distribución de los recursos asignados, garantizando la adecuada prestación de los servicios de salud. Asimismo, se fomenta la participación comunitaria de acuerdo con lo estipulado por la Ley y sus decretos reglamentarios. Estas funciones se establecen en la Ordenanza 086 de diciembre de 28 de 1994.

### 3.3. Estructura Organizacional

Dentro de la estructura organizativa del hospital, se destaca la junta directiva y la revisión fiscal, ambas bajo la dirección de la gerencia. La estructura continúa con diversas dependencias funcionales, como asesoría jurídica, planeación y calidad, control disciplinario, control interno, docencia e investigación, y gestión comercial y de cartera. La gerencia se divide en dos subgerencias: la científica, que abarca varias dependencias institucionales, y la administrativa y financiera.

Por otro lado, la institución cumple con toda la normativa vigente en materia de salud ante la Secretaría de Salud Departamental y el Ministerio de Salud y Protección Social. Además, cuenta con una infraestructura, equipamiento, recursos financieros, humanos, materiales y tecnológicos necesarios para brindar una atención oportuna y de calidad a los usuarios del departamento. Teniendo en cuenta que los servicios ofrecidos por el Hospital Federico Lleras Acosta están certificados en áreas clave como urgencias, hospitalización, quirófano, consulta externa, imagenología, laboratorio clínico, unidad oncológica, banco de leche, banco de sangre y rehabilitación.

#### 4. Justificación

El papel esencial del personal de enfermería en la atención médica se ve reflejado en su participación en el cuidado y seguimiento de los pacientes; cualquier alteración en su desempeño laboral puede tener consecuencias significativas en la calidad de la atención proporcionada. Siendo así, que en el Hospital Federico Lleras Acosta se ha identificado una frecuencia notable de incapacidades médicas en el personal de enfermería planteándose un problema relevante que justifica una investigación exhaustiva para comprender sus efectos y tomar medidas preventivas, Como lo menciona Arcay (2014), desde otra perspectiva psicosocial, es saludable para cualquier organización identificar los factores de riesgo psicológico laboral que enfrentan sus empleados, para ello, existen varias herramientas validadas que consideran los riesgos psicosociales y su relación con el ausentismo.

Por otro lado, Arcay (2014) también mencionó que, desde el punto de vista médico, existe un vínculo entre enfermedad y ausencia laboral. El sedentarismo y los hábitos poco saludables están asociados a enfermedades, y los recursos humanos de la empresa también se ven afectados por los malos estilos de vida o hábitos poco saludables de los empleados, esta situación puede afectar la continuidad de los servicios de salud. Así que identificar la influencia de estas incapacidades en el desempeño laboral del personal de enfermería y, en consecuencia, la calidad de la

atención a los usuarios es crucial para mejorar los procesos internos y asegurar una atención ininterrumpida y de alta calidad.

Se deduce que se debe optimizar la gestión de los recursos humanos en la indagación de las condiciones laborales que puedan contribuir a la disminución de incapacidades médicas y a la mejora de la eficiencia y efectividad del personal de enfermería. De acuerdo con Caicedo *et. al.*, (2020) estas condiciones no solo afectan la calidad de la atención, sino que también conllevan implicaciones económicas, como costos adicionales para la institución y la necesidad de contratar personal temporal para cubrir las ausencias siendo pertinente para la administración y la toma de decisiones relacionadas con la gestión del personal.

Así mismo, esta investigación contribuye al ámbito de la salud y la gestión hospitalaria al ofrecer conocimientos específicos sobre el impacto de las incapacidades médicas en el desempeño laboral del personal de enfermería y en la calidad de la atención, puesto que Cortez y García (2015) y en relación a lo evidenciado al Hospital Federico Lleras Acosta permite el diseño e implementación de medidas correctivas para una atención médica más efectiva y satisfactoria a los usuarios del hospital, mejorando su bienestar general, identificando las causas y el impacto de las incapacidades médicas en el personal de enfermería. Además, esto podría optimizar los recursos humanos y financieros, mejorando la eficiencia en la prestación de servicios de salud y al desempeño laboral del personal de enfermería relacionado

directamente con la salud pública, pues que una atención de calidad contribuye a prevenir enfermedades, diagnósticos precisos y tratamientos efectivos.

No obstante, es imperativo considerar las condiciones laborales del personal de enfermería y su influencia en su salud y desempeño. por lo que se abordarían las causas de las incapacidades médicas para implementar medidas que mejoren el bienestar del personal. Este enfoque, a su vez, tendrá un impacto positivo en la calidad de la atención, la eficiencia y la continuidad en la prestación de servicios de salud, aspectos fundamentales para la sostenibilidad del sistema.

Se deduce que se debe optimizar la gestión de los recursos humanos en la indagación de las condiciones laborales que puedan contribuir a la disminución de incapacidades médicas y a la mejora de la eficiencia y efectividad del personal de enfermería. Esto se logra al determinar las consecuencias de las incapacidades médicas en el desempeño laboral del personal de enfermería durante el cuarto trimestre del 2023 en el servicio de urgencias de la ESE. Por consiguiente, se busca obtener una comprensión detallada de la situación actual en relación con la variable "el desempeño laboral del personal de enfermería de la ESE Hospital Federico Lleras Acosta, buscando entender si la presencia de incapacidades médicas se asocia con cambios en el desempeño laboral de los funcionarios".

## 5. Marco Teórico

Las instituciones de salud, como hospitales, clínicas y centros de atención primaria, tienen como objetivo brindar atención médica completa, promover la prevención de enfermedades, garantizar la accesibilidad a los servicios de salud para todas las personas, mejorar la calidad de vida de los pacientes mediante la rehabilitación y el apoyo emocional, y contribuir al avance del conocimiento médico mediante la investigación y la educación, garantizando una atención de calidad mediante el empleo de personal capacitado (Lucas et al., 2021). Sin embargo, este autor menciona que en tiempos históricos se ha evidenciado que las incapacidades han sido una falta de ayuda.

De tal manera, Castro, *et. al.*, (2016) mencionan que la calidad de la atención en los servicios de salud es crucial y está estrechamente vinculada a las expectativas que tienen los usuarios, las cuales a menudo no se cumplen, viéndose reflejada en reclamos o quejas sobre la atención recibida y el trato del personal. Es allí, donde el personal de recursos humanos es fundamental para el sistema de salud, y diversos factores laborales que contribuyen al estrés laboral (Arias & Muñoz, 2016). No obstante, esta dependencia en ciertas circunstancias presenta desinterés frente a este fenómeno lo que puede afectar tanto el bienestar personal como el desempeño laboral y la calidad de la atención.

Según Ortega et al. (2016), donde mencionan que la discontinuidad laboral del personal de enfermería surge de condiciones individuales, grupales y organizacionales,

manifestándose en una menor consecución de objetivos laborales, ausentismo, irritabilidad, falta de motivación, maltrato a los pacientes y relaciones interpersonales negativas, lo que implica costos adicionales para las instituciones de salud, por lo que un sistema de salud eficiente depende de un desempeño laboral positivo por parte de sus trabajadores. No obstante, los sistemas de salud descuidan este aspecto al centrarse en cumplir metas a corto plazo, lo que provoca una carga laboral intensa para los profesionales de la salud. Este fenómeno es especialmente notable en el primer nivel de atención, donde las actividades preventivas y promocionales requieren un contacto continuo y personalizado con la población asignada (Cortez et al., 2015). Además, la amplia demanda de atención en este nivel, conocido como "la puerta de entrada" al sistema de salud, genera una sobrecarga laboral adicional para los trabajadores (Lauracio et al., 2020).

En consecuencia, se destaca que esta situación es una causa de desmotivación y, por consiguiente, de ausentismo del personal (Rojas et al., 2019). Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), este fenómeno ha ido en aumento debido a los cambios en las condiciones laborales provocados por la pandemia de coronavirus, lo que ha alterado las cifras previamente registradas y ha elevado los índices de incidencias (OMS, 2020). Por lo tanto, se ha demostrado que iniciativas como la promoción del empoderamiento, la participación y la satisfacción de los trabajadores, junto con la adopción de condiciones laborales dignas, son muy importantes para reducir el ausentismo entre los empleados. Esto debe ir acompañado de incentivos

adecuados, mejores condiciones laborales y una mayor atención a la formación y contratación del personal (OMS y OIT, 2021).

En consecuencia, se aclara que el trabajo es crucial en la vida de las personas, ya que pasan una parte considerable de su vida laborando. Por tanto, es fundamental que el personal desarrolle un sentido de pertenencia hacia su organización para mantener un rendimiento óptimo en su profesión (Hernández et al., 2020). Según Tatamuez et al. (2019), las ausencias laborales no siempre son responsabilidad exclusiva del empleado, sino que muchas veces resultan de deficiencias organizacionales, como supervisión deficiente, estímulos y motivación, condiciones de trabajo desfavorables y falta de apoyo de la organización, y los efectos psicológicos derivados de una mala dirección, por lo que deben tomarse para contener y reducir los índices de ausentismo. Es importante considerar que, en numerosos hospitales de servicio público o atención gratuita, no se proporcionan las condiciones adecuadas para cumplir con las expectativas establecidas por la Organización Mundial de la Salud (OMS). Aunque la OMS recomienda que cada enfermera atienda a un máximo de cinco pacientes estables (Escobar, 2016), esta práctica no siempre se implementa en la realidad.

Además, Rojas et al. (2020) identificaron que la mayoría del ausentismo laboral se concentra en el sexo femenino, siendo la principal causa las enfermedades donde se observó que instituciones de salud como el Hospital de Bucaramanga registraron un costo anual por ausentismo de \$2.818.982.892 de pesos colombianos. Por tanto,

comprender y abordar las causas del ausentismo en entornos de atención médica es esencial para garantizar la calidad del servicio, fomentar la continuidad del cuidado, reducir los costos económicos, mejorar el bienestar del personal y optimizar la gestión de recursos, para fortalecer el sistema de salud y mejorar los resultados tanto para pacientes como para personal.

En relación con la investigación de Mbombi (2018) sobre las causas del ausentismo en enfermeras en Sudáfrica, reveló que la sobrecarga de trabajo contribuye al aumento del estrés en un 83%, lo que a su vez genera un incremento del 59% en los errores médicos debido a la carga laboral adicional del 55%. El escenario disminuye el ánimo laboral en un 51 %, observándose una disminución en la calidad de la atención médica, enfatizando la necesidad de implementar medidas preventivas a nivel global para reducir el ausentismo laboral, enfocándose tanto en el personal operativo como en el gerencial.

Dall’Ora, *et al.*, (2019) llevaron a cabo un estudio en un hospital en Inglaterra para determinar si trabajar turnos de 12 horas está asociado con una mayor ausencia por enfermedad entre las enfermeras. En una muestra de 601,282 turnos, se descubrió que 38,051 turnos se perdieron debido a ausencias por enfermedad (6.3%), lo que equivale a 8,090 episodios de enfermedad distintos. Esto se asocia con una disminución en la productividad, generando afectaciones tanto a nivel físico de los recursos humanos como produciendo deficiencias en la atención al paciente, el estudio

concluye que, al pasar más de doce horas en el trabajo, las ausencias laborales y las enfermedades generales aumentaron.

En su estudio sobre el ausentismo donde Díaz *et al.*, (2018) descubrió que los entornos laborales en áreas críticas de enfermería requieren una mayor formación y capacitación de su personal. Además, se evidencia que en las clínicas que no garantizan el bienestar al empleado tienen un alto sentido de ausentismo en el personal de salud. La ausencia de los trabajadores también ocasiona un alto costo financiero, así como efectos negativos en la producción del trabajo dinámico. Es por esto por lo que se requiere la asistencia regular del personal de salud para que un hospital funcione correctamente y sin problemas.

Por su parte, Morrillo, *et al.*, (2021) en un hospital de Ecuador, identifico que el aumento de costos de las incapacidades medicas generados por la actual pandemia ante la incertidumbre y miedo del personal concluyo como resultados un incremento en los costos por USD \$490.485, 71. El porcentaje de incapacidades laborales por COVID-19 fue del 63%, siendo el servicio de enfermería el más afectado.

Como se cita en Madero *et al.*, (2019), la teoría de Herzberg es una de las teorías más importantes sobre la satisfacción laboral. Según esta teoría, hay dos elementos que determinan la motivación: higiénico y motivacional. En el primero se encuentran las infraestructuras, salario, distancia al trabajo, entre otros. En los segundos la realización, la responsabilidad, el reconocimiento y el trabajo enriquecido. Ambos factores provocan satisfacción en el cargo mejorando el desempeño. A su vez,

el trabajador debe de garantizar el bienestar del empleador para que obtenga un significado positivo en su jornada laboral.

Se descubrió que el buen desempeño de las enfermeras es clave para mejorar la productividad de las organizaciones de salud. Sin embargo, factores como la falta de personal ante una gran demanda de pacientes, las condiciones ambientales inadecuadas, la falta de instrumentos para la realización de procedimientos, entre otros, tienen un impacto negativo en el desempeño de las enfermeras. Como resultado, las enfermeras son menos eficientes, lo que reduce la productividad del hospital y los indicadores hospitalarios (Tesfaye, *et al.*, 2015). el objetivo de la investigación consistió en determinar las consecuencias de las incapacidades médicas en el desempeño laboral del personal de enfermería en la ESE Hospital Federico Lleras Acosta.

## 6. Metodología

### 6.1. Enfoque del Trabajo

Para la ejecución del presente trabajo se tiene en cuenta el enfoque cualitativo, debido a que permite la flexibilidad, adicional a ello, es progresista y apoya la utilización de múltiples recursos para la consecución de objetivos desde un modelo interpretativo que de acuerdo con Flick, (2004) el análisis de la encuesta permite que tengan una relación directa entre el investigador y la muestra a investigar, aportando un valor significativo. Además, este modelo se basa desde un diseño fenomenológico puesto que se explora, describe y comprende las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias (Hernández, *et. al*, 2014).

### 6.2. Instrumento de recolección

Para la recolección de la información se realizó una encuesta teniendo en cuenta que para el desarrollo de esta investigación se tuvo en cuenta tres momentos con 5 fases expuestas de la siguiente manera:

#### **6.2.1. Primer momento:**

**Fase indagatoria.** En esta fase se realizó una revisión del estado del arte nacional e internacional que permitió obtener resultados eficientes en las consecuencias de las incapacidades médicas del personal de enfermería para analizar la aplicabilidad, las ventajas y desventajas.

**Fase de diseño.** Una vez identificada la viabilidad de la investigación se diseñó una encuesta semiestructurada para conocer las experiencias que han tenido el personal de enfermería del Hospital Federico Lleras. Dicha encuesta contiene 7 preguntas relacionadas con las consecuencias de las incapacidades en salud, desempeño laboral, causas de las incapacidades y estrategias de disminuir las incapacidades médicas entre auxiliares y profesionales de enfermería.

Con base en lo anterior, se seleccionaron profesionales de la salud, validando el cuestionario considerando cuatro criterios de calificación: el enunciado es correcto y comprensible, buena ortografía y uso de lenguaje, mide lo que pretende e induce a la respuesta (Cohen & Swerdlik, 2001). De la cual se analizó con el coeficiente V de Aiken, donde expresa que el instrumento es válido si el coeficiente es mayor de 0.7 (Merino & Livia, 2009), donde el experto consideró una escala Likert, en donde uno está en desacuerdo y cinco en total de acuerdo por cada pregunta. De tal manera se obtuvieron variedad de valoraciones en cada una de las preguntas por lo que se analizó gracias al coeficiente de validez de Aiken que de acuerdo con Anastasi (1968) este método garantiza la validez que corresponde como el grado en que un test mide lo que se propone a medir por lo que se tuvo en cuenta la siguiente ecuación:

$$V = \frac{S}{(n(c - 1))}$$

Donde:

**S** = la sumatoria de  $S_i$ ;  **$S_i$**  = valor asignado por el juez; **n** = número de jueces

**C** = número de valores de la escala de valoración

De acuerdo con Herrera (1998) “*el rango de validez para que el instrumento sea admitido debe ser mayor o igual de 0,7, menores de ese valor la validez es baja hasta llegar a nula*”.

### **6.2.2. Segundo momento:**

**Fase de aplicación:** esta fase consistió en aplicar la encuesta a la muestra poblacional para la respectiva recolección de las experiencias frente al fenómeno de las consecuencias que les ha traído las incapacidades.

**Fase de evaluación:** durante esta fase se llevó el respectivo análisis de las encuestas como instrumento de recolección de información.

### **6.2.3. tercer momento:**

**fase de socialización:** esta fase corresponde a la etapa final del trabajo, en la cual se pretende socializar los resultados obtenidos a la sociedad académica y al personal del Hospital Federico Lleras Acosta.

## 7. Resultados

### 7.1. Validación de la encuesta

Para validar la encuesta se consideró el coeficiente de validez de Aiken considerando que el instrumento se admite cuando es mayor a 0.7. Por consiguiente, se tuvo en cuenta cada uno de los cuatro criterios que los jueces valoraron en la que se obtuvieron los siguientes datos:

#### 7.1.1. El enunciado es correcto y comprensible

**Tabla 1.** Validación de las preguntas de acuerdo con el enunciado es correcto y comprensible.

El enunciado es correcto y comprensible				
1	2	3	4	5
0,75	0,78	0,77	0,80	0,79

Con respecto a este criterio, se puede inferir que las preguntas oscilan entre 0,75 a 0,80 de la cual se correlaciona con respecto al rango admitido. Por consiguiente, no existe ningún problema con el enunciado es correcto y comprensible.

#### 7.1.2. Buena ortografía y uso de lenguaje

**Tabla 2.** Validación de las preguntas de acuerdo con la ortografía y lenguaje.

Buena ortografía y uso de lenguaje				
1	2	3	4	5

0,81	0,78	0,81	0,76	0,77
------	------	------	------	------

Con respecto a este criterio, se puede inferir que las preguntas oscilan entre 0,76 a 0,81 de la cual se correlaciona con respecto al rango admitido. Por consiguiente, no existe ningún inconveniente con la buena ortografía y el uso del lenguaje.

### 7.1.3. Mide lo que pretende

**Tabla 3.** Valoración de las preguntas de acuerdo con la relación de lo que se evalúa.

Mide lo que pretende				
1	2	3	4	5
0,78	0,82	0,83	0,75	0,76

### 7.1.4. Induce a la respuesta

**Tabla 4.** Valoración de las preguntas de acuerdo con las respuestas.

Induce a la respuesta				
1	2	3	4	5
0,80	0,77	0,76	0,78	0,77

Con respecto a los dos últimos criterios de evaluación se pudo evidenciar que son confiables para la aplicación del instrumento y no es necesario realizar correcciones.

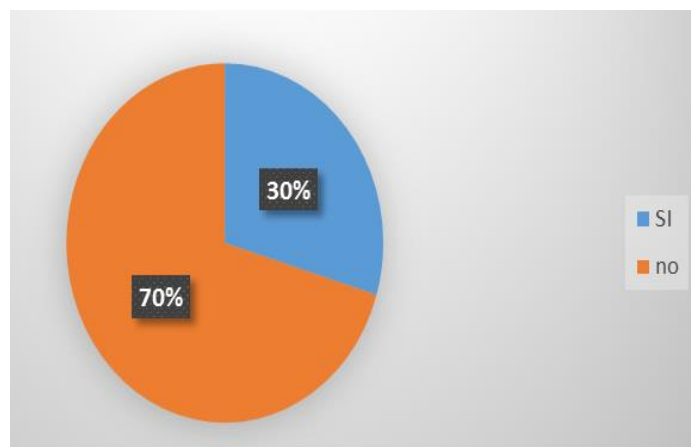
Con respecto al análisis anterior, se concluye que el cuestionario es válido para ser ejecutado.

## 7.2. Análisis general de los resultados de la encuesta.

Se aplicó una encuesta estructurada con escala tipo Likert a una muestra de 91 trabajadores de la salud correspondientes a 63 auxiliares de enfermería y a 28 profesionales de enfermería del Hospital Federico Lleras Acosta pertenecientes al servicio de urgencias (Ver anexo A). Esta encuesta permite conocer que tanto afecta las incapacidades medicas del personal de enfermería del hospital, esta información está bajo la protección de la ley 1266 de Habeás Data, en la cual se obtuvo la siguiente información:

**Pregunta 1:** Esta pregunta consiste en indagar si el personal de enfermería se ha incapacitado en el último trimestre del año 2023 donde se evidencia que el 30% de los encuestados manifestaron que, si se han incapacitado y el 70% manifestaron no haberse incapacitado, deduciéndose un valor positivo ya que el personal de salud en los servicios de urgencias son fundamentales para garantizar una atención de calidad, una cobertura adecuada, la eficiencia operativa y el bienestar tanto de los pacientes como del propio personal. Así mismo, Arévalo (2022) señala que el fenómeno del ausentismo laboral está en aumento a nivel mundial, y las instituciones de salud no son ajenas a esta tendencia.

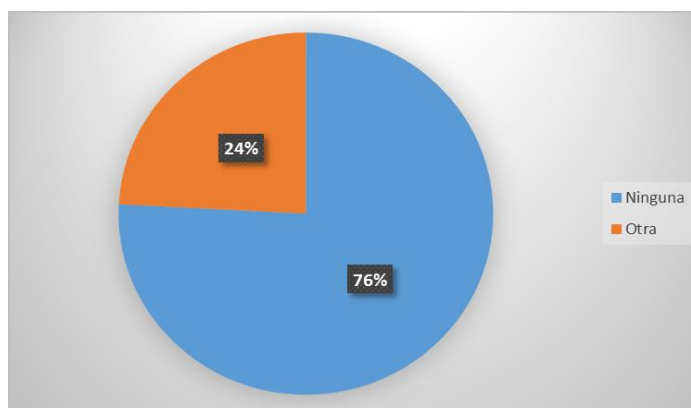
**Figura 7-1** ¿Se ha incapacitado en el último trimestre del año 2023?



Fuente: elaboracion propia.

**Pregunta 2:** con base a la pregunta anterior, se indago si las incapacidades tomadas por el personal tuvieron consecuencias en la salud directa de los trabajadores que cubrían los turnos faltantes donde se evidencia que el 76% respondió ningún tipo de consecuencia y el 24% respondió a otro tipo de consecuencia donde se evidencia que en un porcentaje mayor no hubo ninguna afectación a nivel de la salud de los trabajadores que cubrieron los turnos faltantes.

**Figura 7-2** ¿Qué consecuencia tuvo la incapacidad en su estado de salud?

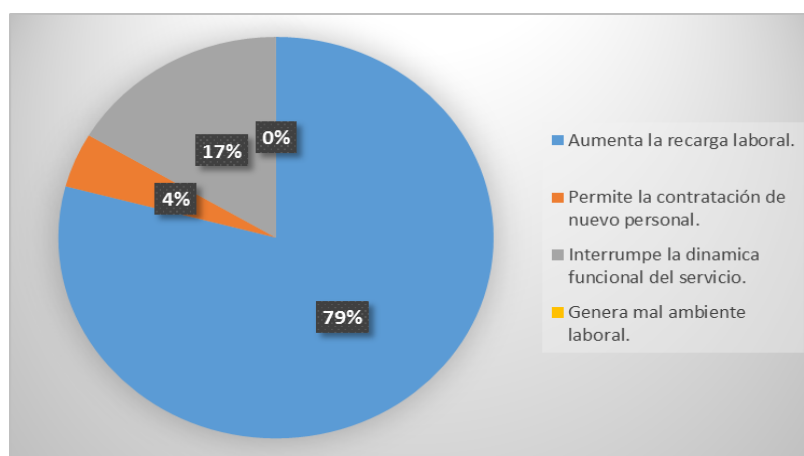


Fuente: elaboracion propia.

33

**Pregunta 3:** Se le pregunta al personal si las incapacidades de su grupo de trabajo afectan su desempeño durante la jornada laboral en la que el 79% correspondiente a las 72 personas participantes en la encuesta comentaron que esto permite aumentar la carga laboral, seguido del 16% (15) que expresan que interrumpe la dinámica funcional del servicio y el resto de la muestra mencionan que permitiría contratar personal. En relacion con Arévalo (2022) señala que el personal de enfermería, debido a las exigencias inherentes a sus funciones diarias, enfrenta una carga de trabajo física y emocional considerable, lo que contribuye al deterioro de la salud de los trabajadores, provocando el aumento del estrés al que se ven sometidos y puede contribuir a la incidencia de trastornos mentales asociados con la sobrecarga laboral o el maltrato por parte de los usuarios que acuden a los hospitales en busca de atención médica cuando existe disminución del personal de salud a causa de las ausencias laborales.

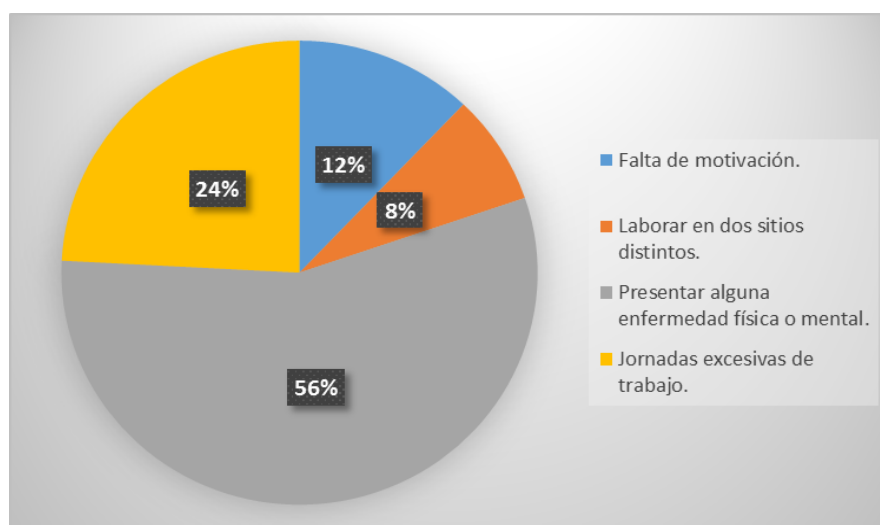
**Figura 7-3** las incapacidades del grupo de trabajo, afectan el desempeño laboral



Fuente: elaboración propia.

**Pregunta 4:** Esta pregunta es para conocer las principales causas del ausentismo laboral y que, según la figura 7-4, el personal de enfermería menciona que la principal causa es por algún tipo de enfermedad física o mental, esta relación corresponde al 56 % de la muestra, 51 personas. Así mismo, las jornadas excesivas de trabajo es otro factor que el 24% (22) del personal resalta como causas del ausentismo laboral, seguido de la motivación (12%) y solo el 7% mencionan que es porque laboran en dos sitios diferentes. Además, Saidane et al., (2018) mencionan que el ausentismo laboral puede ser provocado por una variedad de enfermedades u otros factores, como la depresión, el dolor, la fatiga, el ritmo de trabajo, la postura, las horas laborales, la distancia al lugar de trabajo, la duración de los descansos, entre otros, coincidiendo con las experiencias expuestas por el personal de enfermería del Hospital Federico Lleras Acosta.

**Figura 7-4** ¿Cuál considera que son las principales causas del ausentismo laboral?



Fuente: elaboración propia.



Finalmente, se diseñó un árbol de palabras (Figura 7-5) donde se visualiza organizadamente las palabras claves más recurrentes cuando el personal de enfermería se incapacita, predominando la palabra **personal** como dato frecuente al solicitar una incapacidad.

## Conclusión

Las incapacidades médicas en el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de urgencias del ESE Hospital Federico Lleras Acosta en el cuarto trimestre del 2023 han afectado mucho el desempeño laboral, incluyendo la eficiencia operativa, la carga de trabajo de los empleados no incapacitados y la calidad del cuidado brindado a los pacientes. Además, se analizó que las ausencias por incapacidades médicas provocan un aumento en la sobrecarga de trabajo para el personal restante, lo que puede llevar a un incremento en los niveles de estrés y fatiga laboral. Esto, a su vez, puede afectar negativamente la calidad de la atención al paciente y la moral del equipo de trabajo, sin dejar a un lado la necesidad de reprogramar turnos y redistribuir tareas puede generar desorganización y disminución de la eficiencia en el servicio de urgencias.

Así mismo, las incapacidades médicas recurrentes o prolongadas pueden influir negativamente en la estabilidad laboral y el bienestar general del personal de enfermería, creando un círculo vicioso que afecta tanto a los empleados como a los pacientes, siendo así que la identificación de estas consecuencias subraya la importancia de implementar estrategias efectivas de prevención y manejo de la salud ocupacional, además de proporcionar un apoyo adecuado al personal afectado promoviendo un entorno laboral saludable que puedan mejorar significativamente tanto al personal de enfermería como a la comunidad que depende de sus servicios.

## Referencias

- Alcaldía de Ibagué, (10 de enero 2024). *Localización*. Alcaldía. <https://ibague.gov.co/portal/index.php#gsc.tab=0>
- Arias, W., & Muñoz, A. (2016). Síndrome de burnout en personal de enfermería de Arequipa. *Síndrome de burnout en personal de enfermería de Arequipa. Revista Cubana de Salud Pública*, 42(4).
- Baydoun, M., Dumit N.& Daouk L., (2016) What do nurse managers say about nurses' sickness absenteeism? A new perspective, <https://doi.org/10.1111/jonm.12277>, *J. Nurs. Manag.*, 24(1), 97-104
- Cuevas, Y.; García, T. & Villa, M. (2011). Caracterización del Ausentismo Laboral en un centro médico de I nivel. Universidad del Rosario. Colombia. 45 pp.
- Castro, A., Rodríguez, M., Moreno, C., Vicente, C., Arroyos, M., & Fernández, M. (2016). Prevalencia del síndrome de Burnout en fisioterapia. *Fisioterapia*, 28(1), 17–22. [https://doi.org/10.1016/S0211-5638\(06\)74017-2](https://doi.org/10.1016/S0211-5638(06)74017-2)
- Curiel, J., Rodríguez, M., & Guerrero, F. (2014). Síndrome de agotamiento profesional en personal de atención de salud. *Rev Med Inst Mex Seguro Soc*, 44(3), 221–226.
- Cortez, R., & García, A. (2015). Mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores del sector salud: el caso de Nicaragua. *Apuntes: Revista de Ciencias Sociales*, 38(69), 81–100. <https://doi.org/10.21678/apuntes.69.632>
- Caicedo, K. P. E., Urréa, H. E. R., Reinoso, G. N. S., & Sanchez, E. M. M. (2020). Estilos de Vida del Profesional Enfermero y su relación en la calidad de atención. *Salud y Bienestar Colectivo*, 44-58.
- Dall'Ora, C., Ball, J., Redfern, O., Recio-Saucedo, A., Maruotti, A., Meredith, P., & Griffiths, P. (2019). Are long nursing shifts on hospital wards associated with sickness absence? A longitudinal retrospective observational study. *Journal of Nursing Management*, 27(1), 19-26, <https://doi.org/10.1111/jonm.12643>

- Díaz, C. R., Gutiérrez, H., & Amancio, A. M. (2018). Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. *Revista Cuidarte*, 9(1), 1973. <https://doi.org/10.15649/cuidarte.v9i1.426>
- Escobar Perez, M. D. C. Evaluación de las repercusiones de los turnos rotativos en el entorno familiar y laboral de los trabajadores de las áreas de tintorería y tejeduría de confecciones recreativas Fibran Cía Ltda., de la Ciudad de Quito, 2016. (Master's thesis, Posgrados Facultad: Maestría en Seguridad y Prevención de Riesgos del Trabajo). Universidad Tecnológica Equinoccial. Repositorio. Cap 2; 15-16.
- Gobernación del Tolima, (29 de julio 2021). *El Hospital Federico Lleras Acosta activa plan de contingencia para la atención a los usuarios de Comparta Eps.* <https://www.tolima.gov.co/>
- Hernández-Cantú, E. I., & Medina-Campos, X. L. (2020). Satisfacción laboral y ausentismo en el personal de enfermería de un hospital público de Monterrey. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 28(1), 37-48.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6° ed.). Mc Graw Hill Education
- Hospital Federico Lleras Acosta. (2021) disponible: <https://www.hfilleras.gov.co/>
- Lauracio, C., & Ticona, T. L. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2(4), 543-554.
- Lucas, L. M., Rosales, C., Castillo, E. F., Reyes, C. E., & Salas, R. M. (2021). Calidad percibida por pacientes hospitalizados en áreas de cirugía de dos instituciones pública y privada de Perú. *Index de Enfermería*, 30(1-2), 39-43, [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S113212962021000100010&lng=es&tlng=pt](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S113212962021000100010&lng=es&tlng=pt).
- Malte, P. T., Macías, A. S., Rivera, S. C., & Cepeda, R. A. (2021). Análisis del costo del ausentismo laboral en personal de enfermería. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*, 14(2), 108-117.
- Mazo, D. A., & Barrera, L. M. (2016). Factores relacionados con el ausentismo laboral por causa médica en el personal de enfermería, Fundación Clínica del Norte, 2013–2014. *Revista CES salud pública*, 7(1), 3-16.

- Mutshatshi, T. E., Mothiba, T. M., Mamogobo, P. M., & Mbombi, M. O. (2018). Record-keeping: Challenges experienced by nurses in selected public hospitals. *Curationis*, 41(1), 1-6.
- Morillo, J. R., Gómez, N. & Laguna, D. V. (2021). Costos por ausentismo laboral por COVID-19 en trabajadores del distrito San Pedro de Huaca- Tulcán Salud, 2020. Dilemas contemporáneos: educación, política y valores, 8(spe3), 00030, <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2710>
- Madero, S. M. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria*, 29, 1-18. <https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Ortega, C., & López, F. (2016). El Burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4(1).
- OMS (2020). Situación de la enfermería en el mundo 2020. Organización Mundial de la Salud. <https://www.who.int/es/publications/i/item/9789240003279>
- OMS & OIT (2021) Casi 2 millones de personas mueren cada año por causas relacionadas con el trabajo. Organización Mundial de la Salud y Organización Internacional del Trabajo, <https://www.who.int/es/news/item/16-09-2021-who-ilo-almost-2-million-people-die-from-work-related-causes-each-year>
- Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos profesionales. Bogotá: Ministerio de la Protección Social. Bogotá; 207
- Rojas, L., & Carolina, Y. Factores estresantes y satisfacción laboral de la enfermera del Hospital Víctor Lazarte Universidad Nacional de Trujillo. Tesis de Segunda Especialidad 2019. Repositorio Institucional UNITRU. Cap. 1 Pág. 3
- Rojas-Pimentel, J., & Izaguirre-Torres, D. (2020). Ausentismo laboral: Una realidad preocupante en Perú y Sudamérica. *Sciendó*, 23(1), 71-77.
- Rivera, S. C., Ramos, M. V., Macias, A. S., & Rueda, I. C. F. (2023). Ausentismo y satisfacción laboral en personal de enfermería en un hospital de segundo nivel de atención. *Ciencia y Sociedad*, 48(4), 39-55.
- Solís, R., Tantalean, M., Burgos, R., & Chamb, J. (2017). Agotamiento profesional: prevalencia y factores asociados en médicos y enfermeras en siete regiones del Perú. *Anales de La Facultad de Medicina*, 78(3), 270. <https://doi.org/10.15381/anales.v78i3.13757>

- Tatamuez-Tarapues, R. A., Domínguez, A. M., & Matabanchoy-Tulcán, S. M. (2019). Revisión sistemática: Factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina. *Universidad y salud*, 21(1), 100-112.
- Tesfaye T, Abera A, Hailu FB, Nemera & G, Belina S. Assessment of factors affecting performance of nurses working at Jimma University Specialized Hospital in Jimma Town, Oromia Region, South-West Ethiopia. *J Nurs Care*. 2015; 4(6): 312.
- Velásquez Perales, R. A., Loli Ponce, R. A., & Sandoval Vegas, M. H. (2019). Factores asociados al ausentismo laboral de enfermeras. *Revista Cubana de Enfermería*, 35(4).
- Arcay R, Molina E. Estilo de vida asociado al ausentismo laboral en trabajadores universitarios. Biblioteca Virtual de Desarrollo Sostenible y Salud Ambiental (sf). Disponible en: <http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd90/1008ARCest.pdf> [consultado el 21 de noviembre de 2014]
- Sánchez, D. C. (2015). Ausentismo laboral: una visión desde la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo. *Revista salud bosque*, 5(1), 43-53.