

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO COHORTE 2017

Tema: “Ausentismo Laboral y el desempeño organizacional en unidades médicas de primer nivel de atención del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social”

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en
Gestión del Talento Humano

Autora: Ingeniera María José Pilpe López

Director: Ingeniero Leonardo Gabriel Ballesteros López, MBA.

Ambato – Ecuador

2020

A la unidad académica de Titulación de la Facultad Ciencias Administrativas

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, precedido por el Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA. e integrado por los señores: Ingeniero Marcelo Javier Mancheno Saá, Magíster e Ingeniera Mayra Fernanda Sánchez Acosta, Magíster, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptar el Informe Investigación con el tema: "Ausentismo Laboral y el desempeño organizacional en unidades médicas de primer nivel de atención del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social", elaborado y presentado por la señorita Ingeniera María José Pilpe López, para optar por el Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.
Presidente y Miembro del Tribunal



Firmado electrónicamente por:
**MARCELO JAVIER
MANCHENO SAA**

Ing. Marcelo Javier Mancheno Saá, Mg.
Miembro del Tribunal

Ing. Mg. Fernanda Sánchez
Firmado digitalmente por
Ing. Mg. Fernanda Sánchez
Fecha: 2020.10.09 11:39:11
-05'00'

Ing. Mayra Fernanda Sánchez Acosta, Mg.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el Trabajo de Titulación, presentado con el tema: "Ausentismo laboral y el desempeño organizacional en unidades médicas de primer nivel de atención del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social", le corresponde exclusivamente a la Ingeniera María José Pilpe López, autora bajo la Dirección del Ingeniero Leonardo Gabriel Ballesteros López, MBA., Director del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.



Firmado electrónicamente por:

**MARIA JOSE
PILPE**

Ing. María José Pilpe López

C.c.: 060432045-7

AUTORA



Firmado electrónicamente por:
**LEONARDO GABRIEL
BALLESTEROS LOPEZ**

Ing. MBA. Leonardo Gabriel Ballesteros López

C.c.: 1802453629

DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución. Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

Ing. María José Pilpe López
C.c.: 060432045-7

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
A LA UNIDAD ACADÉMICA DE TITULACIÓN DE LA FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	ii
AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN.....	iii
DERECHOS DE AUTOR	iv
DEDICATORIA	ix
AGRADECIMIENTO	x
RESUMEN EJECUTIVO	xi
ABSTRACT.....	xii
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	xiii
INTRODUCCIÓN	1
1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	3
2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO	3
2.1. Área de conocimiento	3
2.2. Líneas de investigación	3
3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	3
3.1. Tiempo de ejecución	3
3.2. Financiamiento.....	4
3.3. Autor/es.....	4
4. DESCRIPCIÓN DETALLADA.....	5
4.1. Definición del problema de la investigación.....	5
4.2. Objetivos de la investigación	7
<i>Objetivo general</i>	7
<i>Objetivos específicos</i>	7
4.3. Justificación de la investigación.....	8
4.4. Marco teórico referencial	10
Ausentismo laboral.....	11
<i>Ausentismo laboral por el trabajador</i>	13

<i>Ausentismo laboral de responsabilidad compartida</i>	13
<i>Ausentismo laboral responsabilidad de la empresa</i>	13
<i>Causa médica certificada</i>	14
<i>Causa legal</i>	14
<i>Causa extralegal</i>	14
<i>Otras causas</i>	14
<i>Ausentismo mental</i>	15
<i>Ausentismo físico</i>	15
<i>Modelos de ausentismo laboral</i>	16
Aspectos legales y normativos	17
Desempeño laboral.....	18
<i>Elementos Claves del Desempeño Laboral</i>	20
5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	32
5.1. Perfil sociodemográfico de la muestra.....	32
5.2. Causas y frecuencias del ausentismo laboral	34
6. CONCLUSIONES	46
7. RECOMENDACIONES	47
8. REFERENCIAS CITADAS	49
9. ANEXOS	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Rubro de gastos	4
Tabla 2. Evolución literaria. Desempeño laboral.....	19
Tabla 3. Población.....	29
Tabla 4. Ficha técnica de la muestra	29
Tabla 5. Diseño del constructo	31
Tabla 6. Coeficiente de fiabilidad del instrumento	32
Tabla 7. Análisis de variables personales	33
Tabla 8. Ausentismo 2017.....	34
Tabla 9. Ausentismo 2018.....	35
Tabla 10. Ausentismo 2019.....	36
Tabla 11. Cuadro resumen de índices de medición.....	39
Tabla 12. Correlación de Pearson	43
Tabla 13. Tabla de contingencia	44
Tabla 14. Verificación de Hipótesis, Ausentismo – Desempeño Laboral	45

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Cronograma.....	4
Gráfico 2. Accidentes por lugar de trabajo	9
Gráfico 3. Enfermedades profesionales	10
Gráfico 4. Orden de presentación de resultados.....	34
Gráfico 5. Causas 2017	35
Gráfico 6. Causas 2018	36
Gráfico 7. Causas 2019	37
Gráfico 8. Desempeño colaboradores	40
Gráfico 9. Conocimiento del procedimiento	40
Gráfico 10. Evaluación de conocimientos	40
Gráfico 11. Competencias técnicas	41
Gráfico 12. Cumplimiento de metas	41
Gráfico 13. Desarrollo de nuevas capacidades.....	42
Gráfico 14. Evaluación del trabajo en equipo	43
Gráfico 15. Cooperación	43

DEDICATORIA

A mis hermanos(as) y a mi hija por creer en mi capacidad y darme su apoyo incondicional, por demostrarme con su ejemplo que con amor, constancia, dedicación y honestidad se puede lograr lo que sueñas

AGRADECIMIENTO

A los Máster Giovanna López Araujo y Juan José Pacheco quiénes han sido un ejemplo de superación y perseverancia, por su apoyo incondicional y fortaleza ante la vida.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO COHORTE 2017

TEMA: “Ausentismo Laboral y el desempeño organizacional en unidades médicas de primer nivel de atención del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social ”

AUTOR: *Ing. María José Pilpe López*

DIRECTOR: *Ing. MBA. Leonardo Gabriel Ballesteros López*

FECHA: *05 de marzo de 2020*

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene el objetivo de determinar la relación del ausentismo laboral y el desempeño organizacional del personal con el fin de conocer las causas y efectos anuales en las unidades médicas de primer nivel del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Alausí. El diseño metodológico utilizado en la investigación es de orden mixto, ya que, se analizó el enfoque cualitativo, es decir, tuvo fundamentación literaria con el propósito de establecer de manera teórica el planteamiento hipotético, de orden cuantitativo, se debe a la serie de procesos matemáticos y estadísticos implicados en la presentación de resultados, con el fin de establecer y explicar los esquemas de conducta. El estudio es de nivel correlacional, pues, evaluó la relación de las variables de estudio mediante el coeficiente de correlación de Pearson. El resultado principal demostró que en el año 2018 se presentó mayor índice de ausentismo con relación a los periodos 2017 y 2019 debido a que, el indicador de gravedad (IG) estimó 4 días promedio que el individuo se ausenta anualmente por diferentes causas. Se concluye que, el ausentismo si incide en el desempeño laboral, pues, mediante el estadístico de Chi-cuadrado se logró obtener un valor $p \leq 0,047$.

DESCRIPTORES: AUSENTISMO LABORAL, DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL, UNIDADES MÉDICAS, ENFERMEDADES, ACCIDENTES LABORALES, PERMISOS DE LEY.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO COHORTE 2017

THEME: "Labor Absenteeism and organizational performance in first-level medical units of the Ecuadorian Social Security Institute"

AUTHOR: *Ing. María José Pilpe López*

DIRECTED BY: *Ing. MBA. Leonardo Gabriel Ballesteros López*

DATE: March 05, 2020

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship between absenteeism and the organizational performance of staff in order to know the annual causes and effects in the first-level medical units of the Ecuadorian Institute of Social Security in Alausí. The methodological design used in the research is mixed, since the qualitative approach was analyzed, that is, it had a literary foundation with the purpose of theoretically establishing the hypothetical approach, of a quantitative order, it is due to the series of mathematical processes and statisticians involved in the presentation of results, in order to establish and explain the behavior patterns. The study is correlational level, therefore, the relationship of the study variables was evaluated by the correlation coefficient using Pearson. The main result showed that in 2018 there was a higher rate of absenteeism in relation to the periods 2017 and 2019 because the severity indicator (GI) estimated 4 average days that the individual is absent annually for different reasons. It is concluded that absenteeism does affect job performance, since, using the Chi-square statistic, it was possible to obtain a value of $p \leq 0.047$.

DESCRIPTORS: LABOR ABSENCE, ORGANIZATIONAL PERFORMANCE, MEDICAL UNITS, DISEASES, LABOR ACCIDENTS, LAW PERMITS.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- CINE: Clasificación Internacional Normalizada de la Educación
- SENESCYT: Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación
- SNIESE: Sistema Nacional de Información de Educación Superior del Ecuador
- UNESCO: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (en inglés United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization)
- OMS: Organización Mundial de la Salud
- ADECCO: The Adecco Group, compañía Líder mundial en Recursos Humanos
- ROEE: Registro Oficial Edición Especial
- SRGP: Estadísticas del Seguro de Riesgos del Trabajo
- HNERM: Hospital Edgardo Rebagliati Martins
- TGA: Tasa Global de Ausentismo
- IG: Índice de Gravedad
- IF: Índice de Frecuencia
- La evaluación en 360°: evaluación integral utilizada en el desempeño
- LOSEP: Ley Orgánica de Servicio Publico

INTRODUCCIÓN

El ausentismo se ha estudiado desde un punto de vista económico, social y personal, pero existen límites y situaciones en las que las contribuciones pueden verse desde una perspectiva global (Sotelo, 2019). Por lo tanto, existen diversas razones por las cuales los colaboradores se han ausentado de sus trabajos, el mismo que, incluye enfoques teóricos que no son descritos con el tiempo. Pues, se asemeja a una teoría única que carece de criterios homogéneos para evaluar e interpretar fenómenos (Tatamuez et al., 2018). No obstante, la falta de una teoría generalizada acerca del absentismo no simboliza que su estudio haya estado separado de todo supuesto teórico a cualquier interpretación sobre causas y significado (Cueva, 2018). En consecuencia, el desempeño laboral es el factor determinante para saber qué está pasando con el trabajador y su entorno de trabajo (Huilcapi Masacon et al., 2017).

Por lo tanto, el presente trabajo está estructurado en diez puntos de la siguiente manera:

1. En este punto se refleja el tema del presente proyecto de investigación.
2. Se encuentra el área de conocimiento y la línea de investigación del presente proyecto de investigación.
3. Se especifica la información de la investigación la misma que, especifica el tiempo de ejecución con su respectivo cronograma, financiamiento y la información de la autora de la investigación.
4. En este apartado se encuentra la definición del problema, objetivos y justificación del proyecto de investigación, del mismo modo, se muestran los antecedentes investigativos que se refiere a información de investigaciones previas en relación al tema planteado, así como, la metodología y el diseño del constructo.

5. Presenta los resultados de la investigación, el mismo que, se establece la población y muestra e instrumentos de evaluación, con sus respectivos análisis e interpretaciones de los datos obtenidos.
6. En esta área se denota las conclusiones una vez esquematizados los resultados obtenidos.
7. Posteriormente, se realiza las recomendaciones pertinentes.
8. En este punto constan los anexos que especifican la lista de objetos de estudio, instrumentos utilizados para la evaluación.
9. Finalmente se encuentra la bibliografía utilizada a lo largo de la investigación.

1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Ausentismo Laboral y el desempeño organizacional en unidades médicas de primer nivel de atención del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO

2.1. Área de conocimiento

Según el manual de usuario del Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE) publicado por Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT, 2011) sobre las áreas y sub-áreas del conocimiento de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (**en inglés** *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization* - UNESCO: 1997) el área de conocimiento según la clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE) en la que se enmarca la presente investigación es Ciencias sociales, educación comercial y derecho.

2.2. Líneas de investigación

Según la Resolución 2322- CU-P-2018 emitida el 20 de noviembre de 2018 que enmarca el Plan y esquema de proyecto de investigación para el caso de los programas: Maestría en Gestión del Talento Humano y Maestría en Administración Pública

3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

3.1. Tiempo de ejecución

El presente proyecto de investigación inició en noviembre de 2019 y está programada su finalización del 28 febrero del 2020

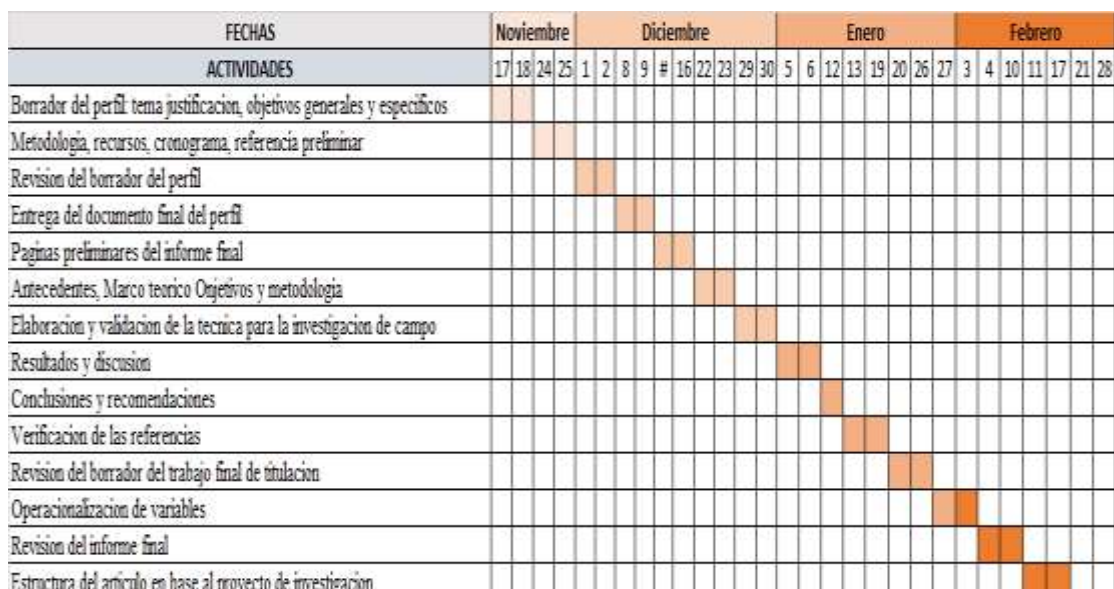


Gráfico 1. Cronograma
Elaborado por. Pilpe M. (2020)

3.2. Financiamiento

El total para la ejecución del proyecto de investigación es autofinanciando por la autora y se detalla a continuación:

Tabla 1. Rubro de gastos

ITEM	RUBRO DE GASTOS	VALOR
1	Personal de apoyo: Estadística	\$200,00
2	Material de escritorio	\$350,00
3	Material Bibliográfico	\$200,00
4	Transporte: Combustible y peajes	\$180,00
5	Imprevistos	\$95,00
TOTAL		\$1.025,00

Elaborado por. Pilpe M. (2020)

3.3. Autor/es

Nombre: María José Pilpe López

Grado académico: Ingeniera Comercial

Teléfono: Celular 0995761140 Convencional (03) 2396316

Correo electrónico: mariajosepilpe@gmail.com

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA

4.1. Definición del problema de la investigación

En la actualidad, el ausentismo es un problema global y su tendencia de incremento es permanente. Según el informe publicado por ADECCO, se demostró que entre los países de España, Suiza, Finlandia, Dinamarca, Australia, Canadá y Estados Unidos, es España quien posee una media de 11,6 días perdidos por trabajos anuales, mientras que, Estados Unidos (EEUU) es el país con menor índice de ausentismo laboral con una media de 4,9 días perdidos por trabajador anuales es Estados Unidos es decir apenas un 5,1% (ADECCO, 2019).

El ausentismo laboral es un factor que incide en cualquier organización, sin embargo, pocas se han detenido a estudiar el fenómeno de sus causas y determinar su enfoque. La Organización Mundial de la Salud (OMS), pretendió establecer las estadísticas nacionales de trabajo, en las que señala que los métodos de control y registro de los datos de las instituciones se enfocan solo en las horas trabajadas, incluyendo las horas suplementarias y extraordinarias remuneradas (Tatamuez, Domínguez, y Matabanchoy, 2018). Son mínimas las entidades que incluyen el ausentismo laboral, pese a la necesidad de determinar dichos índices, es poco habitual que los servicios nacionales de estadística hagan estimaciones de esta variable, por lo tanto, son considerados como costos de acarreamiento (Novoa, 1996).

De manera que, la deserción atribuida por incapacidad médica o sus relacionados, ocupa las tres cuartas partes del ausentismo total (Bonilla, Carrasco, Florez, Martínez, y Pardo, 2014). Por lo tanto, en los países industrializados la ausencia en lugares de trabajo sobrepasa el 30% en los últimos 10 años, aun cuando el desarrollo de las mejoras de asistencia sanitaria y condiciones socioeconómicas se ha ido adaptando a los individuos.

En Ecuador, la Ley Orgánica de Servidor Público (LOSEP) establece que, las condiciones a cumplir previo a la solicitud de licencias o permisos con/sin remuneración, por enfermedades o por calamidades domésticas. Pese a existir reglas

que imputan sanciones ante la frecuencia del ausentismo, la incidencia de las organizaciones es alta. Por lo tanto, el ausentismo tiene una serie de consecuencias que no son solo de carácter financiero, sino que, también afectan al entorno laboral, los mismos que ocasionan sobrecarga e incumplimiento de las actividades ante los casos de eventualidades no planificadas

Las Instituciones de Salud de primer nivel de atención generan insatisfacción e incomodidad, siendo este un problema latente en su servicio, los profesionales de las Unidades Médicas que no logran acudir a su lugar de trabajo ocasionan una carencia de atención en los pacientes que lo requieren, lo que conlleva, a que se genere una demanda insatisfecha, inconformidad con el servicio y que se agudicen las patologías emergentes dado el tiempo de espera. (Arboreada y Cordova, 2011).

El riesgo psicosocial se ha identificado como una de las causas más relevantes de ausentismo laboral, ya sea, por el contenido, carga/ ritmo, tiempo, participación y control en su trabajo y en las actividades que son de responsabilidad del funcionario público dentro de la unidad médica, la cultura organizacional, las relaciones personales, el desarrollo personal o interacción casa-trabajo. Por lo tanto, se generan en mayor parte por motivos de salud, los mismos que, se ven relacionados con patologías médicas de alta prevalencia, lo cual genera grandes gastos económicos y sanitarios de impacto social o personal (Florencia, 2016).

La calidad de vida para Pérez, Peralta, y Fernández (2014), de acuerdo con su percepción, es baja, junto a una pobre motivación intrínseca, lo que implica en las fortalezas y debilidades de los ambientes de trabajos. Mientras que, Arboreada y Cordova (2011) añaden que la presencia de las variables por sobrecargo laboral, salario impropio y falta de tiempo, influyen desfavorablemente en el bienestar, el mismo que, repercute en el rendimiento y su estado de salud. Lo mencionado, al asociarse con la presencia de altos niveles de ansiedad, advierte el deterioro de la atención prestada a los pacientes. Esto es percibido de manera negativa, mientras que, la atención directa con el paciente, es poco cortés y solidaria por parte de los gestores.

En Ecuador, se han observado altas tasas de ausentismo a través de ciertos estudios, sin embargo, no existen estadísticas globales específicas que muestren el alcance de este problema. La tasa de ausentismo en el país es desconocida, pero, se considera que aproximadamente el 34% del ausentismo es generado por causa médica no justificada, por lo tanto, se lo considera como un fenómeno no controlado así como su índice de evolución.(INEC, 2016).

La Dirección de Desarrollo Institucional del IESS, manifiesta que entre el período del 1 de enero de 2006 y el 31 de diciembre de 2010, las prestaciones económicas por dichos conceptos ascienden a USD \$ 8'916.663,10, que corresponden al pago de los subsidios por enfermedad común y maternidad a los afiliados, demostrando la magnitud del problema (ROEE, 2016).

4.2. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar la relación del ausentismo laboral y el desempeño organizacional del personal que labora en las unidades médicas de primer nivel de atención del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Alausí.

Objetivos específicos

- Fundamentar mediante el análisis de revisión de literatura las variables de ausentismo laboral y desempeño organizacional.
- Identificar el estado actual y causas de ausentismo laboral del personal de las unidades médicas.
- Evaluar los niveles de desempeño laboral del personal de las unidades médicas
- Establecer la relación del ausentismo laboral y el desempeño organizacional del personal de las unidades médicas.

4.3. Justificación de la investigación

La ausencia de los trabajadores en su puesto de trabajo es un fenómeno característico e inevitable del mundo laboral. Producido por un amplio abanico de motivos, tiene considerables costes asociados (tanto organizativos como económicos) hasta el punto que es una de las cuestiones que más preocupación suscita en el mundo del trabajo. El ausentismo no es un mero hecho laboral; sino, un factor socio-laboral que exige el abordaje en todas sus dimensiones. Por ello, además de la regulación de elementos pragmáticos, de los análisis que pretendan comprenderlo cabalmente, se deben contemplar los aspectos culturales en el ámbito empresarial y social y valorar aspectos como el rendimiento, la eficiencia y la productividad (Novoa, 1996).

En el año 2010 el promedio de número de horas no trabajadas por persona según las causas ocasionales fueron de 21,65% en España, cuya frecuencia de ocurrencia por trimestre del año fue: 16,8% en el primer trimestre, 18,2% en el segundo, 29,3% en el tercero y 22,3% en el cuarto (INE, 2019). Mientras que, en las Islas Baleares las horas perdidas según la nómina total de trabajadores se distribuyó del siguiente modo: 16,42 horas en el primer trimestre; 16,11 en el segundo; 18,13 en el tercero y 23,08 en el cuarto. La tasa de ausentismo (ratio entre las horas no trabajadas por causas ocasionales y las horas pactadas efectivas) se situó en el 2010 en España en el 5,07% y en el 5,49 % en las Islas Baleares

Mientras que, en Colombia se presenta una tasa de ausentismo más alta en el sector hospitalario con 14.3 días por trabajador con una tasa de severidad de 10.6 días por incapacidad médica. Por otro lado, las estadísticas del Seguro de Riesgos del Trabajo (SRGT) en el Ecuador al 2016 presentan una medición de los accidentes de trabajo y los lugares donde éstos ocurren.

Al respecto, se conoce que en la provincia de Chimborazo el 64,5% de los accidentes laborales suceden en el centro o lugar de trabajo habitual. Por lo tanto, dicho porcentaje se asocia a las condiciones y circunstancias en el que se desarrolla los imprevistos en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la provincia de Chimborazo.



Gráfico 2. Lugares donde ocurren accidentes de trabajo

Fuente. Adaptado de SGRT (2016). *Estadísticas del Seguro de Riesgos de Trabajo – Accidentes de Trabajo*

Por lo tanto, el diagnóstico realizado a los colaboradores del Instituto Ecuatoriano Seguridad Social del cantón Alausí, es de gran importancia, puesto que, al conocer los factores del ausentismo y el desempeño laboral se podrá entender las condiciones por las que el individuo se ausenta en sus actividades.

La investigación pretende causar impacto en los individuos de la unidades médicas, puesto que según Gavilanes (2020) el desgaste físico y mental es eminente en los individuos, los factores que afectan con mayor frecuencia son: la tensión mental en un 40,5%, la psicológica o estrés el 31,6%, la limitación de aptitudes motrices y sensoriales 3,3% y la tensión física un 6,2%.

Cabe recalcar que, el ausentismo y desempeño laboral, a pesar de ser un tema de interés, en nuestro país no existen estudios específicos, puesto que, es considerado como un fenómeno no controlado del cual no se conoce su índice de evolución. Sin embargo, el SGRT, (2016) prevé que las enfermedades profesionales, son las más recurrentes, recalcando que entre los años 2013 al 2015 las estadísticas presentan un crecimiento constante. El Seguro de Riesgos del Trabajo (SGRT) presentó información relacionada con las enfermedades profesionales que causan el ausentismo laboral en el Ecuador, en el periodo 2013 al 2016.



Gráfico 3. Enfermedades Profesionales (2013 – 2016)

Fuente. Adaptado de SGRT (2016). *Estadísticas del Seguro de Riesgos del Trabajo*

Los beneficios de la investigación fueron: identificar los factores que ocasionan el ausentismo y cómo repercute en el desempeño de los colaboradores de las unidades médicas ya que, según (Bonilla et al. (2014) es importante determinar la motivación y su existencia, entre los empleados, en su lugar de trabajo, para poder crear correctivos y estimulaciones.

La investigación realizada aportó con conocimientos estadísticos sobre las causas que impulsan al ausentismo y el desempeño laboral en las entidades médicas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en el cantón Alausí, así como también, permitió respaldar el trabajo realizado con la obtención de recursos técnicos, científicos, y bibliografía relacionada.

HIPÓTESIS

El presente estudio pretende comprobar si existe una relación entre el ausentismo y el desempeño laboral de los colaboradores de las unidades médicas de primer nivel del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Alausí.

4.4. Marco teórico referencial

Antecedentes investigativos

En el estudio efectuado por Bonilla et al. (2014) “Ausentismo laboral en el Centro de Atención Médica inmediata Vista Hermosa” se descubrió que las principales causas de ausentismo fueron: la incapacidad por enfermedad, el retraso o ausencia por trabajo extra y la calamidad doméstica. Se conoce que en el Centro de Atención Médica Vista Hermosa existe una carga laboral fuerte y los empleados tienen uno o más trabajos al mismo tiempo, además de los turnos de fin de semana, noches y festivos.

No obstante, Tatamuez et al. (2018) en su estudio titulado: “Revisión sistemática de los factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina” concuerda que el ausentismo laboral se ha considerado como un estudio de relevancia, puesto que, genera calidad de vida, salud mental, economía, presencia y competitividad de la organización para identificar las situaciones a las cuales se les atribuye dicha problemática, con el objetivo de intervenir de manera integral en la situación.

Ausentismo laboral

El estudio retrospectivo en América Latina, en donde se evalúa las principales causas de ausentismo en los últimos 20 años, agrupan al ausentismo en tres factores individuales, sociodemográficos, intra-laborales y extra-laborales. Dichos factores intervienen de manera negativa a nivel individual e institucional (Tatamuez et al., 2018).

En el año 2018, se realizó un estudio denominado “Principales factores de ausentismo y su satisfacción laboral del personal de salud del departamento de cirugía del HNERM” el cual tuvo como objetivo establecer factores que influyen en el ausentismo del personal de salud de dicha institución, sus resultados señalaron que la causa más común de ausentismo laboral en el personal de salud, del área de cirugía, fue por enfermedad comprobada, seguida de ausentismo laboral por motivos familiares. El 20.19% del personal médico que se ausentó, son enfermeras preocupadas por la inestabilidad de su condición laboral (Alta, 2018).

El ausentismo laboral afecta a cualquier tipo de empresa o institución, sin embargo, estudios recientes muestran que existe una incidencia más alta en institutos

relacionados con la salud. Este fenómeno, generado por múltiples causas, suele ser indicio de algunas fallas en el nivel institucional y en el manejo del talento humano (Muñoz, 2015). Las altas tasas de ausentismo en una organización provocan una serie de consecuencias, como incremento de los costos de personal por erogaciones producto de horas no trabajadas o por contratación de personal supletorio, desbalance en los niveles de productividad y en ciertos casos, como en el de las instituciones de salud un servicio ineficaz ofrecido hacia los usuarios (Boada, Agulló, y Mañas, 2005).

Un estudio basado en identificar las causas más frecuentes de ausentismo en una institución de salud, determinó que las causas se encuentran registradas en su mayoría por enfermedad y por accidentes laborales, de igual manera se estableció que existe una relación entre el estrato socioeconómico y el ausentismo por causa médica, concluyendo que un estrato económico más bajo influye la alimentación, las condiciones sanitarias y el acceso a medicinas, generando problemas de salud. En cuanto al ausentismo relacionado al género, identificaron que el nivel es más alto en el género femenino. Por otra parte, se estableció que el ausentismo es mayor en el rango de edades de 20 a 26 años que en los otros grupos (Berrocal, Jiménez, Rojas, y Salazar, 2012).

Existen factores que pueden influir en tasas de ausentismo altas, éstas pueden estar relacionadas con la edad, factores motivacionales, género, condiciones sociodemográficas, nivel de educación, cargo y roles desempeñados en la empresa, presencia de enfermedades crónicas, factores organizativos y condiciones del trabajo, entre otras (Boada et al., 2005). A pesar de que no existe una relación matemática comprobada se ha determinado mediante estudios que hay diferentes grados de correlación entre algunos factores y el ausentismo laboral en las organizaciones. Según su origen, pueden ser: médicos o no médicos, según las causas: legales o ilegales y según la decisión del trabajador: voluntario o involuntario por falta de motivación.

Para comprender el ámbito de aplicación del tema de estudio se realiza una revisión documental de investigaciones previas con un mismo enfoque, citando a continuación las de mayor relevancia.

El fenómeno del ausentismo laboral es complejo, ya que, en él, intervienen diversos factores individuales, organizativos y externos que determinan su aparición. Aunque no existe una estandarización para la obtención de indicadores de ausentismo laboral y éstos se puedan calcular a través de diferentes normativas nacionales e internacionales, la medición objetiva de los indicadores es primordial para establecer las tendencias, asociaciones y medidas correctivas necesarias (Díaz et al., 2018). Por tanto, la clasificación, el registro y las estadísticas de ausentismo laboral, no sólo resultan útiles a nivel puntual de cada empresa, sino que pueden aportar a las estadísticas nacionales en términos de costos generados y a su vez, permiten instaurar patrones comparativos con empresas del mismo sector productivo a nivel mundial (Vásquez, 2012).

Ausentismo laboral por el trabajador

Faltas intencionales que son responsabilidad directa del trabajador, aun cuando él mismo se encuentra con una condición física y económica estable para asistir a su puesto de trabajo. Estas pueden ser por inasistencia en jornadas completas o parciales (Baldeón, 2014).

Ausentismo laboral de responsabilidad compartida

Son aquellos ausentismos provocadas por un evento no deseado en la empresa como: accidentes de trabajo, catástrofes dentro de las líneas de producción, fallas en los equipos o maquinarias, entre otras (Baldeón, 2014).

Ausentismo laboral responsabilidad de la empresa

Faltas cuya responsabilidad específicamente es del empleador, por lo general caracterizadas por ser paradas de plantas, mantenimientos mayores o limpiezas programadas de líneas de producción, o por situaciones no deseadas como: cortes eléctricos o de servicios básicos por fallas administrativas. También se puede generar por escases o ausencia de la materia prima para dar continuidad al trabajo o huelgas a causa de negociaciones (Baldeón, 2014).

Causa médica certificada

El ausentismo laboral por una incapacidad temporal se define como una situación de adversidad derivada de una alteración en la salud, que imposibilita temporal y absolutamente el trabajo habitual o que impide al trabajador el desarrollo de sus actividades, cualquiera que fuese su causa, se denomina también de causa médica. Las incapacidades producidas son por enfermedades comunes o enfermedades profesionales, accidentes de trabajo o permisos especiales de salud, las cuales dependerán tanto de la etapa en que se diagnostica, como en su tratamiento o manejo oportuno (Flores, 2016).

Causa legal

Según el Código Sustantivo de Trabajo se justifican los ausentismos en base a sus normas laborales, En este grupo se encuentran las siguientes causas:

- Enfermedad común
- Accidente de trabajo
- Permisos legales
- Maternidad y adopción
- Enfermedad profesional (Novoa, 1996).

Causa extralegal

Las acordadas con los líderes sindicales en convenciones y acuerdos extralegales, para el funcionamiento de la junta directiva y de las diferentes comisiones: permiso sindical remunerado y no remunerado. Otras: Nacimiento, matrimonio, defunción (Tatamuez et al., 2018)

Otras causas

Incluye ausencias injustificadas, detenciones, huelgas, paros, o causas de fuerza mayor como: familia enferma, diligencias judiciales, fenómenos naturales.

Los paros cívicos o manifestaciones de grupos poblacionales son también causas del ausentismo laboral, porque dichas actividades afectan los medios de transporte, restringiendo a los trabajadores en su movilización y como consecuencia la no presencia a los lugares de trabajo o retrasos. Los fenómenos ambientales, tales como inundaciones, sequías, terremotos, son también causales de ausentismo laboral, pero en menor proporción. Estos eventos suceden de manera ocasional e inesperada, sin embargo, hacen que el trabajador deba ausentarse, por afectación directa o porque los medios de transporte para dirigirse al lugar de trabajo sufren daños. (Yamakawa & Ostos, 2011)

Ausentismo mental

Presencia física, cuando el pensamiento se encuentra en un “lugar distante”, afectando a la productividad

Ausentismo físico

Inasistencia personal a las labores comprometidas con su lugar de trabajo.

Justificado: Inasistencia por imposibilidad comprobada de asistir al trabajo, que se produce con su respectiva autorización. Según su tiempo de ausencia puede ser parcial o completa. Injustificado: Inasistencia no esperada a su trabajo, sin una respectiva autorización. Puede ser parcial o completa

El fenómeno sociológico está estrictamente vinculado a la actividad del individuo y la sociedad ante el trabajo. Un factor directo de ausentismo laboral son las condiciones de trabajo en las que se desempeña el trabajador. Las principales causas de inasistencia se deben a la incapacidad laboral producida tanto por enfermedad común o profesional y los accidentes laborales, lo cual constituye las tres cuartas partes de las faltas en los trabajos (Ccollana, 2015).

Modelos de ausentismo laboral

Antes de analizar los modelos de ausentismo laboral, se debe tener en cuenta que la incapacidad laboral es la falta de capacidad de un trabajador para poder trabajar, indicada por una prescripción médica, que otorga el permiso legal de ausentarse a causa de una enfermedad común o profesional. A su vez la enfermedad común tiene como origen un accidente o una enfermedad cuya causa no tuvo ninguna relación con el trabajo. Y son consideradas enfermedades profesionales o laborales las que se originan dentro del ambiente de trabajo (Novoa, 1996).

La etiología multifactorial del ausentismo laboral hace que se relacionen factores individuales (necesidades, inquietudes, expectativas), factores laborales (condiciones y medio ambiente de trabajo) y extra laborales (medios sociales en el que operan las organizaciones), tomando como unidad básica al trabajador. Por lo tanto aunque el ausentismo laboral es justificado mediante certificados médicos en algunos casos, ésta no es la única causa (Tatamuez et al., 2018).

1. Modelo médico: Los factores que incluyen en este modelo son: demográficos (sexo, edad, nivel ocupacional), características de la organización (mayores niveles de ausentismo mientras más grandes sean las unidades de trabajo), satisfacción y contenidos del empleo (sentido de realización, niveles de responsabilidad y autonomía). Y otros, como compromiso y distancia recorrida al trabajo (Florencia, 2016).

Enfermedades comunes: Son varias las enfermedades comunes que generan ausentismo laboral, algunas se desarrollan según la actividad a la que se dedique la organización o las funciones del trabajador. Las siguientes son las principales: Enfermedades respiratorias, estrés psicológico, drogas, alcohol, vida nocturna, osteomusculares y digestivas. En este grupo también incluyen las citas médicas, exámenes médicos, cirugías, embarazo, accidentes fuera del trabajo. Debido a que las enfermedades son las que más generan ausentismo y pérdidas a las organizaciones, la empresa puede encargar la evaluación del estado del trabajador a través del médico de la empresa o a quien delegue su confirmación (Berrocal et al., 2012).

2. *Modelo psicosocial*: Este enfoque indica que las diferentes culturas de ausencia surgen de la interacción entre individuos, grupos de trabajo y la organización. El total de tiempo perdido crea una cultura de ausencia en distintas industrias y ocupaciones. La decisión de ausentismo se produce en el marco de una cultura de ausencia que puede ser: dependiente, moral, fragmentada o conflictiva. La ausencia es una conducta individual dentro de un contexto social y las motivaciones de ausencia operan restringidas o influenciadas por las culturas que manejan sus propias normas. (Novoa, 1996).

3. *Modelo económico*: En este modelo participan dos factores que actúan de manera conjunta: La tolerancia de los empleadores según la cantidad de ausencias y las motivaciones de cada trabajador para ausentarse. Desde ambas posiciones se ponen en juego el número de ausencias que maximicen sus utilidades a través del cálculo de los beneficios y costos del ausentismo. Este factor hace referencia al ausentismo provocado por la insatisfacción de la remuneración recibida versus las funciones desempeñadas, si el trabajador considera que el salario recibido no es suficiente, será un empleado insatisfecho y con mayor posibilidad de ausentarse (Bonilla et al., 2014).

Aspectos legales y normativos

En este aspecto se hablará primero del derecho a la salud, el cual, de acuerdo a la actual Constitución del Ecuador, en el artículo 1, sección séptima establece: “La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustenten el buen vivir. El estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.” (Constitución del Ecuador, 2008)

El artículo 33 de la Constitución de la República del Ecuador establece que:

“El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado” (Constitución del Ecuador, 2008)

El numeral 5 del artículo 326 de la Constitución de la República, determina que:

“Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar” (Constitución del Ecuador, 2008)

Y el numeral 6 del mismo cuerpo legal señala:

“Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley” (Constitución del Ecuador, 2008)

Mientras que, el subsidio de enfermedad de la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP, 2010), específicamente en el artículo 27 establece que el servidor público tendrá derecho a su remuneración en los siguientes casos:

- a) Por enfermedad que determine imposibilidad física o psicológica, debidamente comprobada, para la realización de sus labores, hasta por tres meses; e, igual período podrá aplicarse para su rehabilitación.
- b) Por enfermedad catastrófica o accidente grave debidamente certificado, hasta por seis meses; así como el uso de dos horas diarias para su rehabilitación en caso de prescripción médica.
- c) Por maternidad (LOSEP, 2010)

Desempeño laboral

Según Velarde (2018), el desempeño laboral se define como el desempeño que cumple cada persona en su jornada de trabajo dentro de una organización, de manera que ésta

sea eficiente, eficaz y efectiva en el cumplimiento de las funciones que se le asignen, para el alcance de los objetivos propuestos, contribuyendo al éxito de la organización.

De acuerdo a Florencia (2016) define al desempeño laboral como las acciones de los empleados que permiten lograr los objetivos de la organización y que pueden ser medidas en términos de competencias de cada individuo y su nivel de contribución con la empresa. Por lo tanto, el desempeño laboral se lo puede definir como el resultante de los factores que influyen en sus acciones, en el logro de sus objetivos y las habilidades para conseguir el compromiso. A su vez, Muñoz (2015) asegura que, el desempeño laboral como las acciones o comportamientos de los empleados que son indispensables en el logro de los objetivos de la organización.

Por tanto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza principal de una organización. Velarde (2018) plantea que el desempeño es la influencia de las expectativas del empleado sobre el entorno laboral, sus actitudes y armonía. Por ende, el desempeño se relaciona con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.

Tabla 2. Evolución literaria. Desempeño laboral

Teoría	Autor	Año	Criterio
Teoría de la Motivación-Cognitiva	Earley y Shalley	1991	Explica el procedimiento por el cual las metas organizacionales influyen en el desempeño laboral y como éstas se transforman en acciones. Por otro lado, también proponen que existen dos partes que conforman el desempeño, la primera es de formulación, evaluación e internalización de las metas laborales y la segunda, es de desarrollo y ejecución de planes de acción.
Teoría de desempeño laboral	Campbell	1993	El autor señala que tanto el conocimiento declarativo y de procedimientos, las destrezas y la motivación, son primordiales para determinar una conducta. Establece también ocho componentes para el desempeño, los cuales son: rendimiento de la tarea específica del puesto, rendimiento de tareas no específicas del puesto, rendimiento de la tarea de comunicación oral y escrita, demostración del esfuerzo, mantenimiento de

			la disciplina personal, facilitar el desempeño del equipo y de los pares, supervisión, liderazgo y administración
Desempeño Laboral y proceso de Acción	Hacker	1994	Este autor plantea dos perspectivas, la primera es la acción que se deriva desde una meta hasta un plan, su ejecución y el feedback posterior; la segunda indica que la acción está determinada por cogniciones que se dan de manera consciente o automática. Señala también que esta acción está compuesta por 6 pasos: desarrollo de metas, orientación, generación de planes, decisión, ejecución-control y Feedback.

Elaborado por. Pilpe M. (2020)

Fuente. Adaptado de Del Castillo y Vargas (2009). *El proceso de Gestión y el desempeño organizacional. Una aproximación a la nueva gestión pública desde el ámbito de los gobiernos locales.*

Elementos Claves del Desempeño Laboral

a) *La Motivación:* Toda organización está influenciada por la unión de experiencias, valores compartidos, una visión del futuro y recompensas esperadas que en conjunto constituyen la motivación de sus miembros. Saber qué es lo que motiva a una organización es una herramienta poderosa para evaluar y mejorar su rendimiento. El autor Del Castillo y Vargas (2009) lo definen como la motivación hacia un objetivo mediante el cual, el sujeto lo consigue por estimulación de las necesidades, tensiones, deseos, incomodidades y expectativas, que lo constituye a través del aprendizaje y el motor del mismo.

La falta de motivación complica el cumplimiento de los objetivos. El Ministerio de Salud Pública (2007) define motivación como “condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización son las intenciones y de reacciones y actitudes naturales y propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes” (p28).

b) *La Responsabilidad:* La responsabilidad dentro de una organización, abarca múltiples funciones que deben ser asumidas dependiendo de los resultados. Es por esto, que las personas tratan de evitar las responsabilidades y otorgar a otro la carga, generalmente llegando a instancias más elevadas. Quienes se ven en la obligación de

tomar una decisión, sea positiva o negativa, será juzgado por las mismas personas que la delegaron en un inicio, volviéndose un círculo vicioso.

En el lenguaje común se define responsabilidad como el deber de asumir los actos propios. Se puede definir que la responsabilidad es el compromiso por el cumplimiento de deberes y tareas inherentes al desempeño de sus funciones. Considérese interés en el trabajo, grado de concentración y perseverancia. Además, se puede decir que el compromiso de la persona a ejecutar las tareas solicitadas, asumir las consecuencias de sus actos y esforzarse más de lo que se le exige; es un valor que le permite reflexionar, administrar y orientar su estilo de vida dentro de una organización y la sociedad.

Liderazgo y Trabajo en Equipo. El liderazgo debe ser comprendido como un factor de influencia, mediante el cual se puede lograr que los miembros de una organización contribuyan voluntariamente y con entusiasmo en el logro de los objetivos planteados. La persona que desarrolla este tipo de poder es el líder. Eulalia y Sampedro (2012) mencionan que un líder es la persona que tiene la facultad de influir en las actitudes y opiniones de los miembros de un colectivo, además de interferir en sus decisiones, sin tener previamente autoridad formal. Se podría decir que el liderazgo supone en coordinar, dirigir y en definitiva hacer que otros realicen actividades, marcando la pauta de forma armónica y con el mínimo esfuerzo para el grupo.

Los autores Peña, Hernández, Vélez, García, Reyes, y Ureña, (2015) lo definen como: “Un proceso de involucramiento, de influencia, teniendo la capacidad de intervenir en el grupo para el logro de las metas por lo que se debe tener en cuenta: las relaciones de trabajo, coherencia, orientación y comunicación por lo tanto el liderazgo es la capacidad para delegar la responsabilidad y autoridad en sus colaboradores, de acuerdo a las necesidades de trabajo.”

En organismos con liderazgo efectivo cada trabajador debe y puede contribuir al cumplimiento de los objetivos de su organización, actuar como asociado en ella, dirigir sus acciones en gran medida por voluntad propia y asumir responsabilidades de sus acciones y contribuciones. Como equipo, los trabajadores se sienten facultados y

tienen los conocimientos, aptitudes, oportunidades, orientaciones e iniciativa personales necesarios para lograr un buen desempeño.

c) Formación y Desarrollo Profesional: El desenvolvimiento de los recursos humanos es una manera común de abordar los nudos críticos dentro de las organizaciones, los programas de capacitación y mejora. Otorgan facilidad en el desarrollo de aptitudes y mejora en la comunicación entre el personal al aplicar un idioma en común, formar redes de empleados y establecer una visión compartida dentro de la empresa (Vuotto, 2009).

El desarrollo humano es definido por Bonilla et al. (2014) como: “La oportunidad de crecimiento personal y profesional”, así también lo define como “un conjunto de intervenciones del cambio planeado, sustentado en los valores que buscan mejorar la efectividad organizacional y el bienestar del empleado no solo en el ámbito material sino psicológico: oportunidades de capacitación, oportunidades lúdicas, oportunidades de promoción y oportunidades de servicio. Esto permite a la organización eliminar o impedir deficiencias en el desempeño, hace que los empleados sean más flexibles y adaptables al compromiso con la organización.”

Dimensiones de la variable Desempeño Laboral

Se aplican a las evaluaciones que realizan los gerentes en sus organizaciones, mediante distintos parámetros que se deben aplicar de manera individual a todos equitativamente, sean éstos gerentes, sub gerentes, profesionales, técnicos de medio mando, y obreros en general, con el fin de encontrar indicadores que sean globales en su aplicación.

De la lectura realizada, se verifica que entre los diferentes especialistas que trataron el tema del desempeño laboral en el sector público, se establece que se deben aplicar estrategias que proporcionen eficacia, eficiencia y calidad. A partir del desarrollo en la construcción de las dimensiones para el desempeño en el sector público, se da énfasis especial en la gestión pública para resultados, se sostiene que el proceso de construcción de indicadores de desempeño requiere la implementación de un sistema

de control y de información para la gestión que permita realizar el seguimiento de las metas y su cumplimiento (Eulalia y Sampedro, 2012).

Además, en la nueva forma de ver la gestión para el logro de resultados previamente planificados, los indicadores deberán tomar como medida esas metas o resultados esperados, por eso, previamente se debe hacer una revisión y validación de la misión, identificar productos, objetivos y metas, que serán medidos mediante instrumentos desarrollados (Yamakawa y Ostos, 2011). Lo que implica redefinir o reajustar la misión y establecer definiciones de estrategia en la organización para cumplir con los servicios que se brinda a los usuarios. Bajo esta premisa, se debe poner énfasis en los aspectos de resultados como son metas y objetivos, vinculados a su vez a la misión de la institución.

Primera dimensión: Eficacia. Eulalia y Sampedro (2012) definen como: “El grado de cumplimiento de los objetivos planteados que a medida la institución como un todo, o un área específica de ésta está cumpliendo con sus objetivos. Vale decir, para los trabajadores, se trata de medir las actividades programadas, a partir de sus planes operativos anuales, semestrales y mensuales a nivel de organización, y para los trabajadores tiene que ver con realizar las actividades encomendadas, lo que debe llevar al logro de metas cuantificadas.”

Nótese que en este enunciado se recalca que en este cumplimiento no se evalúan los recursos asignados, sino únicamente la tarea cumplida a cualquier costo y esfuerzo. Se está respondiendo a la pregunta: ¿Cuánto se produjo, cuánto se hizo, en qué cantidades; de todo aquello que estuvo programado? Entonces la eficacia, se deduce como la capacidad del trabajador para cumplir con las actividades que le asignan, en cantidades y plazos establecidos; lo que lleva inmerso puntualidad, disciplina y responsabilidad en el cumplimiento de las tareas correspondientes y planificadas con anterioridad.

Segunda dimensión: Eficiencia dentro del desempeño laboral se define de la siguiente manera: “Describe la relación entre dos magnitudes físicas: la producción física de un bien o servicio y los insumos que se utilizaron para alcanzar ese nivel de producto” (p. 66). La eficiencia es la capacidad que tiene el trabajador, para alcanzar los resultados

deseados, en cantidad y calidad, optimizando los recursos, de forma tal que al final se abaraten los costos. Lo que se busca es dar mejora a la producción con el uso correcto de los recursos, motivando de esa manera el ahorro a la organización. Entonces aquí, se ejecuta la evaluación de la cantidad de los bienes y servicios producidos, dando relevancia a los insumos utilizados para cumplir con esas metas, considerando el tiempo invertido por los trabajadores, obteniendo así ahorro tiempo y esfuerzo. Se está respondiendo a la pregunta: ¿Cuánto de esfuerzo laboral y de insumos se utilizó para producir esos servicios con una buena calidad?

Tercera dimensión: Economía. Sobre este punto la economía en el desempeño laboral, se define como “la capacidad de una institución para generar y movilizar adecuadamente los recursos financieros en pos del cumplimiento de sus objetivos. Dicho esto, la economía se refiere al nivel de gasto por parte de la institución para prestar el servicio, propendiendo a reducir costos y optimizando el ahorro. Ésta situación debe basarse en las mejores estrategias para lograr metas y objetivos al menor costo.

Cuarta dimensión: Calidad del desempeño. Esta dimensión es muy específica en el desempeño laboral responde rápidamente a las necesidades de los usuarios. Por ello Yamakawa y Ostos (2011) indicaron que los factores de calidad tales como: oportunidad, accesibilidad, precisión y continuidad son parte de la entrega de los servicios pues, proporcionan comodidad y cortesía en la atención.

Tipos de atribuciones

Existen tres categorías de atribución; la primera, la atribución explicativa, donde las personas tratan de darle sentido al mundo y buscan explicaciones para ayudar a comprender la razón de un evento en particular; la segunda, la atribución predictiva, utilizada cuando un individuo intenta comprender el porqué de un acontecimiento, pero también desea ser capaz de que suceda de nuevo o evitar que suceda; la tercera, la atribución interpersonal, cuando ocurre entre dos o más personas. Se trata de un individuo que se presenta a sí mismo bajo un concepto positivo al momento de explicar algo o en representación de sí mismo ante los demás.

La atribución en el desempeño

Una de las obligaciones del trabajo de los gerentes, es observar el desempeño de sus empleados y hacer juicios relacionados. Para un empleado de bajo rendimiento, la gerencia debe relacionarla a una razón específica. Si los malos resultados se atribuyen a la falta de esfuerzo, el empleado probablemente tenga un resultado negativo; por el contrario, si el administrador atribuye el mal desempeño del empleado a una falta de habilidad, se puede recomendar un entrenamiento u orientación como: la motivación de los empleados. Cuando los empleados relacionan su éxito a factores de trabajo controlados por alguien o algo, en lugar de sí mismos, pueden no estar dispuestos a experimentar nuevas tareas y perder la motivación para mantener un desempeño de calidad en sus tareas laborales.

La atribución en el agotamiento laboral

Las causas del agotamiento laboral son variadas y el grado en el que encuentran, afecta las decisiones en una situación específica. Aparece cuando los trabajadores perciben negativamente el agotamiento laboral y suelen atribuir las causas en las siguientes formas:

si la causa es externa o interna a ellos, si la causa permanece constante en el tiempo, y qué control tienen sobre la causa. A mayor atribución de un empleado al desgaste profesional a eventos temporales sobre los que tiene un alto grado de control, mejor será su manera de enfrentarlos y de recuperarse del agotamiento laboral.

Métodos de evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño implica diversas posibilidades de tipo y metodología, el más utilizado, por ejemplo, es el test de tendencias conductuales DISC-TTC, que es una técnica de conocimiento y clasificación de las características de la conducta social y laboral de las personas, además de su relación con los roles que desempeña o que puede llegar a desempeñar. Esta técnica describe las conductas en base a cuatro factores (dominante, influyente, estable y cauteloso) (Casierra, 2018). Otro tipo de

evaluación del desempeño es la evaluación por competencias, basada en la evaluación en 360°, que se describe a continuación.

Evaluación en 360°

La evaluación en 360° también denominada evaluación integral, es una herramienta muy utilizada para evaluar el desempeño y resultados, en el que participan las personas que trabajan con el evaluado además del jefe inmediato. Los usos primordiales que se le asignan a este sistema son: medir el desempeño personal, las competencias o conductas y diseñar programas de desarrollo. Como el nombre lo indica la evaluación en 360° pretende otorgar a los empleados una perspectiva de su desempeño lo más adecuada posible, porque se obtiene información desde diversas fuentes: supervisores, compañeros, subordinados, clientes internos y su propia auto evaluación (Salinas, Mendoza, y Rosario, 1994).

El instrumento para aplicar la evaluación 360° se ejecutó de manera intensiva a mediados de los años 80, usándose principalmente para evaluar las competencias de los ejecutivos de alto nivel. Ésta se aplicaba comúnmente para fines de desarrollo, pero actualmente está utilizándose para medir el desempeño, las competencias y otras aplicaciones administrativas, es decir, forma parte de una compensación dinámica. Esta es una manera de evaluar que rompe con el paradigma de que "el jefe es la única persona que puede evaluar las competencias de sus subordinados", pues ahora también es validada la opinión de otras personas en su entorno que lo conocen y lo ven actuar, como son sus pares, sus subordinados, sus clientes internos y proveedores (Lasería y Armando, 2008)

Lo conocen también como un instrumento muy versátil, que puede ser aplicado a muchos otros aspectos dentro de la organización. Además, es una manera sistematizada de obtener opiniones de diferentes personas, respecto al desempeño de un colaborador en particular, de un departamento o de una organización, permitiendo darle uso de diferentes maneras para mejorar el desempeño y maximizando los resultados integrales de la empresa.

La expresión de 360° simbólicamente representa todas las vinculaciones principales de una persona con su entorno laboral. También es usada para indicar cuánto los empleados brindan retroalimentación al jefe sobre el desempeño de este último. En esa misma directriz el factor humano busca obtener una abierta y propositiva retroalimentación sobre su desempeño laboral y a su vez externar su percepción sobre el de los demás, sin que eso genere algún tipo de diferencias y barreras para el desarrollo de su actividad. Sin embargo, como resultado de la aplicación en muchas organizaciones se concluye que las mediciones que se realizan no funcionan ,pues la mayoría de ellas son mínimamente efectivas como motivador para mejorar el desempeño (Salinas et al., 1994).

Además, en todos los cuestionarios de evaluación de 360° existe la posibilidad de colocar al final de la encuesta una o varias preguntas abiertas, tantas como se requieran o se desee, para recolectar información que permita encontrar los elementos que ayuden al incremento o mejora del desempeño de la persona, del área departamento, o equipo. Este sistema se presenta como un objetivo específico de logro integral y de evolución corporativa. Casierra (2018) señala que “La evaluación y la autoevaluación institucional son procesos que deben formar parte de la gestión de toda organización educativa, tanto en el orden académico como en el administrativo.”

4.5. Metodología

La investigación fue de diseño no experimental puesto que, se basa en la observación de fenómenos de las variables del ausentismo y de desempeño laboral, la misma que ocupa una línea de tiempo de corte transversal, pues, recolecta datos en un tiempo y momento dado. Su propósito es describir las variables y analizar la interrelación de manera descriptivo causal, es decir, indaga la incidencia de valores que se manifiesta en la variables describiéndolas y midiendo la relación existente (Sampieri, 2014).

El tipo investigación es de orden mixto, ya que se analizó el enfoque cualitativo y cuantitativo. De orden cualitativo, es seleccionado con el propósito de examinar la manera en la cual los individuos observan y experimentan el fenómeno de discusión (Bunge, 1983). Por tal razón, se realizó el análisis de revisión de literatura con el

propósito de fundamentar de manera teórica el planteamiento hipotético con relación al problema de estudio. En tal virtud, se estudió las teorías epistemológicas del ausentismo y desempeño laboral para afirmar la relación subjetiva del tema de estudio (Sampieri, 2014)

De orden cuantitativo, porque se enfoca en fenómenos de orden psicológico. Para su explicación, Sampieri (2014) afirma que las investigaciones cuantitativas tienen una aproximación a las ciencias exactas, es decir, la matemática y estadística que permiten la recolección de datos, posterior medición y análisis numérico, con el fin de establecer y explicar los esquemas de conducta. De esta forma, esta investigación es de predominancia cuantitativa, debido a que, se determinará los niveles de ausentismo y desempeño laboral de manera precisa y objetiva. Mediante el análisis de estadística inferencial se prevé demostrar, si existen o no, alteraciones en el comportamiento del fenómeno estudiado.

Por otro lado, el trabajo presenta la modalidad bibliográfica-documental debido a la necesidad de tener fundamentos teórico validados por expertos, a partir de la indagación de libros digitales, revistas científica, reportes estadísticos, entre otros (Sampieri, 2014). Modalidad de campo, fue empleada en la aplicación de la técnica de la encuesta a la unidad de análisis (Bunge, 1983).

También, el estudio presenta un nivel o alcance correlacional que según Sampieri (2014) busca obtener la relación entre las variables establecidas, éstas, pueden ser positivas o negativas, lo que conlleva a la explicación de la pregunta o hipótesis concerniente al ausentismo y desempeño laboral. (Bunge, 1983).

La población de estudio comprende a las unidades médicas de primer nivel de atención del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Alausi y se clasifican de la siguiente manera:

Tabla 3. Población

Unidades medicas	Colaboradores
Atención pre hospitalaria	11
Rayos x	1
Nutrición	1
Área administrativa	8
Enfermería	4
Medicina general	7
Fisioterapia	6
Psicología	1
Farmacia	3
Servicios generales	1
Estadística	1
Odontología	3
Laboratorio	5
Total	52

Elaborado por. Pilpe M (2020)

Al ser una población reducida se trabajará con su totalidad. De tal forma, se describe la ficha técnica de la representación de la muestra:

Tabla 4. Ficha técnica de la muestra

Parámetro	Descripción
Muestra de estudio	52 colaborados
Entorno	Provincia de Chimborazo - Alausí
Temporalidad	Agosto - Marzo
Método de captación	Encuesta
Procedimiento	Muestreo de tipo probabilístico aleatorio – simple
Nivel de confianza	95%
Cuestionarios validados	50
Excluidos	2

Elaborado por. Pilpe M (2020)

Cuestionario

El constructo estuvo estructurado por 53 elementos, los mismos que se fundamentaron con el modelo teórico de evaluación de ausentismo y desempeño laboral. Se estructuró bajo cuatro dimensiones: a) Condiciones personales b) características del trabajo, c) cultura organizacional y d) Políticas institucionales. Los mismos que dieron apertura al estudio hacia las subdimensiones.

a) Condiciones personales: la primera dimensión es dirigida al factor emocional de los trabajadores, puesto que, presenta seis subdimensiones las cuales son: presencia, conocimiento del trabajo, planeación, responsabilidad, individual y colectivas

b) características del trabajo: dirigida al sobrecargo laboral que presenta el individuo, las subdimensiones que se encuentra catalogadas dentro de la dimensión son: cantidad, calidad, cooperación, ambiente laboral, autonomía y retroalimentación

c) cultura organizacional: comprende la retrospectiva que tiene el colaborador con su empleador, por lo tanto, solo cuenta con dos subdimensiones que son: jefe-empleado y participación

d) políticas institucionales: las últimas subdimensiones presentadas en el cuestionario se dirigen al factor económico de los colaboradores, ésta cuenta con dos subdimensiones que son: capacitación y equidad.

A continuación, se detalla el diseño del constructo que sirvió para elaborar el instrumento y posterior aplicación a la encuesta:

Tabla 5. Diseño del constructo

MODELO TEORICO DE EVALUACION DE AUSENTISMO Y DESEMPEÑO LABORAL	Condiciones personales	Presencia	Falta mucho a su trabajo
			Es puntual en su trabajo
			Sus cargas familiares le ocasionan impedimentos laborales
			La distancia de su domicilio le causa dificultades en la institución
			Enfermedades comunes han ocasionado su ausencia en la institución
			Los accidentes laborales han sido causa de su ausencia a su jornada laboral
			Las licencias autorizadas (maternidad, duelo, matrimonio) han ocasionado ausencia en su jornada laboral
	Conocimiento del trabajo	Tiene dificultades para realizar su trabajo	
		Su conocimiento es necesario y suficiente para desempeñarse en su puesto	
	Planeación	Planifica sus actividades	
		Propone ideas de mejorar el servicio	
	Responsabilidad	Persiste en alcanzar sus metas	
		Es responsable de las tareas que le asignan	
	Individual	Resuelve los problemas relacionados con sus tareas sin recurrir a otros	
		Suele hacer distinción entre sus problemas familiares y sus funciones laborales	
	Colectivas	Muestra actitud conciliadora frente a conflictos laborales	
		Ayuda a sus compañeros en la resolución de conflictos	
		Coopera gustosamente cuando se requiere hacer un trabajo en equipo	
	Cantidad	Al momento que llega a su lugar de trabajo lo empieza de forma inmediata.	
		Trabaja sin interrupciones en su jornada laboral	
		Se encuentra ocupado en sus tareas durante su jornada de trabajo.	
	Calidad	Considera sus actividades monótonas y aburridas	
		Comete errores constantemente en su trabajo	
		Ha adquirido nuevas capacidades en el desarrollo de su trabajo	
	Cooperación	Sus compañeros estiman su trabajo como importante	
		Si dejara de hacer su trabajo, afectaría el de los demás	
		Su jefe inmediato valora mi trabajo	
	Gracias a su trabajo, los usuarios reciben un buen servicio		
Ambiente laboral	Dispone de los materiales y equipo necesario para desarrollar sus actividades		
	Su entorno laboral es el adecuado para desarrollar sus funciones		
Autonomía	Se limita a cumplir las indicaciones que recibe		
	Posee independencia para actuar		
Retroalimentación	Conoce cada proceso al momento de realizar su trabajo		
	Al finalizar su jornada laboral puede saber si terminó satisfactoriamente su tarea.		
Jefe - empleado	Es alentado por sus aciertos		
	Al cometer errores laborales es criticado por sus compañeros		
Participación	Establece objetivos en su trabajo		
	Aporta con su criterio en el proceso de toma de decisiones		
	Conoce los programas de trabajo de la institución		
Capacitación	Los cursos de capacitación que recibe le ayudan a mejorar su trabajo.		
	Considera que debe existir oportunidades de capacitación		
Equidad	Los cursos que recibe son de acuerdo a su intereses		
	Su trabajo es bien remunerado		
	Su remuneración se encuentra acorde a su rendimiento laboral		
	Considera necesario un incentivo no económico por su alto rendimiento		

Elaborado por. Pilpe M (2020)

Validación del instrumento

Para medir la fiabilidad del instrumento implementado por la investigadora, se utilizó el coeficiente estadístico fiable de Cronbach para afinar el asertividad de respuesta de la muestra de estudio. Se obtuvo un valor $\alpha = 0,84$. No obstante, conforme al parámetro

de validez enunciado, el valor resultante de un instrumento debe ser mayor a 0,7. Es decir, mientras más cercano a 1 se encuentre se considera aceptable.

Tabla 6. Coeficiente de fiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,840	53

Elaborado por. Pilpe M (2020)

Procedimiento

Luego del diseño del instrumento y posterior aplicación de la encuesta se procedió a procesar los datos de campo obtenidos, mediante el software SPSS con el propósito de conseguir resultados descriptivos e inferenciales para validar los resultados.

Consiguiente, se levantó los informes obtenidos de ausentismo laboral en las unidades médicas de primer nivel del Instituto Ecuatoriano Seguridad Social del cantón Alausí.

5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Perfil sociodemográfico de la muestra

Para iniciar el estudio, se analizaron las características principales de las muestras. Dicho segmento se enfocó en evidenciar los resultados en función a los aspectos personales, sexo, edad, nivel académico, estado civil, tipo de contrato y experiencia laboral.

Tabla 7. Análisis de variables personales

Variable	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acum.
Sexo	Masculino	24	46,7	46,7
	Femenino	26	53,3	100
Edad	De 25 a 30	13	26,7	26,7
	De 31 a 35	14	30,0	56,7
	De 36 a 40	13	26,7	83,3
	Más de 40	10	16,7	100
Nivel académico	Secundaria	14	26,7	26,7
	Superior	29	70,0	96,7
	Posgrado	7	3,3	100
Estado civil	Soltero	21	46,7	46,7
	Casado	21	46,7	93,3
	Unión Libre	8	6,7	100
Tipo de contrato	Indefinido	9	10,3	10,3
	Nombramiento	18	36,7	48,3
	Ocasional	22	50,0	100
Experiencia laboral	1-3 años	14	31,0	31,0
	4-6 años	15	34,5	65,5
	7-10 años	14	31,0	96,6
	Más de 16 años	6	3,4	100

Nota. El análisis fue realizado con una muestra de 52 personas

Elaborado por. Pilpe M (2020)

Como se puede denotar existe un porcentaje mayoritario de sexo femenino con un 53,3%, no obstante, el sexo masculino apenas es minoritario con un 46,7%. En el análisis se estima que el número de colaboradores corresponden a una edad promedio de 31 a 35 años de edad, con un nivel académico superior, mientras que, existe un 50% de individuos que aportan a la empresa con un tipo de contrato ocasional, es decir, que no gozan con los beneficios por ley, sin embargo, su experiencia laboral oscila entre los 4 a 6 años con un 34,5%.

A continuación, se detalla el orden en el cual se presentan los resultados

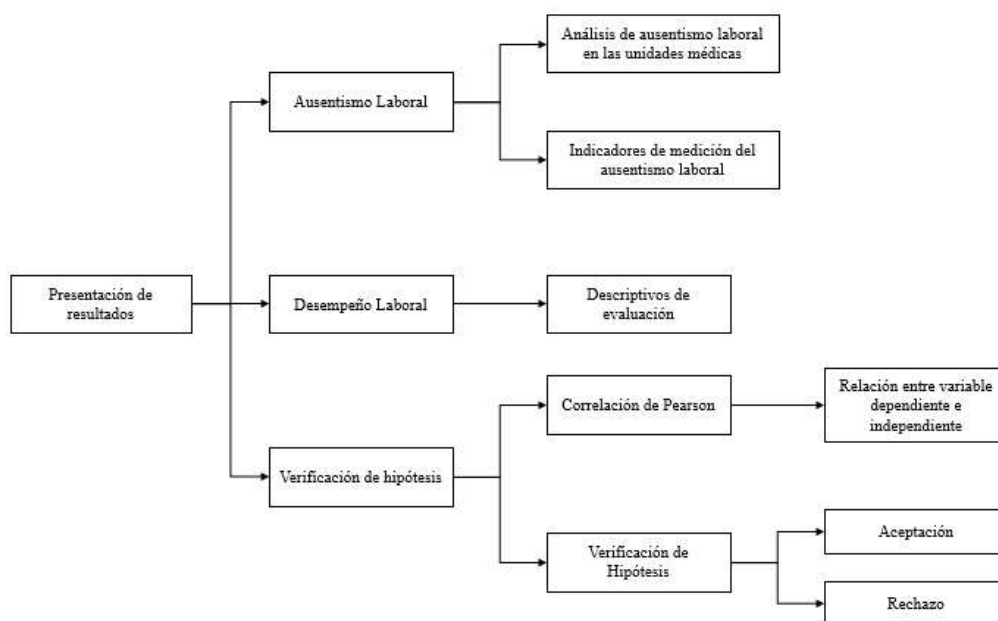


Gráfico 4. Orden de presentación de resultados
Elaborado por. Pilpe M (2020)

5.2. Causas y frecuencias del ausentismo laboral

A continuación, se muestran los datos obtenidos del análisis de ausentismo laboral en los periodos 2017, 2018 y 2019, relacionados con las causas, frecuencia y días perdidos.

Tabla 8. Ausentismo 2017

Causa	Frecuencia	Días perdidos
Lic remun. Hosp. Hijos patol. Degenerativa art.27 lit. H LOSEP	2	19
Licencia por calamidad domestica ley	2	13
Permiso con cargo a vacaciones	1	9
Permiso por compensación	1	1
Permiso por enfermedad CT	5	6
Permiso por enfermedad ley	62	172
TOTAL	73	220

Elaborado por. Pilpe M (2020)

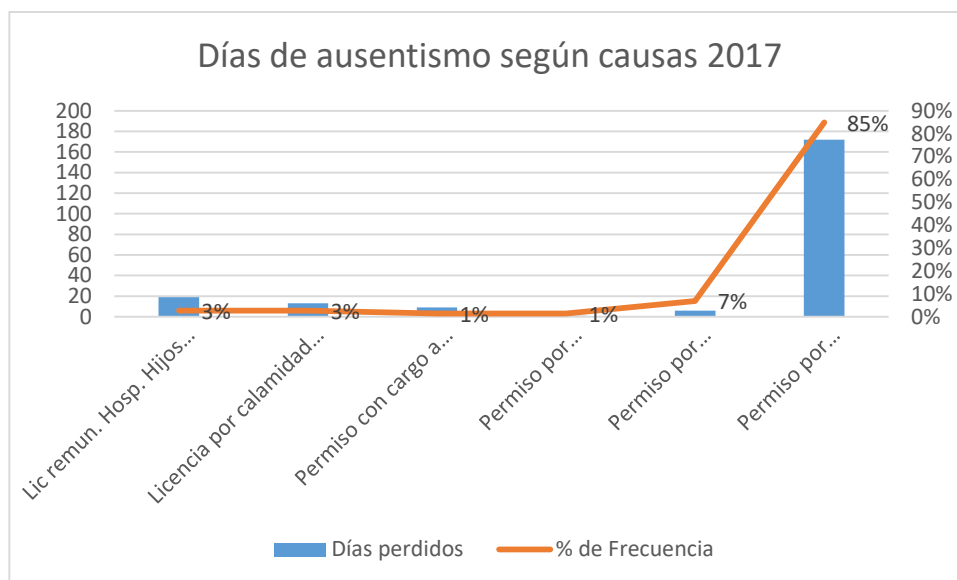


Gráfico 5. Causas 2017
Elaborado por. Pilpe M (2020)

Los datos del año 2017 muestran que los permisos por enfermedad ley tienen una frecuencia de 62 veces anuales con relevancia a las otras causas del ausentismo, es decir, que representa el 85% de sus colaboradores, por lo tanto, el número de días perdido por dicha causa son 172 días anuales. Sin embargo, los días perdidos anualmente por ausentismo son de 220 días, cabe recalcar que el Instituto Ecuatoriano de seguridad social cantón Alausí tiene un total de 73 colaboradores, a lo que se puede atribuir el número de días perdidos por causas de ausentismo. La causa que menos días perdidos presenta es permiso por compensación, puesto que, solo se frecuenta una vez al año y solo se inutiliza 1 día.

Tabla 9. Ausentismo 2018

Causa	Frecuencia	Días perdidos
Ausentismo patronales	1	16
Licencia con sueldo por estudios	2	2
Licencia por calamidad domestica ley	3	3
Licencia por paternidad	2	26
Permiso por compensación	2	2
Permiso por enfermedad CT	8	9
Permiso por enfermedad de ley	35	154
Subsidio por enfermedad código	1	2
Subsidio por enfermedad ley	1	31
TOTAL	55	245

Elaborado por. Pilpe M (2020)

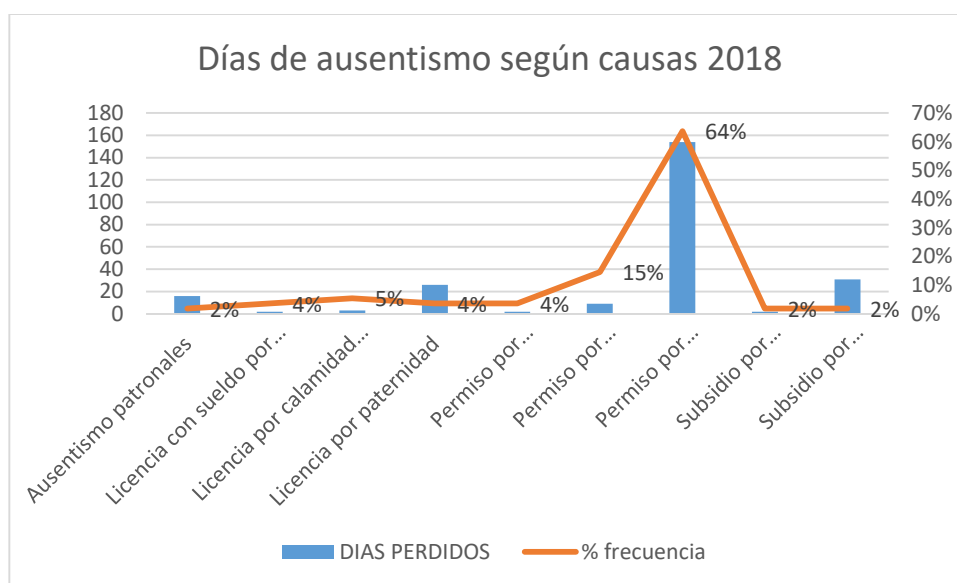


Gráfico 6. Causas 2018
Elaborado por. Pilpe M (2020)

En los datos levantados en el 2018 se muestra un decremento de 18 colaboradores de la institución, por otro lado, los permisos de ley siguen teniendo notoriedad y se encuentra en una de las frecuencias más altas por causa de ausentismo, obteniendo 154 días perdidos anualmente es decir que, representan el 64% .Se puede resaltar también que, el subsidio por enfermedad ley es una de las causas que puede generar grandes plazos de días perdidos, pues, a pesar que solo se lo frecuenta una vez al año su falta es de un mes. El subsidio por enfermedad código es una de las causales que poco se frecuenta y tiene menos días perdidos anuales.

Tabla 10. Ausentismo 2019

Causa	Frecuencia	Días perdidos
Licencia con sueldo	1	1
Compensación por vacaciones contratos anteriores	2	3
Licencia con sueldo por estudios	5	7
Licencia por calamidad domestica ley	3	7
Permiso por compensación	2	3
Permiso por enfermedad CT	4	8
Permiso por enfermedad ley	32	114
Jubilación por invalidez temporal	1	1
Lic remun. Hosp. Hijos patol. Degenerativa art.27 lit. H LOSEP	1	1
TOTAL	52	145

Elaborado por. Pilpe M (2020)

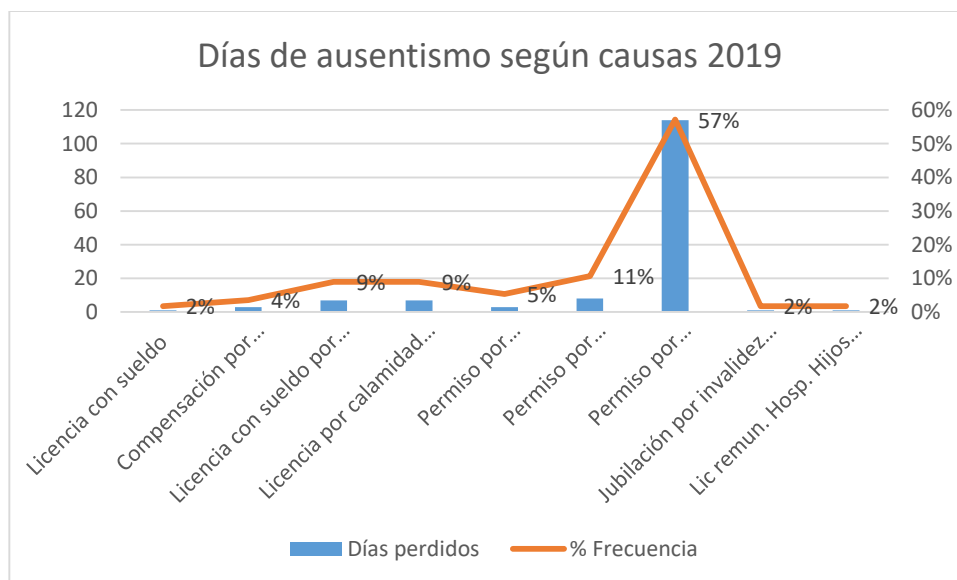


Gráfico 7. Causas 2019
Elaborado por. Pilpe M. (2020)

En el 2019 los datos levantados en la organización, se reitera la incidencia en la causa de los permisos por enfermedad ley, se ha repetido 32 veces en todo el personal y se han perdido 114 días en el año por dicha razón, sin embargo el número de colaboradores en el Instituto Ecuatoriano de seguridad social cantón Alausi su disminución con respecto a los dos periodos anteriores es de 100 días, por lo tanto, se puede decir que si el número de talento humano es menor también lo serán los días perdidos por ausentismo. Por otro lado las causas de licencia con sueldo, jubilación por invalidez temporal y licencia remunerada hospitalaria Hijos patol. Degenerativa art.27 literal. LOSEP poseen apenas una frecuencia y solo un día perdido al año.

Indicadores de medición de ausentismo laboral en las unidades médicas

Tasa global de ausentismo (TGA)

$$TGA = \frac{N^{\circ} \text{ horas laborales perdidas} \times 100}{N^{\circ} \text{ horas teóricas laborales}}$$

$$TGA = \frac{1.160 \times 100}{108.160}$$

$$TGA = 1,07$$

Nº horas laborales perdidas= 145 días x 8 horas de trabajo=1.160

Nº horas teóricas laborales= 52 (frecuencia) x 2080 anuales=108160

La tasa global de ausentismo muestra el porcentaje de días laborales perdidos por enfermedad y de las causas en relación con el total de días de trabajo previsto. Dicho esto, la TGA es de 1,07 es decir, que el año se ha perdido una hora diaria por colaborador.

A) índice de Gravedad (IG)

$$IG = \frac{N^{\circ} \text{ total de días ausencia por enfermedad y demas causas}}{N^{\circ} \text{ de trabajadores}}$$

$$IG = \frac{145}{52}$$

$$IG = 2,8$$

Nº total de días de ausencia = 145

Nº de trabajadores=52

También denominado como índice de incapacidad, este se refiere a los días de trabajo perdidos por las causas de ausentismo con relación al número de trabajadores. Por lo tanto, el IG DE 2,8; lo cual significa que al menos cada colaborador de la institución falta un alrededor de 3 días en el año

B) Índice de Frecuencia

$$I.F. = \frac{N^{\circ} \text{ de incapacidades médicas}}{N^{\circ} \text{ total de trabajadores en planilla por mes}}$$

$$I.F. = \frac{37}{52}$$

$$I.F. = 0,71$$

Indica la relación porcentual entre el número de episodios de la enfermedad que causaron ausentismo respecto al número de trabajadores. Por lo tanto, el 0,71 quiere

decir que por cada colaborador de la institución se produce una enfermedad que lo imposibilita de asistir al trabajo.

Cuadro resumen de los índices de medición del ausentismo laboral en los periodos 2017, 2018 y 2019

Tabla 11. Cuadro resumen de índices de medición

Indicador	2017	2018	2019
Tasa global de ausentismo	1,16	1,71	1,07
Índice de Gravedad	3,01	4,45	2,8
Índice de Frecuencia	0,78	0,92	0,71

Elaborado por. Pilpe M. (2020)

En el 2018, la tasa global de ausentismo es mayoritaria con respecto al 2017 y 2019, por lo que el tiempo que se ha perdido diario es mínimamente superior. Mientras que, en el mismo año se evidenció un 4,45 en el índice de gravedad, lo que significa que al menos cada individuo faltó alrededor de 4 días anuales y su índice de frecuencia indica que en el 2018 fue más probable que se presente una enfermedad que le imposibilite ir a su lugar de trabajo.

Evaluación por gestión del puesto

Los resultados de la evaluación del desempeño de los colaboradores por la gestión de su puesto en las unidades médicas, fue obtenido mediante la aplicación de la encuesta y reveló que el 57% está totalmente de acuerdo en que tiene el conocimiento necesario y suficiente para desempeñarse en su puesto. Mientras que, el 3% afirmó no estar de acuerdo con su gestión en su puesto de trabajo (ver gráfico 8)

De igual manera, el 57% de colaboradores afirmó conocer acerca de los procedimientos que se deben realizar en su puesto de trabajo. No obstante, el 13% muestra indiferencia. Se asume que tienen desconocimiento sobre el proceder en su lugar de trabajo, lo que puede ocasionar ineficiencia en la gestión (ver gráfico 9)

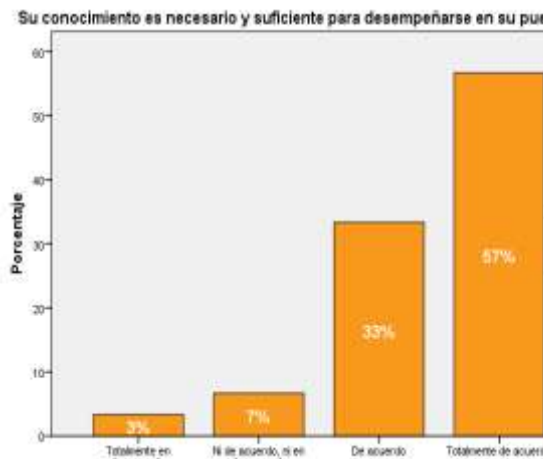


Gráfico 8. Desempeño colaboradores
Elaborado por. Pilpe M. (2020)

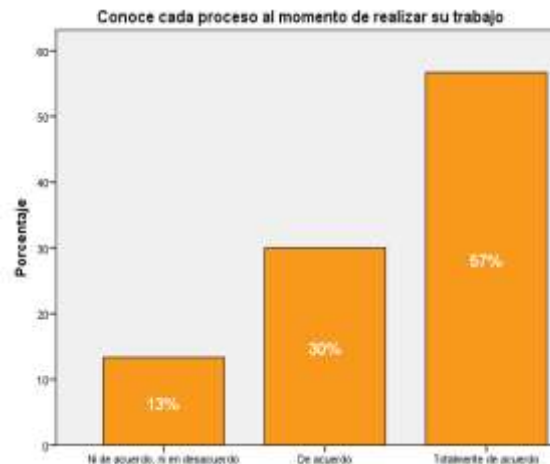


Gráfico 9. Conocimiento del procedimiento
Elaborado por. Pilpe M. (2020)

Evaluación de los conocimientos

Con relación a la evaluación de conocimientos de los colaboradores, se determinó que el 40% está de acuerdo con sus conocimientos en los programas de trabajo de la institución. También, existe un 13% que se mostró indiferente con la programación institucional. Sin embargo, el 7% mostró desacuerdo con respecto a los conocimientos necesarios que deben tener acerca de la programación de la institución.

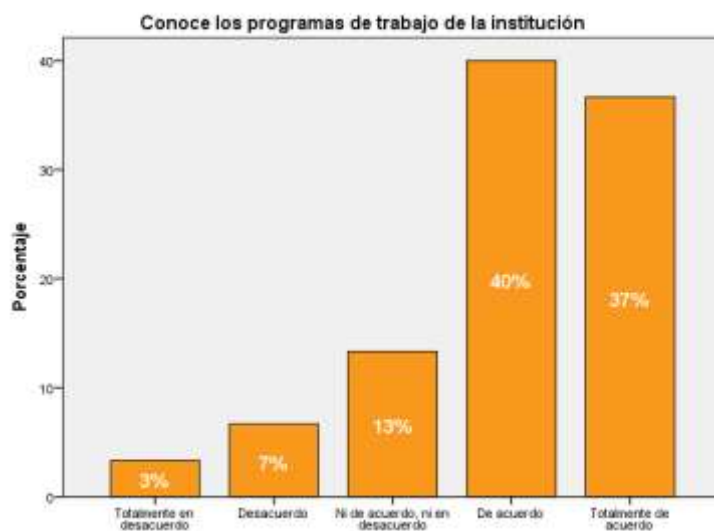


Gráfico 10. Evaluación de conocimientos
Elaborado por. Pilpe M. (2020)

Evaluación de competencias técnicas

Dentro de la evaluación de competencias técnicas, se reveló que el 50% de colaboradores están en total acuerdo con la planificación de sus actividades. No obstante, el 17% mostró inapetencia con el factor de planificación, lo que provocaría una inadecuada ejecución de actividades (ver gráfico 11).

De la misma manera, existe un 67% de colaboradores que afirmó persistir en el cumplimiento de sus metas con relación a la planificación y ejecución de sus actividades. Empero, existe una apatía del 7% con relación al cumplimiento de las metas de cada colaborador. Dicha complicación puede ocasionar problemas en el cumplimiento de objetivos del Plan Operativo Anual institucional (ver gráfico 12).

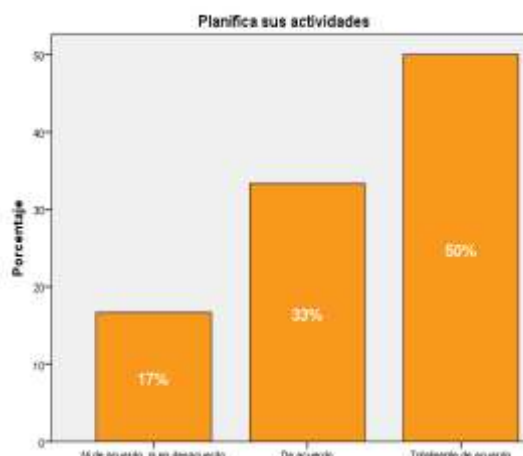


Gráfico 11. Competencias técnicas
Elaborado por. Pilpe M. (2020)

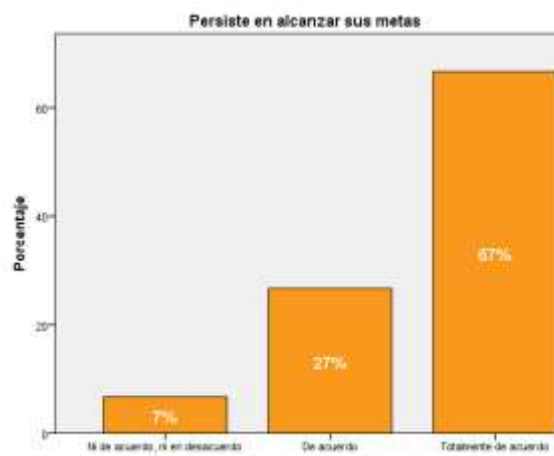


Gráfico 12. Cumplimiento de metas
Elaborado por. Pilpe M. (2020)

De acuerdo con el desarrollo de nuevas capacidades generadas por las competencias técnicas se identificó que el 47% se siente de acuerdo con relación al desarrollo de nuevas destrezas y habilidades. Por el contrario, existió una minoría del 7% que no se encuentra de acuerdo, es decir, afirman que no han desarrollado nuevas capacidades de gestión y respuesta laboral.



Gráfico 13. Desarrollo de nuevas capacidades
Elaborado por. Pilpe M. (2020)

Evaluación de trabajo en equipo

Conforme con la evaluación de trabajo en equipo, los colaboradores de las unidades médicas revelaron que el 47% está en total acuerdo al momento de conciliar un conflicto laboral. Un 13% se mostró indiferente con relación a la solución de problemas. A pesar de aquello, se verificó que el 3% mostró total desacuerdo en solucionar conflictos con sus compañeros de oficina (ver gráfico 14)

En otro orden, se demostró que el 63% de colaboradores muestran un acuerdo total en la cooperación al momento de desarrollar actividades grupales en la institución. Existe un 3% de individuos que no sienten afectación al desarrollar dichas actividades. Por el contrario, se evidenció un 3% restante que mencionó estar en total desacuerdo con el desarrollo de actividades grupales (ver gráfico 15)

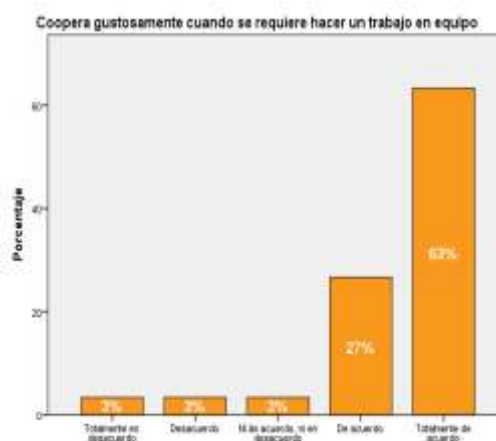
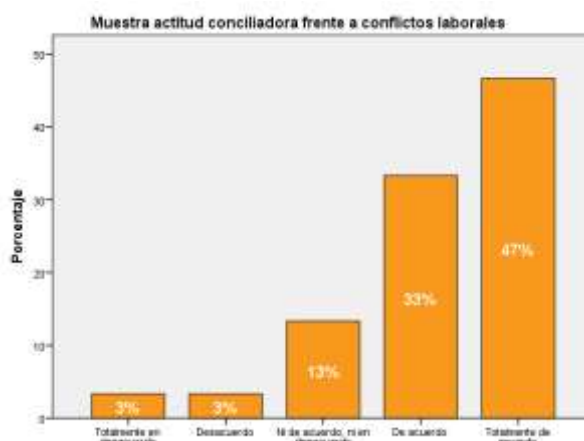


Gráfico 14. Evaluación del trabajo en equipo
Elaborado por. Pilpe M. (2020)

Gráfico 15. Cooperación
Elaborado por. Pilpe M. (2020)

Verificación de Hipótesis

Análisis de correlación de Pearson

Se procedió a determinar la relación que existe entre el ausentismo y desempeño laboral en una muestra de 52 colaboradores de las unidades médicas de primer nivel del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Alausí. En el análisis se incluyó la correlación entre dimensiones, subdimensiones e ítems.

Para la aplicación de la prueba estadística se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson (r) que admite la identificación del nivel de relación entre las variables que se transforman a un nivel ordinal (el criterio de decisión es $r > ,1$ o $r < -,1$), así como condicional inferencial, dicho de otra manera, debe ser significativo ($p < ,05$).

Tabla 12. Correlación de Pearson

		Ausentismo Laboral Ítem I.	Desempeño Laboral Ítem 50
Ausentismo Laboral Ítem I.	Correlación de Pearson	1	,343*
	Sig. (bilateral)	.	0,013
	N	52	52
Desempeño Laboral Ítem 50	Correlación de Pearson	,343*	1
	Sig. (bilateral)	0,013	.
	N	52	52

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Mediante la aplicación del coeficiente de correlación de Pearson se determinó que existe relación entre las variables de estudio, puesto que, se obtuvo un valor de 0,343. Es decir, guarda una relación positiva a un nivel de significancia de 0,05.

De la misma forma, se procedió a verificar la asociación de las variables, a través de la tabla de contingencia empleada para el registro de análisis de las variables de estudio, es decir, de naturaleza ordinales. (Ver tabla 13)

Tabla 13. Tabla de contingencia

		Desempeño Laboral – Ítem 50				Totalmente de acuerdo	Total
		Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo		
Ausentismo Laboral Ítem I.	Totalmente en desacuerdo	1	6	7	9	7	30
	Desacuerdo	0	0	0	1	3	4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0	0	2	6	8
	De acuerdo	2	0	2	0	3	7
	Totalmente de acuerdo	0	0	0	0	3	3
Total		3	6	9	12	22	52

Para la verificación de la hipótesis de estudio, se aplicó el estadístico de Chi-Cuadrado de Pearson, idóneo para la aseveración o descarte de la suposición del fenómeno, para lo cual, se realizó el planteamiento del modelo lógico:

Hipótesis

El ausentismo incide en el desempeño laboral de los colaboradores de las unidades médicas de primer nivel del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Alausí.

H₀. El ausentismo NO INCIDE en el desempeño laboral de los colaboradores de las unidades médicas de primer nivel del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Alausí.

H₁. El ausentismo SI INCIDE en el desempeño laboral de los colaboradores de las unidades médicas de primer nivel del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Alausí.

Tabla 14. Verificación de Hipótesis, Ausentismo – Desempeño Laboral

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	26,516 ^a	16	,047
Razón de verosimilitudes	30,506	16	,016
Asociación lineal por lineal	2,758	1	,027
N de casos válidos	52		

a. 22 casillas (88,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,17.

Se consiguió un valor $P \leq 0,047$ lo que se ajusta al criterio de decisión ($P \leq 0,05$). De esta forma, *se aseveró* el criterio hipotético (H_1), es así que, el ausentismo laboral que provocan los trabajadores *SI INCIDE* en sus resultados del desempeño laboral como lo afirma el estudio de Querales (2017) que al hablar de anomalías organizacionales (ausentismo laboral) que son vinculadas al comportamiento humano (desempeño en la organización) han generado un valor sin precedentes al no tomar previsiones necesarias para atacarlo a tiempo por los altos mandos. Es así, que provoca disminución del rendimiento laboral de los colaboradores y sobre todo repercute en la productividad de la misma.

6. CONCLUSIONES

- El estudio determinó que el ausentismo laboral conlleva a varios factores médicos, legales, no legales y otras causas, las mismas que, intervienen de manera imprevista hacia los colaboradores. Por lo tanto, se pudo estipular mediante revisión literaria en revistas científicas, reportes estadísticos, libros digitales entre otros, que uno de los factores con mayor frecuencia es la causa médica, el mismo que, se puede presentar de manera legal o no legal, mientras que, los accidentes en el lugar de trabajo representan en la provincia de Chimborazo el 64,3% según SGRT (2016), es decir que, el ausentismo laboral se inicia en el ambiente de trabajo, y su inasistencia se presenta como aspectos legales normativos.

Se pudo determinar en el año 2018 que la frecuencia por ausentismo fue mayoritaria con respecto a los periodos del 2017 y 2019, puesto que, el indicador del índice de gravedad (IG) tiene un número estimado de 4 días que el individuo se ausenta anualmente por diferentes causas, por otro lado, el menor índice de la tasa global de ausentismo (TGA) pertenece al 2019 pues, muestra que en dicho año se ha perdido una hora diaria por colaborador. El índice de frecuencia muestra que en los tres periodos se produce una enfermedad que lo imposibilita de asistir al trabajo.

De modo que, la incidencia de determinadas causas no sólo provoca un aumento en los días perdidos anuales, sino que afecta su calidad de vida, y repercute de manera negativa en la productividad de la institución. El ausentismo laboral además de incurrir sobre la productividad de las empresas, se considera, como una de las causas que influye en la competitividad de las mismas.

- Para la evaluación del desempeño se utilizó una encuesta mediante la aplicación de campo que consistió en evidenciar las características del personal que interviene en las unidades médicas. Por tal razón, con relación a la *evaluación de la gestión del puesto* de trabajo se determinó que gran parte de

la muestra de estudio sabe gestionar su puesto eficientemente y conoce los procedimientos necesarios para cumplirlos. Con respecto a la *evaluación de conocimiento* de los colaboradores, manifestaron que conocen en parte, los programas de trabajo institucionales. Sin embargo, existe una minoría que se mostró indiferente y en desacuerdo con el conocimiento de dichos planes. Dentro de la *evaluación de competencias técnicas* se evidenció que la planificación, ejecución y cumplimiento de metas tiene un grupo singular que presenta problemas en el acatamiento de dichos procedimientos. No obstante, existen un alto nivel de colaboradores que cumplen con dichas competencias y han sido capaces de desarrollar nuevas destrezas. Por otro lado, la *evaluación de trabajo en equipo* puso en evidencia que existe un conjunto de colaboradores reducido que tienen problemas con el desarrollo de actividades grupales, cooperación y socialización. Dicho sea de paso, se destaca que son detonantes para el ausentismo laboral en la organización.

- Dentro de la validación del criterio hipotético, se empleó el coeficiente de correlación de Pearson con el propósito de medir el grado de relación entre las variables de estudio (ausentismo y desempeño laboral), es así que, se afirmó que guardan relación latente. Seguido, se empleó el modelo estadístico de Chi-Cuadrado de Pearson donde se logró comprobar que el Ausentismo laboral SI INCIDE en el desempeño laboral de los colaboradores. Dicho sea de paso, las anomalías que muestra este fenómeno implica deficiencia en el rendimiento del trabajador.

7. RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar nuevos estudios sobre el ausentismo laboral para precisar con mayor objetividad el costo que genera la inasistencia de los colaboradores al instituto y facilitar la toma de decisiones del jefe del departamento de talento humano con el fin de disminuir el ausentismo por permiso de *enfermedad de ley* como lo evidenció la tabla 9.

- Es importante que se mantenga una evaluación trimestral de los niveles de ausentismo laboral en la Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Alausí, pues al obtener información detallada acerca de la frecuencia y la incidencia de la causa por mes, permitirá crear una estrategia futura.
- Se sugiere que para mejorar los indicadores de desempeño laboral se debe implementar una planificación de capacitaciones para mejorar el ambiente laboral. Puesto que, es considerado como uno de los detonantes que motiva el fenómeno del ausentismo laboral, lo cual repercutirá en la mejora del trabajo en equipo y una mayor capacidad de resolución de conflictos.
- Con respecto a la futura línea de investigación, se debe aperturar el análisis de cada factor de manera individual en la incidencia del ausentismo laboral, debido a que, se comprueba una relación latente entre estos factores y el tema de estudio de la presente investigación. Sin embargo, no se profundiza el análisis y discusión de cada factor inmerso. Por tal motivo, se propone analizar la satisfacción laboral en el desempeño del trabajador.

8. REFERENCIAS CITADAS

- ADECCO. (2019). *VIII Informe Adecco sobre absentismo*.
- Alta, V. (2018). *Principales Factores De Ausentismo Y Su Satisfacción Laboral Del Personal De Salud Del Departamento De Cirugia Del HNERM 2015* [Universidad Nacional al Federico Villarreal Escuela Universitaria de Posgrado]. file:///C:/Users/Admin/Downloads/UNFV_ALTA_OSORIO_VÍCTOR_GODO FREDO_MAESTRIA_2018.pdf
- Arboreada, G., & Cordova, J. (2011). Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de las instituciones de servicios de salud (IPS) del valle de Aburrá 2011. *Revista Gerencia y Politicas de Salud*, 17, 2018.
- Baldeón, M. (2014). Análisis Estadístico de Accidentalidad Laboral del Ecuador y Comparación con la Accidentalidad Laboral de Colombia del año 2013. [Universidad San Francisco de Quito]. In *Universidad San Francisco de Quito*. file:///C:/Users/Usuario iTC/Downloads/112110.pdf
- Berrocal, I., Jiménez, M., Rojas, J. C., & Salazar, N. (2012). Índices y estadísticas del absentismo. Caso Universidad Nacional. *ABRA*, 32(45), 1–20.
- Boada, J., Agulló, T., & Mañas, M. (2005). El absentismo laboral como consecuente de variables organizacionales. *Psicothema*, 17, 212–218.
- Bonilla, D., Carrasco, L., Florez, A., Martínez, L., & Pardo, C. (2014). Ausentismo laboral en el centro de atención médica inmediata Vista Hermosa I nivel, empresa social del Estado. *Ciencia & Tecnología Para La Salud Visual y Ocular*, 12(1), 14. <https://doi.org/10.19052/sv.2695>
- Bunge, M. (1983). *La Investigación Científica* (ARIEL S.A.).
- Casierra, J. (2018). Evaluación del desempeño laboral en relación a la calidad de los servicios en el hospital Oswaldo Jervis Alarcón Salitre [Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Ccollana, Y. (2015). Rotación del personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores. *San Martín Emprendedor*, 6(2), 50–59. <http://www.sme.usmp.edu.pe/index.php/sme/article/view/74>
- Constitución del Ecuador. (2008). Constitución del Ecuador. In *Registro Oficial* (Issue 20 de Octubre). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Cueva, J. (2018). *Factores que influyen en el absentismo laboral del personal de Enfermería del Hospital General IESS de la ciudad de Milagro año 2015-2016*. Universidad Católica de SANTIAGO de Guayaquil.

- Del Castillo, C., & Vargas, B. (2009). El proceso de Gestión y el desempeño organizacional. Una aproximación a la nueva gestión pública desde el ámbito de los gobiernos locales. *Cuad. Difus*, 14(26), 24. <http://www.redalyc.org/pdf/3607/360733606003.pdf>
- Díaz, C., Gutiérrez, H., & Amancio, A. (2018). Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. *Revista Cuidarte*, 9(1), 1973–1987. <https://doi.org/10.15649/cuidarte.v9i1.426>
- Eulalia, J., & Sampetro, B. (2012). Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud. *Revista Médica Electrónica*, 3(5), 14.
- Florencia, M. (2016). Modelo de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral del IESS de Babahoyo [Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDÉS]. In *Journal of Knowledge Management* (Vol. 2, Issue 2). <https://doi.org/10.1016/j.cya.2015.11.011>
- Gavilanes, J. (2020). *Satisfacción Laboral y Síndrome de Desgaste Profesional en conductores de las Compañías de transporte de carga extra pesada del cantón Salcedo*. Universidad Técnica de Ambato.
- Huilcapi Masacon, M., Castro López, G., & Jácome Lára, G. (2017). Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial. *Dominio de Las Ciencias*, 3(2), 311–333.
- INE. (2019). *Instituto Nacional de Estadística*.
- INEC. (2016). *Estadísticas Vitales*. 39. http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Poblacion_y_Demografia/Nacimientos_Defunciones/2016/Presentacion_Nacimientos_y_Defunciones_2016.pdf
- Lasería, S., & Armando, C. (2008). Diseño estratégico de perfiles de cargos por competencias. Una contribución al alineamiento del desempeño individual con el desempeño organizacional. *Ingeniería Industrial*, 1, 52–56. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433565003>
- LOSEP. (2010). Ley Organica de Servicio Público. In *Registro Oficial Suplemento 294*. http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_púb.pdf
- Ministerio de Salud Pública. (2007). *Expedir el Reglamento para la Gestión del Suministro de Medicamentos y Control Administrativo y Financiero*.
- Muñoz, L. (2015). *Análisis del desarrollo de la Gestión del Talento Humano y la incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital del IESS de Babahoyo*. Universidad Técnica de Babahoyo.

- Novoa, P. (1996). El absentismo laboral como indicador de unas deficientes condiciones de trabajo. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 9, 229–239. <https://doi.org/10.5209/CRLA.33726>
- Pérez, D., Peralta, J., & Fernández, P. (2014). Influencia de variables organizacionales en la calidad de vida laboral de funcionarios del sector público de salud en el extremo norte de Chile. *Universitas Psychologica*, 13(2), 541–551. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY13-2.ivoc>
- Querales, D. (2017). *Modelo de gestión del ausentismo laboral para el control de las anomalías actitudinales del recurso humano en las empresas venezolanas*. Universidad de Carabobo.
- ROEE. (2016). *Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo* (Vol. 59, Issue 230).
- Salinas, C., Mendoza, J., & Rosario, M. (1994). La satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la calidad de la atención médica Salud. *Salud Pública de Mexico*, 36, 9.
- Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación* (I. E. S.A. (ed.); McGRAW-HIL).
- SGRT. (2016a). *Estadísticas del Seguro de Reisos de Trabajo. AT*.
- SGRT. (2016b). *Estadísticas del Seguro de Riesgos de Trabajo*.
- Sotelo, Y. (2019). *El Absentismo laboral de los colaboradores administrativos de la Clínica Anglo Americana en la ciudad Lima, periodo 2018* [Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. <https://doi.org/1037//0033-2909.I26.1.78>
- Tatamuez, R., Domínguez, A., & Matabanchoy, S. (2018). Revisión sistemática: Factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina. *Universidad y Salud*, 21(1), 100–112. <https://doi.org/10.22267/rus.192101.143>
- Vásquez, E. (2012). Absentismo laboral por causa médica en trabajadores del área operativa de una compañía de extracción de minerales en Colombia, 2011. *Medicina y Seguridad Del Trabajo*, 59(230), 93–101. <https://doi.org/10.4321/s0465-546x2013000100006>
- Velarde, J. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustible* [Universidad San Ignacio de Loyola]. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3466>
- Vuotto, M. (2009). El Desempeño Organizacional Del Cooperativismo De Trabajo. *Nuevos Documentos Cedes*, 18. www.cedes.org
- Yamakawa, P., & Ostos, J. (2011). Relación entre innovación organizacional y desempeño organizacional. *Universidad & Empresa*, 13(21), 93–115.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187222420005>

9. ANEXOS

Anexo 1



UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA GESTION EN TALENTO HUMANO
ENCUESTA ABSENTISMO Y DESEMPEÑO
LABORAL



OBJETIVO. El propósito del estudio es conocer de manera explícita los factores en el que se desenvuelve el absentismo laboral. Su participación y opinión es de mucho valor para esta investigación.

INSTRUCCIONES.

- Solo puede elegir una alternativa en cada pregunta.
- El tiempo de duración tiene un promedio de 15 minutos.

I. CONDICIONES PERSONALES

Presencia

Instrucciones: Pensando en la presencia que tiene en su trabajo, ENCIERRE el número que mejor exprese su posición con respecto al enunciado; la escala va del 1 al 5, siendo 1 Muy en desacuerdo y 5 Muy de acuerdo

Muy en ← → Muy de
desacuerdo acuerdo

1	Falta mucho a su trabajo	1	2	3	4	5
2	Es puntual en su trabajo	1	2	3	4	5
3	Sus cargas familiares le ocasionan impedimentos laborales	1	2	3	4	5
4	La distancia de su domicilio le causa dificultades en la institución	1	2	3	4	5
5	Enfermedades comunes han ocasionado su ausencia en la institución	1	2	3	4	5
6	Los accidentes laborales han sido causa de su ausencia a su jornada laboral	1	2	3	4	5
7	Las licencias autorizadas (maternidad, duelo, matrimonio) han ocasionado ausencia en su jornada laboral	1	2	3	4	5
8	Cumple con su horario de trabajo	1	2	3	4	5

Conocimiento del trabajo

Pensando en conocimiento del trabajo con respecto a su entorno. ENCIERRE el número que mejor exprese su posición con respecto al enunciado; la escala va del 1 al 5, siendo 1 Muy en desacuerdo y 5 Muy de acuerdo.

						Muy en desacuerdo	←	→	Muy de acuerdo
9	Tiene dificultades para realizar su trabajo	1	2	3	4	5			
10	Su conocimiento es necesario y suficiente para desempeñarse en su puesto	1	2	3	4	5			

Planeación

Pensando en la planeación que usted tiene acerca de su trabajo. ENCIERRE el número que mejor exprese su posición con respecto al enunciado; la escala va del 1 al 5, siendo 1 Muy en desacuerdo y 5 Muy de acuerdo.

						Muy en desacuerdo	←	→	Muy de acuerdo
11	Planifica sus actividades	1	2	3	4	5			
12	Propone ideas de mejorar el servicio	1	2	3	4	5			

Responsabilidad

Pensando en la responsabilidad con respecto a su trabajo. ENCIERRE el número que mejor exprese su posición con respecto al enunciado; la escala va del 1 al 5, siendo 1 Muy en desacuerdo y 5 Muy de acuerdo.

						Muy en desacuerdo	←	→	Muy de acuerdo
13	Persiste en alcanzar sus metas	1	2	3	4	5			
14	Es responsable de las tareas que le asignan	1	2	3	4	5			

Individual

Pensando de manera individual. ENCIERRE el número que mejor exprese su posición con respecto al enunciado; la escala va del 1 al 5, siendo 1 Muy en desacuerdo y 5 Muy de acuerdo.

						Muy en desacuerdo	←	→	Muy de acuerdo
15	Resuelve los problemas relacionados con sus tareas sin recurrir a otros	1	2	3	4	5			
16	Suele hacer distinción entre sus problemas familiares y sus funciones laborales	1	2	3	4	5			
17	Puede trabajar sin necesidad de estar con otras personas	1	2	3	4	5			

Colectivas

Pensando de manera colectiva en su trabajo. ENCIERRE el número que mejor exprese su posición con respecto al enunciado; la escala va del 1 al 5, siendo 1 Muy en desacuerdo y 5 Muy de acuerdo.

						Muy en desacuerdo	←	→	Muy de acuerdo
18	Muestra actitud conciliadora frente a conflictos laborales	1	2	3	4	5			

19	Ayuda a sus compañeros en la resolución de conflictos	1	2	3	4	5
20	Coopera gustosamente cuando se requiere hacer un trabajo en equipo	1	2	3	4	5

II. CARACTERISTICAS DEL TRABAJO

Cantidad

Instrucciones: pensando en la cantidad de trabajo que obtiene. ENCIERRE el número que mejor exprese su posición con respecto al enunciado; la escala va del 1 al 5, siendo 1 Muy en desacuerdo y 5 Muy de acuerdo.

Muy en desacuerdo ← → Muy de acuerdo

21	Al momento que llega a su lugar de trabajo lo empieza de forma inmediata.	1	2	3	4	5
22	Trabaja sin interrupciones en su jornada laboral	1	2	3	4	5
23	Se encuentra ocupado en sus tareas durante su jornada de trabajo.	1	2	3	4	5

Calidad

Pensando en la calidad califique el grado de acuerdo, ENCIERRE el número que mejor exprese su posición con respecto al enunciado; la escala va del 1 al 5, siendo 1 Muy en desacuerdo y 5 Muy de acuerdo.

Muy en desacuerdo ← → Muy de acuerdo

24	Mantiene su atención en las actividades laborales.	1	2	3	4	5
25	Considera su trabajo interesante	1	2	3	4	5
26	Considera sus actividades monótonas y aburridas	1	2	3	4	5
27	Comete errores constantemente en su trabajo	1	2	3	4	5
28	Lleva demasiado tiempo realizando su tarea	1	2	3	4	5
29	Realiza actividades adicionales que se encuentran fuera de sus funciones	1	2	3	4	5
30	Ha adquirido nuevas capacidades en el desarrollo de su trabajo	1	2	3	4	5

Cooperación

Pensando en la cooperación califique el grado de acuerdo, ENCIERRE el número que mejor exprese su posición con respecto al enunciado; la escala va del 1 al 5, siendo 1 Muy en desacuerdo y 5 Muy de acuerdo.

Muy en desacuerdo ← → Muy de acuerdo

31	Sus compañeros estiman su trabajo como importante	1	2	3	4	5
32	Si dejara de hacer su trabajo, afectaría el de los demás	1	2	3	4	5

33	Su jefe inmediato valora mi trabajo	1	2	3	4	5
34	Gracias a su trabajo, los usuarios reciben un buen servicio	1	2	3	4	5

Ambiente laboral

Pensando en el ambiente laboral califique el grado de acuerdo, ENCIERRE el número que mejor exprese su posición con respecto al enunciado; la escala va del 1 al 5, siendo 1 Muy en desacuerdo y 5 Muy de acuerdo.

		Muy en desacuerdo \longleftrightarrow Muy de acuerdo				
35	Dispone de los materiales y equipo necesario para desarrollar sus actividades	1	2	3	4	5
36	Su área de trabajo cuenta con una adecuada iluminación	1	2	3	4	5
37	Su entorno laboral es el adecuado para desarrollar sus funciones	1	2	3	4	5

Autonomía

Pensando en la autonomía califique el grado de acuerdo, ENCIERRE el número que mejor exprese su posición con respecto al enunciado; la escala va del 1 al 5, siendo 1 Muy en desacuerdo y 5 Muy de acuerdo.

		Muy en desacuerdo \longleftrightarrow Muy de acuerdo				
38	Se limita a cumplir las indicaciones que recibe	1	2	3	4	5
39	Posee independencia para actuar	1	2	3	4	5

Retroalimentación

Pensando en la retroalimentación otorgada califique el grado de acuerdo, ENCIERRE el número que mejor exprese su posición con respecto al enunciado; la escala va del 1 al 5, siendo 1 Muy en desacuerdo y 5 Muy de acuerdo.

		Muy en desacuerdo \longleftrightarrow Muy de acuerdo				
40	Conoce cada proceso al momento de realizar su trabajo	1	2	3	4	5
41	Al finalizar su jornada laboral puede saber si terminó satisfactoriamente su tarea.	1	2	3	4	5

III. CULTURA ORGANIZACIONAL

Jefe - empleado

Instrucciones: Pensando en el trato jefe-empleado, ENCIERRE el número que mejor exprese su posición con respecto al enunciado; la escala va del 1 al 5, siendo 1 Muy en desacuerdo y 5 Muy de acuerdo.

		Muy en desacuerdo \longleftrightarrow Muy de acuerdo				
4 2	Es alentado por sus aciertos	1	2	3	4	5
4 3	Al cometer errores laborales es criticado por sus compañeros	1	2	3	4	5

Participación

Pensando en la participación, ENCIERRE el número que mejor exprese su posición con respecto al enunciado; la escala va del 1 al 5, siendo 1 Muy en desacuerdo y 5 Muy de acuerdo.

Muy en desacuerdo \longleftrightarrow Muy de acuerdo

44	Establece objetivos en su trabajo	1	2	3	4	5
45	Aporta con su criterio en el proceso de toma de decisiones	1	2	3	4	5
46	Conoce los programas de trabajo de la institución	1	2	3	4	5

IV. POLITICAS INSTITUCIONALES

Capacitación

Instrucciones: Pensando en la capacitación brindada por parte de la empresa, ENCIERRE el número que mejor exprese su posición con respecto al enunciado; la escala va del 1 al 5, siendo 1 Muy en desacuerdo y 5 Muy de acuerdo.

Muy en desacuerdo \longleftrightarrow Muy de acuerdo

47	Los cursos de capacitación que recibe le ayudan a mejorar su trabajo.	1	2	3	4	5
48	Considera que debe existir oportunidades de capacitación	1	2	3	4	5
49	Los cursos que recibe son de acuerdo a su intereses	1	2	3	4	5

Equidad

Pensando en la equidad, ENCIERRE el número que mejor exprese su posición con respecto al enunciado; la escala va del 1 al 5, siendo 1 Muy en desacuerdo y 5 Muy de acuerdo.

Muy en desacuerdo \longleftrightarrow Muy de acuerdo

49	Su trabajo es bien remunerado	1	2	3	4	5
50	Su remuneración se encuentra acorde a su rendimiento laboral	1	2	3	4	5
51	Considera necesario un incentivo no económico por su alto rendimiento	1	2	3	4	5
52	Teniendo en cuenta los aspectos propuestos, se encuentra satisfecho.	1	2	3	4	5

Perfil sociodemográfico

Sexo

Masculino
Femenino

Edad

25 – 30
31 – 35
36 – 40
Más de 40

Estado civil

Soltero
Casado
Unión libre
Viudo

Nivel Académico

Primaria
Secundaria
Superior
Posgrado
Doctorado

Área o departamento

Tipo de contrato

Indefinido
Nombramiento ⁵⁷

Experiencia Laboral en la institución

1-3 años
4-6 años
7-10 años
11-15 años
Más de 16 años

¡GRACIAS POR SU COLABORACION!

Anexo 2. Cuadros estadísticos SPSS

Coefficiente de fiabilidad del instrumento

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,840	,836	53

Coefficiente de fiabilidad del instrumento por ítem.

Estadísticos total-elemento	
	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Falta mucho a su trabajo	,836
Es puntual en su trabajo	,843
Sus cargas familiares le ocasionan impedimentos laborales	,841
La distancia de su domicilio le causa dificultades en la institución	,840
Enfermedades comunes han ocasionado su ausencia en la institución	,837
Los accidentes laborales han sido causa de su ausencia a su jornada laboral	,834
Las licencias autorizadas (maternidad, duelo, matrimonio) han ocasionado ausencia en su jornada laboral	,836
Cumple con su horario de trabajo	,845
Tiene dificultades para realizar su trabajo	,841
Su conocimiento es necesario y suficiente para desempeñarse en su puesto	,846
Planifica sus actividades	,842
Propone ideas de mejorar el servicio	,836
Persiste en alcanzar sus metas	,837

Estadísticos total-elemento	
	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Es responsable de las tareas que le asignan	,841
Resuelve los problemas relacionados con sus tareas sin recurrir a otros	,831
Suele hacer distinción entre sus problemas familiares y sus funciones laborales	,838
Puede trabajar sin necesidad de estar con otras personas	,836
Muestra actitud conciliadora frente a conflictos laborales	,833
Ayuda a sus compañeros en la resolución de conflictos	,836
Coopera gustosamente cuando se requiere hacer un trabajo en equipo	,840
Al momento que llega a su lugar de trabajo lo empieza de forma inmediata	,838
Trabaja sin interrupciones en su jornada laboral	,833
Se encuentra ocupado en sus tareas durante su jornada de trabajo	,839
Mantiene su atención en las actividades laborales	,839

Estadísticos total-elemento	
	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Considera su trabajo interesante	,837
Considera sus actividades monótonas y aburridas	,836
Comete errores constantemente en su trabajo	,829
Lleva demasiado tiempo realizando su tarea	,845
Realiza actividades adicionales que se encuentran fuera de sus funciones	,831
Ha adquirido nuevas capacidades en el desarrollo de su trabajo	,837

Sus compañeros estiman su trabajo como importante	,841
Si dejara de hacer su trabajo, afectaría el de los demás	,842
Su jefe inmediato valora mi trabajo	,836
Gracias a su trabajo, los usuarios reciben un buen servicio	,842
Dispone de los materiales y equipo necesario para desarrollar sus actividades	,838

Estadísticos total-elemento

	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Su área de trabajo cuenta con una adecuada iluminación	,836
Su entorno laboral es el adecuado para desarrollar sus funciones	,839
Se limita a cumplir las indicaciones que recibe	,840
Posee independencia para actuar	,832
Conoce cada proceso al momento de realizar su trabajo	,838
Al finalizar su jornada laboral puede saber si terminó satisfactoriamente su tarea	,839
Es alentado por sus aciertos	,840
Al cometer errores laborales es criticado por sus compañeros	,835
Establece objetivos en su trabajo	,832
Aporta con su criterio en el proceso de toma de decisiones	,834
Conoce los programas de trabajo de la institución	,828

Estadísticos total-elemento

	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Los cursos de capacitación que recibe le ayudan a mejorar su trabajo	,836
Considera que debe existir oportunidades de capacitación	,843
Los cursos que recibe son de acuerdo a su intereses	,833
Su trabajo es bien remunerado	,829
Su remuneración se encuentra acorde a su rendimiento laboral	,829
Considera necesario un incentivo no económico por su alto rendimiento	,842
Teniendo en cuenta los aspectos propuestos, se encuentra satisfecho.	,837

Estadísticos de la escala

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
204,67	364,773	19,099	53