

# UNIVERSIDAD DE CUENCA



## Facultad de Ciencias Químicas Maestría en Seguridad e Higiene Industrial

AUSENTISMO LABORAL DEL PERSONAL OPERATIVO DE LOS DISPENSARIOS DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO DE LA PROVINCIA DEL CAÑAR DURANTE EL PERIODO JUNIO 2018 A MARZO 2019.

Trabajo realizado previo a la obtención del título de Magister en Seguridad e Higiene Industrial

### **Autora:**

Dra. Fanny Marlene Rodríguez Cajamarca

C.I.: 0301506226

Correo electrónico: fanny-rodriguez-09@hotmail.com

### **Tutora:**

Dra. Stephany Fernanda Astudillo Iñiguez

C.I.: 0104160965

**CUENCA-ECUADOR**

24/11/2020



## **Resumen.**

El propósito de la presente investigación es poner de manifiesto una problemática que afecta a toda la Administración Pública en particular al Seguro Social Campesino del Cañar, como es el ausentismo laboral, el cual ha ido en aumento a lo largo de los años, situación compleja de la que se desconocen aún sus factores causales, el objetivo fue; determinar las causas del ausentismo laboral del personal operativo de los dispensarios del Seguro Social Campesino del Cañar en el período de Junio 2018 a Marzo 2019. Se realizó una investigación descriptiva, cuantitativa de corte transversal y retrospectiva, la población de referencia fue el personal operativo de los 28 dispensarios, de los cuales participaron en la encuesta previamente elaborada 71 servidores públicos, para determinar las causas según sus percepciones y realidades, en cuanto al tiempo real de ausentismo y sus causas, la información fue otorgada por la Unidad de Talento Humano a través del programa Evolution, para calcular la tasa de ausentismo el método utilizado fue el de Días de Ausencia. Los resultados demostraron que el 63,38% del personal se ha ausentó de su puesto de trabajo durante el periodo estudiado; así como el 69,01% de los casos consideran que el ausentismo laboral es un problemas dentro de la institución; la tasa de ausentismo en el personal médico fue la más significativa con 17,34%, con todos los datos obtenidos se concluye que es muy necesario poner en marcha el plan de acción propuesto, el cual está establecido de forma integral, para disminuir la problemática dentro de la institución.

**Palabras claves:** Ausentismo. Sobrecarga laboral. Personal operativo.



## **Abstract.**

The purpose of this research is to highlight a problem that affects the entire Public Administration, in particular, the Campesino del Cañar Social Security, such as work absenteeism, which has been increasing over the years, a complex situation of which is still unknown its causal factors, the objective was; To determine the causes of the labor absenteeism of the operative personnel of the dispensaries of the Campesino del Cañar Social Security in the period of June 2018 - March 2019. A descriptive, quantitative cross-sectional and retrospective investigation was carried out, the reference population was the operational personnel of The 28 clinics, of which 71 public servants participated in the previously prepared survey, to determine the causes according to their perceptions and realities, regarding the real time of absenteeism and their causes, the information was granted by the Human Talent Unit through of the Evolution program, to calculate the absenteeism rate the method used was the Absence Days. The results showed that 63.38% of the staff were absent from their job during the period studied; as well as 69.01% of cases consider that absenteeism is a problem within the institution; the absenteeism rate in medical staff was the most significant with 17.34%, with all the data obtained it is concluded that it is very necessary to implement the proposed action plan, which is established in an integral way, to reduce the problem within the institution

**Keywords:** Absenteeism. Work overload. Operating personnel.



## ÍNDICE DE CONTENIDO

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Resumen.....</b>   | <b>2</b>  |
| <b>Abstract.....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>ÍNDICE DE CONTENIDO .....</b>                                    | <b>4</b>  |
| <b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>                                       | <b>7</b>  |
| <b>ÍNDICE DE ILUSTRACIONES .....</b>                                | <b>9</b>  |
| <b>LICENCIA Y AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO</b>   |           |
| <b>INSTITUCIONAL .....</b>  | <b>11</b> |
| <b>CLAUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL .....</b>                      | <b>12</b> |
| <b>DEDICATORIA .....</b>  | <b>13</b> |
| <b>AGRADECIMIENTO .....</b>   | <b>14</b> |
| <b>INTRODUCCIÓN .....</b>   | <b>15</b> |
| <b>CAPÍTULO I.....</b>  | <b>18</b> |
| <b>1.1. Hipótesis .....</b>   | <b>18</b> |
| <b>1.2. Objetivo general.....</b>                                   | <b>18</b> |
| <b>1.3. Objetivos específicos .....</b>                             | <b>18</b> |
| <b>1.4. Variables .....</b>   | <b>19</b> |
| <b>CAPÍTULO II.....</b>   | <b>21</b> |
| <b>MARCO TEÓRICO .....</b>  | <b>21</b> |
| <b>2.1. HISTORIA DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO .....</b>              | <b>21</b> |
| <b>2.2. ANTECEDENTES HISTÓRICOS Y DEFINICIONES. ....</b>            | <b>22</b> |
| <b>2.3. TEORÍAS REFERENTES DE AUTORES SOBRE EL AUSENTISMO .....</b> | <b>24</b> |
| <b>2.3.1. Modelos de evitación laboral.....</b>                     | <b>25</b> |
| <b>2.3.2. Modelos de ajuste laboral .....</b>                       | <b>26</b> |
| <b>2.3.3. Modelo de Hill y Trist (1953 y 1955) .....</b>            | <b>27</b> |
| <b>2.3.4. Modelo de As (1962) .....</b>                             | <b>28</b> |
| <b>2.3.5. Modelo de Gibson (1966) .....</b>                         | <b>29</b> |
| <b>2.3.6. Modelo de Rosse y Miller (1984) .....</b>                 | <b>30</b> |



|              |   |    |
|--------------|---|----|
| 2.3.7.       | Modelo de Chadwick-Jones, Nicholson y John.             | 30 |
| 2.3.8.       | Modelos de decisión                                     | 32 |
| 2.3.9.       | Modelo de Gowler (1969) y Gowler y Legge (1973)         | 33 |
| 2.3.10.      | Modelo de Gutiérrez (1984)                              | 34 |
| 2.3.11.      | Modelos integrados de presencia                         | 34 |
| 2.3.12.      | Modelo de Nicholson (1977)                              | 35 |
| 2.3.13.      | Modelo de Deery, Erwin, Iverson y Ambrose (1995)        | 35 |
| 2.3.14.      | Modelos de personalidad                                 | 36 |
| 2.3.15.      | Modelo de Judge, Martocchio y Thoresen (1997)           | 36 |
| 2.3.16.      | Modelo de Iverson y Deery (2001)                        | 37 |
| 2.4.         | ASPECTOS LEGALES Y NORMATIVOS                           | 38 |
| 2.4.1.       | Código del Trabajo                                      | 39 |
| 2.4.2.       | La Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP)             | 41 |
| 2.4.3.       | Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo    | 46 |
| 2.5.         | TIPO Y CLASIFICACIÓN DEL AUSENTISMO                     | 48 |
| 2.5.1.       | Ausentismo Planificado o Programado                     | 48 |
| 2.5.2.       | Ausentismo no Planificado o no Programado               | 49 |
| 2.5.3.       | Ausentismo mental:                                      | 50 |
| 2.5.4.       | Ausentismo físico:                                      | 51 |
| 2.6.         | FACTORES QUE INCIDEN EN EL AUSENTISMO                   | 51 |
| 2.6.1.       | Síndrome de Burnout                                     | 52 |
| 2.6.2.       | Derivados de aspectos personales                        | 52 |
| 2.6.3.       | Relacionados con el trabajo y las condiciones laborales | 53 |
| 2.6.4.       | Sobrecarga laboral                                      | 53 |
| 2.6.5.       | Factores organizativos y culturales                     | 54 |
| CAPÍTULO III |   | 57 |
| METODOLOGÍA  |   | 57 |
| 3.1.         | Tipo de estudio:  | 57 |
| 3.2.         | Población y muestra de estudio:                         | 57 |



|   |            |
|---|------------|
| <b>3.3. Recolección de datos:</b>   | <b>57</b>  |
| <b>3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos:</b>   | <b>58</b>  |
| <b>3.5. Análisis estadístico:</b>   | <b>59</b>  |
| <b>CAPÍTULO IV</b>  | <b>60</b>  |
| <b>RESULTADOS Y ANÁLISIS</b>  | <b>60</b>  |
| <b>CAPÍTULO V</b>   | <b>91</b>  |
| <b>DISCUSIÓN</b>  | <b>91</b>  |
| <b>CAPÍTULO VI</b>  | <b>94</b>  |
| <b>CONCLUSIONES</b>   | <b>94</b>  |
| <b>CAPITULO VII</b>   | <b>96</b>  |
| <b>RECOMENDACIONES</b>  | <b>96</b>  |
| <b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>   | <b>98</b>  |
| <b>ANEXOS</b>   | <b>103</b> |
| <b>ANEXO 1</b>  | <b>103</b> |
| <b>ENCUESTA PARA EL PERSONAL OPERATIVO DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO</b>  | <b>103</b> |
| <b>ANEXO 2</b>  | <b>106</b> |
| <b>HOJA MODIFICADA PARA RECOLECCIÓN DE DATOS BASADA EN LA SOLICITUD DE PERMISO, LICENCIAS Y VACACIONES DEL IESS</b> | <b>106</b> |
| <b>ANEXO 3</b>  | <b>107</b> |
| <b>FORMULARIO DE SOLICITUD DE SOLICITUD DE PERMISO, LICENCIAS Y VACACIONES DEL IESS</b>                             | <b>107</b> |
| <b>ANEXO 4</b>  | <b>108</b> |
| <b>PROPUESTA DE PLAN DE ACCION</b>  | <b>108</b> |



## ÍNDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla 1.</b> Frecuencia del Sexo del Personal Operativo que labora en los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar .....   | 60 |
| <b>Tabla 2.</b> Frecuencia del Estado Civil del Personal Operativo que labora en los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar .....   | 61 |
| <b>Tabla 3.</b> Frecuencia del Cargo que desempeña el Personal Operativo que labora en los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar.....  | 62 |
| <b>Tabla 4.</b> Promedio de edad de ingreso a la Institución del Personal Operativo que labora en los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar .....  | 63 |
| <b>Tabla 5.</b> Promedio de años de servicio en la Institución del Personal Operativo que labora en los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar .....  | 64 |
| <b>Tabla 6.</b> Frecuencia de ausentismo de su trabajo en el periodo junio 2018 a marzo 2019 del Personal Operativo que labora en los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar .....                              | 65 |
| <b>Tabla 7..</b> Frecuencia del Personal Operativo que considera el ausentismo laboral es un problema los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar.....   | 66 |
| <b>Tabla 8.</b> Frecuencia de faltas establecidas en la Ley del Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar .....  | 67 |
| <b>Tabla 9.</b> Frecuencia de creencia de la relación entre ausentismo y enfermedades causadas por factores inherentes a sus labores del Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar ..... | 69 |
| <b>Tabla 10.</b> Frecuencia de creencia de la relación entre ausentismo de los compañeros y sobrecarga laboral del Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar. ....                       | 70 |
| <b>Tabla 11.</b> Frecuencia de padecimiento de enfermedades preexistentes antes de ingreso a la institución del Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar. ....                          | 71 |



|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla 12.</b> Frecuencia de padecimiento de enfermedades producto de las labores del Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar.....   | 72 |
| <b>Tabla 13.</b> Frecuencia de enfermedades presuntamente producto de las labores del Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar.....   | 73 |
| <b>Tabla 14.</b> Frecuencia de fatiga en el Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar. ....  | 75 |
| <b>Tabla 15.</b> Frecuencia de capacitaciones sobre salud laboral impartida al Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar. ....   | 77 |
| <b>Tabla 16.</b> Frecuencia de chequeos médicos por parte de la Institución al Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar.....  | 78 |
| <b>Tabla 17.</b> Frecuencia de satisfacción laboral del Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar. ....  | 79 |
| <b>Tabla 18.</b> Frecuencia de factores laborales que inciden en el ausentismo del Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar.....  | 80 |
| <b>Tabla 19.</b> Frecuencia de ausentismo y sus causas del Personal Médico que labora en los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar, en el periodo junio 2018 a marzo 2019.....                       | 82 |
| <b>Tabla 20.</b> Frecuencia de ausentismo y sus causas del Personal de Auxiliares de Enfermería que labora en los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar, en el periodo junio 2018 a marzo 2019 ..... | 84 |
| <b>Tabla 21.</b> Frecuencia de ausentismo y sus causas del Personal de Odontología que labora en los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar, en el periodo junio 2018 a marzo 2019. ....              | 86 |
| <b>Tabla 22.</b> Frecuencia de ausentismo y sus causas del Personal Operativo que labora en los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar, en el periodo junio 2018 a marzo 2019. ....                   | 88 |





## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

|   |    |
|---|----|
| <b>Ilustración 1</b> Frecuencia del Sexo del Personal Operativo que labora en los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar .....  | 60 |
| <b>Ilustración 2.</b> Frecuencia del Estado Civil del Personal Operativo que labora en los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar .....   | 61 |
| <b>Ilustración 3.</b> Frecuencia del Cargo que desempeña el Personal Operativo que labora en los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar. ....   | 62 |
| <b>Ilustración 4.</b> Promedio de edad de ingreso a la Institución del Personal Operativo que labora en los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar .....  | 63 |
| <b>Ilustración 5.</b> Promedio de años de servicio en la Institución del Personal Operativo que labora en los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar .....  | 64 |
| <b>Ilustración 6.</b> Frecuencia de ausentismo de su trabajo en el periodo junio 2018 a marzo 2019 del Personal Operativo que labora en los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia .....  | 65 |
| <b>Ilustración 7.</b> Frecuencia del Personal Operativo que considera el ausentismo laboral es un problema los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar .....   | 66 |
| <b>Ilustración 8.</b> Frecuencia de faltas establecidas en la Ley del Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar .....  | 68 |
| <b>Ilustración 9.</b> Frecuencia de creencia de la relación entre ausentismo y enfermedades causadas por factores inherentes a sus labores del Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar ..... | 69 |
| <b>Ilustración 10.</b> Frecuencia de creencia de la relación entre ausentismo de los compañeros y sobrecarga laboral del Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar. ....                       | 70 |
| <b>Ilustración 11.</b> Frecuencia de padecimiento de enfermedades preexistentes antes de ingreso a la institución del Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar. ....                          | 71 |



|   |    |
|---|----|
| <b>Ilustración 12.</b> Frecuencia de padecimiento de enfermedades producto de las labores del Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar. ....  | 72 |
| <b>Ilustración 13.</b> Frecuencia de enfermedades presuntamente producto de las labores del Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar. ....  | 74 |
| <b>Ilustración 14.</b> Frecuencia de fatiga en el Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar. ....  | 76 |
| <b>Ilustración 15.</b> Frecuencia de capacitaciones sobre salud laboral impartida al Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar. ....   | 77 |
| <b>Ilustración 16.</b> Frecuencia de chequeos médicos por parte de la Institución al Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar. ....   | 78 |
| <b>Ilustración 17.</b> Frecuencia de satisfacción laboral del Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar. ....  | 79 |
| <b>Ilustración 18.</b> Frecuencia de factores laborales que inciden en el ausentismo del Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar. ....   | 81 |
| <b>Ilustración 19.</b> Frecuencia de ausentismo y sus causas del Personal Médico que labora en los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar, en el periodo junio 2018 a marzo 2019. ....                      | 83 |
| <b>Ilustración 20.</b> Frecuencia de ausentismo y sus causas del Personal de Auxiliares de Enfermería que labora en los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar, en el periodo junio 2018 a marzo 2019. .... | 85 |
| <b>Ilustración 21.</b> Frecuencia de ausentismo y sus causas del Personal de Odontología que labora en los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar, en el periodo junio 2018 a marzo 2019. ....              | 87 |
| <b>Ilustración 22.</b> Frecuencia de ausentismo y sus causas del Personal Operativo que labora en los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar, en el periodo junio 2018 a marzo 2019. ....                   | 89 |



### Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

---

Fanny Marlene Rodríguez Cajamarca en calidad de autor/a y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "AUSENTISMO LABORAL DEL PERSONAL OPERATIVO DE LOS DISPENSARIOS DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO DE LA PROVINCIA DEL CAÑAR DURANTE EL PERÍODO JUNIO 2018 A MARZO 2019.", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 24 de noviembre de 2020

Fanny Marlene Rodríguez Cajamarca

C.I.: 0301506226



---

#### Cláusula de Propiedad Intelectual

---

Fanny Marlene Rodríguez Cajamarca, autor/a del trabajo de titulación "AUSENTISMO LABORAL DEL PERSONAL OPERATIVO DE LOS DISPENSARIOS DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO DE LA PROVINCIA DEL CAÑAR DURANTE EL PERÍODO JUNIO 2018 A MARZO 2019.", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 24 de noviembre de 2020.

Fanny Marlene Rodríguez Cajamarca

C.I: 0301506226



## DEDICATORIA

La tesis la dedico con todo mi amor y cariño A mi esposo Christian Romero porque se ha mantenido enérgico, positivo animándome y proporcionándome con tacto una respuesta valiosísima, sugerencias útiles y suavísimas críticas a los trabajos en desarrollo de mi maestría siempre ha apoyado maravillosamente mi estudio, tanto con palabras como en acciones

A mis amados hijos Christian y Martin por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor

A mi amada madre y hermana quienes con sus palabras de aliento no me dejaban decaer para que siguiera adelante y siempre fuera perseverante y cumpla con mis ideales



## **AGRADECIMIENTO**

A Dios porque cada día bendice mi vida con la hermosa oportunidad de estar y disfrutar a lado de las personas que sé que más me aman.

A mi esposo Christian por el amor recibido la dedicación y la paciencia con la que cada día se preocupaba en mis días de estudio. A mis hijos Christian y Martin por su amor incondicional que me impulsaron a superarme cada día para poder culminar mi sueño.

A mi gran amiga Hermelinda Paguay, por su compañía y ser ese empujoncito que siempre necesité y demostrarme su gran amistad

Agradezco a mi director de tesis Mgs. Dra. Stephany Astudillo quien con su experiencia, conocimiento y motivación me orientó en la investigación para la finalización de este trabajo.

Finalmente. Agradezco a mis formadores, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado en compartir sus conocimientos y a todas las autoridades y personal de la Universidad de Cuenca, a la Facultad de ciencias Químicas a la unidad de post grados

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación aborda el ausentismo laboral, el cual ha ido creciendo a nivel mundial a través de los años, al año se pierden alrededor de 57 horas de trabajo por cada individuo, sin contar días festivos ni vacaciones; estos datos en el 2005 reflejaban un 3.25% de índice de absentismo. La incapacidad temporal y la maternidad son las mayores causas de absentismo con un 2.71% (Peiró J, 2011). Los siguientes datos corresponden al primer trimestre del 2019 donde ponen de manifiesto que en España el nivel de absentismo ha provocado la pérdida de un 5,2% de las horas pactadas, mientras que el absentismo no justificado ha supuesto la pérdida de 1,4% de las horas pactadas en el período referido (Randstad-Research, 2019). Es un problema que se está presentando en la actualidad frecuentemente, afectando a instituciones tanto públicas como privadas; convirtiéndose en una situación demasiado compleja con varias aristas, de la que se desconocen aún los factores causales. La tasa de ausentismo laboral global en el Ecuador se desconoce al igual que su índice de evolución, sin embargo, existe preocupación, pues la percepción es la de un fenómeno en descontrol.

Con respecto a la situación mundial, se han revisado varias publicaciones, artículos e investigaciones encontrándose muchos datos de interés. El informe proporcionado por Adecco, en el que se analizan a España, Suiza, Finlandia, Dinamarca, Australia, Canadá y EE.UU., es España, con una media de 11,6 días “perdidos” por trabajador y año, el país con mayor nivel de bajas laborales entre los analizados. En el otro extremo, se encuentra Estados Unidos, con una media de 4,9 días “perdidos” por trabajador y año, con una tasa de ausentismo anual que representa el 5.1% en el sector empresarial y en los trabajadores de salud. En Europa oriental se han encontrado índices de ausentismo doblemente más altos que los encontrados en Estados Unidos y Japón (Peiró, 2011).

El principal tipo de ausentismo es el atribuido a la incapacidad médica por causas relacionadas con la salud; ya sea por enfermedad o accidentes, ocupando las tres cuartas partes del ausentismo total en la industria. Dicha tasa se ha incrementado en todos los países industrializados por encima del 30% durante los últimos 25

años, pese a las mejoras en la oferta de calidad de la asistencia sanitaria y las condiciones socioeconómicas (Peiró J, 2011).

En nuestro país, entre los trabajadores del ministerio de Transporte y Obras Públicas, se encontró por el contrario un bajo porcentaje de ausentismo: 1.21%, razón por la cual no se ve afectada la productividad de dicha entidad (Vicente, 2014).

Con respecto al personal de enfermería del Hospital Pablo Arturo Suárez, se encontró que el ausentismo laboral tiene una duración en la mayoría de los casos de 1 a 5 días y que los trastornos músculo-esqueléticos son una de las causas más frecuentes alcanzando el 27% (Harari, 2015).

“Según información de la Subdirección de Salud Individual y Familiar del IESS, sobre las liquidaciones manuales elaboradas para el pago de los subsidios de enfermedad común y maternidad a los afiliados y afiliadas; y, de la proporcionada por la Dirección de Desarrollo Institucional por las liquidaciones procesadas automáticamente por el sistema informático del IESS, en el período comprendido entre el 1 de Enero de 2006 y el 31 de diciembre de 2010, las prestaciones económicas por dichos conceptos ascienden a 8916663,10 USD” cifra que revela la magnitud del problema (Bustamante, 2013).

El absentismo no es solo un hecho laboral sino también un factor socio-laboral que exige el abordaje en todos sus espacios, los análisis que pretendan comprenderlo cabalmente deben contemplar aspectos culturales en el ámbito empresarial y social y valorar aspectos como el rendimiento, la eficiencia y la productividad.

La ausencia de los trabajadores al trabajo es un fenómeno característico e inevitable en el mundo laboral, sus motivos, representan considerables costes asociados hasta el grado que es una de las cuestiones que más preocupación suscita en el mundo del trabajo.

Durante la exploración de información científica, en los diferentes medios digitales y bases de datos, se ha encontrado a nivel internacional varios estudios sobre el ausentismo con diferentes orientaciones, pero a nivel nacional o provincial hallamos





pequeñas investigaciones sobre la temática tanto a nivel público como privado. Ante estos huecos investigativos se ha considerado necesario realizar esta investigación, la cual servirá a la institución para que conozca los índices estadísticos del ausentismo del personal operativo del Seguro Social Campesino del Cañar, de las causas que facilitan dicha situación, y así tomar decisiones basadas en datos reales, proporcionar alternativas de solución y acciones preventivas para su disminución, permitiendo beneficios a nivel de dirección y, funcionarios, teniendo en cuenta que el recurso humano es importante para el desarrollo de toda institución.

Se observan ausencias no programadas en el personal de la institución, las cuales desorganizan el servicio; ante esto los jefes inmediatos superiores deben hacer cambios y reajustes repentinos en todas las actividades ya programadas con antelación, las cuales generan sobrecargas en el resto de compañeros, significando una serie de molestias e incomodidades en el grupo de trabajo, situación que se traduce en una disminución en la calidad de atención que se brinda al paciente.

Al conocer de la situación los altos jefes, pueden gestionar acciones, rompiendo este círculo de efecto dominó que produce el ausentismo

## **CAPÍTULO I**

### **1.1. Hipótesis**

1. Existen causas específicas que producen el ausentismo laboral en el personal operativo de los dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar.
2. El ausentismo laboral es causado por factores laborales en el personal operativo de los dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar.

### **1.2. Objetivo general**

- a) Determinar las causas del ausentismo laboral del personal operativo de los dispensarios del Seguro Social Campesino de la provincia del Cañar en el período de junio de 2018 a Marzo del 2019.

### **1.3. Objetivos específicos**

- a) Identificar los factores laborales que inciden en el ausentismo laboral del personal operativo de los dispensarios del Seguro Social Campesino de la provincia del Cañar.
- b) Establecer el tipo de ausentismo laboral que se produce en el personal operativo.
- c) Determinar la tasa de ausentismo laboral en: médicos, odontólogos y auxiliares de enfermería en el periodo en estudio.
- d) Proponer un plan de acción en base a los resultados encontrados, implementando estrategias en la gestión del personal, para reducir el ausentismo laboral.

## 1.4. Variables

### OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

| Variables  | Indicadores   | Escala   | Instrumento   |
|--|---|--|---|
| <b>DEPENDIENTE</b><br><b>AUSENTISMO</b><br><b>LABORAL</b><br><p>Toda ausencia de una persona de su puesto de trabajo, en horas que correspondan a un día laborable, dentro de la jornada legal de trabajo.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tipo Programado</li> <li>Tipo No Programado</li> </ul> | <p>Vacaciones<br/>Matrimonio<br/>Maternidad<br/>Paternidad<br/>Matricula de Hijos<br/>Atención médica</p> <p>Enfermedad<br/>Calamidad doméstica<br/>Permiso imputable a vacaciones debida a asuntos particulares</p> | <p>Hoja modificada para recolección de datos basada en la solicitud de permiso, licencias y vacaciones del IESS</p> |
| <b>INDEPENDIENTE</b><br><b>FACTORES</b><br><b>LABORALES</b><br><p>Son condiciones que existen en el trabajo que se relacionan con una</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Individuales</li> </ul>                                | <p>Estrés<br/>Lumbalgia<br/>Cervicalgia<br/>Tendinitis<br/>Varices<br/>Alteraciones nerviosas</p>  | <p>Encuesta</p>   |

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| probabilidad y una consecuencia, poseen una etiología multifactorial. | <ul style="list-style-type: none"><li>• Organizacio<br/>nales</li></ul> | Cefalea<br>Infección de Vías Urinarias (I.V.U.)<br>Gastritis<br><br>Enfermedades transmisibles<br>Sobre carga laboral<br>Inadecuados salarios<br>Horarios<br>Inadecuadas condiciones de trabajo<br>Mala relación entre compañeros<br>Mala relación con líderes<br>Varios empleos |  |
|---|---|--|--|

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. HISTORIA DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO**

El 28 de agosto de 1968 con el asesoramiento de la Organización Iberoamericana de Seguridad Social, el IESS inicia con un plan piloto denominado Seguro Social Campesino, en cuatro comunidades campesinas: Guabug en la provincia de Chimborazo; Yanayacu en la provincia de Imbabura; Palmar en la provincia del Guayas (hoy Santa Elena); y, La Pila en Manabí. Se incorporaron 614 familias del área rural a este nuevo sistema de seguridad social implementado en el país.

El 20 de noviembre de 1981, por Decreto Legislativo se dictó la Ley de Extensión del Seguro Social Campesino. En 1986 se estableció el Seguro Obligatorio del Trabajador Agrícola, el Seguro Voluntario y el Fondo de Seguridad Social Marginal a favor de la población con ingresos inferiores al salario mínimo vital.

En el año 2006, el Seguro Social Campesino tenía 175.000 afiliados alcanzando los 670.000 beneficiarios que recibían servicios precarios. En el año 2016 (junio) son 391.308 mil afiliados que con sus familias suman 1'227.734 beneficiarios en todo el país, es decir se ha más que duplicado el número de beneficiarios.

Hasta el año 2016 (julio) el Seguro Social Campesino registra 659 dispensarios, distribuidos en las 24 provincias del país, con una población beneficiada de más de un millón doscientos mil campesinos y pescadores artesanales. En el 2018 la atención médica cubre a todos los miembros de la familia, en junio del 2018 consta de 3.565 organizaciones, en los cuales trabajan 744 médicos, 617 odontólogos, 19 obstetras, 753 auxiliares de enfermería y 2 psicólogos distribuidos a nivel nacional (Wikipedia, 2019).

## 2.2. ANTECEDENTES HISTÓRICOS Y DEFINICIONES.

Los dispensarios del Seguro Social Campesino en el Cañar dan atención de Primer nivel, están conformados por médico, odontólogo y auxiliar de enfermería, se encuentran 28 dispensarios en la Provincia del Cañar distribuidos:

Cantón Azogues: Dispensarios de Cachipamba, Quillopungo, Pindilig, San Francisco, Corozapal y Jatumpamba.

Cantón Deleg: Dispensarios de Hornapala y Bayandel.

Cantón Biblián: Dispensarios de Pizhumasa Grande, San Luis de Mangan, Patacorral, Gulanza, Vaquería y Aguarongo.

Cantón Cañar: Dispensarios de San Pedro, Huayrapungo, Chuguin, Lodón, Sigsihuayco, Bunchalay, Chilchil, Lun Lavadel y Cazhapamba.

Cantón Suscal: Dispensarios de Chocarpamba y El Arriendo.

Cantón La Troncal: Dispensarios de Cochancay, San Luis 2, y San Isidro.

Los cuales prestan atención a una población afiliada de 21700 personas de todas las edades.

El Seguro Social Campesino es una institución de salud, considerada una empresa, la cual se encuentra integrada por elementos humanos, técnicos y financieros. Al igual que una empresa busca generar utilidades, dando servicio a las comunidades. Para que la labor sea desempeñada de forma debida, se requiere de un administrador o gerente, el cual se encargará de tomar decisiones de forma oportuna, para que esta forma, todo el equipo de trabajo se encuentre encaminado al cumplimiento de los objetivos establecidos en la institución (Álvarez Heredia & Faizal GeaGea, 2013).

El Seguro Social Campesino es una empresa o micro-sociedad, la cual se encuentra conformada por talento humano que labora en las diferentes áreas que conforman dicha institución, cada empleado posee un cargo y se encuentran divididos mediante jerarquías. Existe un determinado tiempo y espacio para el desarrollo de la labor de cada empleado, por esta razón es necesario que cada uno de ellos realice sus labores correctamente, permitiendo cumplir con las metas instituidas.

Una de las principales características de los Seguro Social Campesino, es que todos los funcionarios deberán relacionarse entre sí, siendo necesario establecer buenas relaciones profesionales dentro del mismo, y así brindar un servicio de calidad, para que los usuarios que acuden a utilizar sus servicios, salgan de él con una solución a sus problemas de salud (Ministerio de Salud Pública, 2012).

Con el tiempo, las instituciones de salud se han visto acreditadas como organizaciones en las que se desarrollan nuevos conocimientos, puesto que en ocasiones son tomados como sedes en las cuales se concentran grupos de investigación, debido a que los aportes o descubrimientos científicos generan un valor extra para la institución, dejando en alto su nivel como centro médico (Jaramillo, 2015).

En 1957 la Asociación Internacional del Trabajo propone la creación del término “ausentismo” que luego de tres años la define como: “las ausencias al trabajo que se consideran debidas a enfermedades o accidentes”. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) en 1991 define el ausentismo como “la no asistencia al trabajo por parte de un empleado del que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidas las vacaciones y las huelgas” (Cuevas, 2017).

El ausentismo laboral de causa médica, es definido por la OIT (1991) como, “el periodo de baja laboral atribuible a una incapacidad del individuo, excepción hecha para la derivada del embarazo normal o prisión”. El permiso por maternidad, es considerado causa legal.

Ribaya (2000), para este autor el ausentismo es: “toda ausencia de una persona de su puesto de trabajo, en horas que correspondan a un día laborable, dentro de la jornada legal de trabajo”.

La presente investigación ha utilizado los términos de absentismo y ausentismo como sinónimos, la definición de La Real Academia Española (2001). Siendo el resultado de la traducción de la palabra inglesa “absenteeism” y de allí a la raíz latina “absens” que significa ausente. La primera define “abstención deliberada de acudir al trabajo”, la segunda define “costumbres de abandonar el desempeño de

sus funciones y deberes ajenos a un cargo”. El diccionario de la real academia de la lengua define el sustantivo y el verbo absens y absentarse con definiciones anticuadas; los cuales entraron al español en el siglo XIII, mientras que la forma de ausente en el año 1443 (Cuevas Y. 2011).

### **2.3. TEORÍAS REFERENTES DE AUTORES SOBRE EL AUSENTISMO**

En definitiva, la falta de una teoría universal del absentismo no representa que su estudio haya estado libre de todo supuesto teórico o ajeno a cualquier interpretación sobre sus causas y su significado. En todo estudio sobre el absentismo es inevitable que alguna teoría este presente, aunque sólo sea de manera implícita, semi oculta o no desarrollada (Gutierrez, 1984).

Lo más adecuado sería hablar de supuestos teóricos en lugar de teorías, entendidos éstos como principios de interpretación de un fenómeno no expresamente enunciados ni articulados, ya que al absentismo se le suele otorgar un significado básico, en cuyo trasfondo hay toda una serie de supuestos acerca de la conducta laboral.

Situación que nos lleva a pensar que, por ahora, no es tarea fácil integrar en un solo modelo la mayoría de las evidencias empíricas. Por ello, en este apartado se van a exponer las diferentes formas de analizar el absentismo y las principales líneas de investigación realizadas, atendiendo desde las primeras aproximaciones teóricas a las más recientes.

Nicholson (1977) regló en forma acertada una serie de supuestos teóricos, cuerpos de ideas o principios de interpretación del absentismo, en tres tipos homogéneos de modelos explicativos. En primer lugar, los "Modelos de evitación laboral o huida del trabajo" (Pain-avoidance models) en los que la conducta absentista es considerada como una fuga, huida o abandono de un trabajo valorado negativamente. En segundo lugar, los "Modelos de ajuste laboral o adaptación e inadaptación" (Adjustment to work models) en los cuales el absentismo se considera la respuesta del empleado a los cambios u otros procesos de adaptación ante las demandas del



medio laboral. Y, por último, los "Modelos de decisión" (Decision models) en los que la conducta absentista es entendida principalmente como una decisión racional (o casi racional) sustentada en la obtención de determinados fines u objetivos.

Clasificación que, a pesar de los años transcurridos, sigue vigente, por su claridad; estos modelos teóricos son una evolución de carácter ideal o típico, rara vez un planteamiento teórico se podrá encuadrar exclusivamente en uno sólo de esos modelos. De hecho, podemos comprobar cómo diferentes autores entienden de forma distinta la clasificación inicial que estableció Nicholson (1977); sirva de ejemplo la revisión aportada por Rhodes y Steers (1990) quienes incorporan los "Modelos integrados" (Integrated models of employee attendance), de este modo, identifican, más allá de los parámetros propuestos, una visión más completa de las causas concurrentes en el Ausentismo.

La clasificación de Nicholson (1977) y de Rhodes y Steers (1990) no contemplan las propuestas explicativas basadas en factores de personalidad, estas son posteriores, no reúnen las características generales de la misma.

Es necesario hablar de la clasificación de los modelos aportados por Rhodes y Steers (1990), que en forma ampliada ha ofrecido los modelos de personalidad. En concreto, se describirán el modelo de Judge, Martocchio y Thoresen (1997) y el modelo causal de retraso, salida antes de tiempo y Ausentismo propuesto Iverson y Deery (2001).

### **2.3.1. Modelos de evitación laboral**

Tiene sus orígenes en los estudios sobre satisfacción, se piensa que el descontento en el trabajo es la primera causa de ausencia. Criterio que ha guiado las investigaciones sobre Ausentismo laboral durante mucho tiempo (ver Hackett y Guion, 1985), interpretando Ausentismo como huida o abandono. Su justificación fue la valoración negativa del trabajo, desarrollada empíricamente a través de los estudios sobre satisfacción laboral.

La predicción de esta hipótesis se deduce de forma inmediata: hacer el medio laboral más satisfactorio es el procedimiento más adecuado para conseguir una mayor asiduidad y una mejor ejecución en el trabajo (Ribaya, 1996), cuando estamos satisfechos en el trabajo, se manifiesta alegría y satisfacción y asisten para disfrutarlo (Argyle, 1972). A pesar de la cantidad de estudios que apoyan esta hipótesis, la existencia de la asociación entre satisfacción y Ausentismo no es concluyente (Nicholson, 1976).

Es decir, los análisis realizados sobre la asociación Ausentismo/ satisfacción laboral presentan resultados contradictorios, y llegan a la conclusión de que estos modelos son excesivamente simples (McShane, 1984; Hackett y Guion, 1985; Farrel y Stamn, 1988). Por ejemplo, McShane (1984) revisó algunos estudios, que apoyan la noción de que los empleados que están insatisfechos en varios aspectos de su trabajo, es muy probable que sean absentistas y las relaciones encontradas fueron que la insatisfacción con la supervisión, con los compañeros y con el sueldo mostraba un alto grado de asociación con el Ausentismo. En cambio, no existía relación alguna entre la satisfacción con la promoción y el Ausentismo.

Todos estos aportes proporcionan poco soporte a la interpretación del Ausentismo como huida laboral. Por lo que podemos concluir que por ahora no es interesante realizar estudios basados en la asunción de que la insatisfacción es la principal causa de ausencia laboral (Hackett y Guion, 1985; Goldberg y Waldman, 2000). Por el contrario, se dispone ya de suficientes datos que avalan la inclusión de las variables actitudinales en modelos más comprehensivos sobre el Ausentismo (Krausz, Koslowsky y Eiser, 1998), que se verán a continuación.

### **2.3.2. Modelos de ajuste laboral**

En este modelo, la ausencia del empleado al trabajo es el resultado del proceso de socialización y de adaptación del trabajador al empleo (Rhodes y Steers, 1990). Esta concepción del Ausentismo (consecuencia de adaptación-inadaptación al

medio laboral) es el rumbo que ha imperado en la investigación permitiendo desarrollar modelos explicativos más sistematizados, al coincidir los supuestos básicos de estos modelos con las concepciones iniciales de la llamada Escuela de Relaciones Humanas (Gutiérrez, 1984; Ribaya, 1996). Entre estos modelos se encuentran las teorías de Hill y Trist (1953 y 1955); As (1962); Gibson (1966); Rosse y Miller (1984) y Chadwick-Jones, Nicholson y Brown (1982).

Anteriormente se expuso que, su clasificación puede responder a más de una interpretación; así, dentro de estos modelos de “Ajuste laboral”, podrían encuadrarse los modelos de Nicholson (1977) y de Steers y Rhodes (1978), ambos constituyen una variante que incorpora la motivación de asistencia al trabajo como causa inmediata del Absentismo -revisión realizada por Gutiérrez (1984) y Ribaya (1996).

En la clasificación de Nicholson (1977) y la actualización realizada por Rhodes y Steers (1990) por entender que desde ambos modelos - Nicholson (1977) y Steers y Rhodes (1978)- aportan una interpretación singular y suficiente como para dedicarles un apartado específico. A continuación, se describe la interpretación del Ausentismo según los autores más representativos de las teorías de “Ajuste laboral”.

### **2.3.3. Modelo de Hill y Trist (1953 y 1955)**

Estos autores estudiaron la relación existente entre la adaptación del trabajador al empleo y el Ausentismo, concluyendo que la relación que se establece entre ambos es dinámica, al hallar que la conducta absentista está muy enlazada al proceso de socialización del individuo en el empleo, y que es una forma más de abandono, muy similar a la rotación y a los accidentes laborales.

Esta elucidación hace mirar al Ausentismo como un proceso dinámico la cual coincidirá con el proceso de socialización del individuo en la empresa. Presentando

varias etapas, cada una de las cuales se identifica con un tipo de abandono – rotación, ausencias permitidas y ausencias no permitidas.

El modelo menciona que la conducta se desarrolla en tres fases: la primera etapa de adaptación, el empleado experimenta una “crisis de iniciación” y al no tener conocimiento de las normas de ausencia de la empresa, su comportamiento de abandono será la rotación; la fase media, denominada de "transito diferencial", el empleado puede recurrir a las ausencias permitidas que no implican sanción del absentismo; y tras ésta, se desarrollará la última fase denominada "adaptación consolidada" en la que el individuo sustituye las ausencias permitidas por las no permitidas, a la vez que se reduce el nivel de ausencias. las cuales representarán el grado de calidad en las relaciones individuo-empleo, percibidas éstas como el proceso de aprendizaje de la cultura de la organización. La socialización es el proceso aprendizaje, a través del cual los individuos adquieren la cultura absentista de la organización, conocer sus normas conseguirá modificar la conducta individual de abandono, haciéndola congruente con la organización.

Teoría que se consideró altamente especulativa, pues la evidencia directa no da soporte al modelo propuesto e, incluso, no permite comprobar las hipótesis que se pueden desarrollar a partir del mismo (Chadwick-Jones, Nicholson y Brown, 1982).

Sin embargo, ha contribuido a introducir el concepto de las normas sociales del ausentismo, siendo de gran importancia para su estudio dentro de la Administración Pública. Ya que en estas organizaciones la cultura representa un papel importantísimo en el comportamiento de sus trabajadores.

#### **2.3.4. Modelo de As (1962)**

Su hipótesis es muy similar a la propuesta por Hill y Trist (1953, 1955). Para este autor las ausencias del trabajador a sus labores están en función del tipo de relación y la solidez de los lazos que une al trabajador con su institución, originando un

vínculo sobre el que actúan dos tipos de factores: unos como incentivos a continuar en el empleo y otros como barreras a la adaptación.

Este modelo plantea dos inconvenientes, no precisa los referentes empíricos de los grupos de factores, ni el vínculo de unión individuo/empresa. Para medir esta relación recurre a la satisfacción como indicador de calidad, considerando al ausentismo como el resultado de una situación psico-afectiva, la cual es producto de la interacción de los múltiples factores que inciden sobre la adaptación del individuo al trabajo.

Según As el sentimiento de miedo a perder el empleo es la responsable de que no se produzca Ausentismo en la organización; sin embargo, esta situación sólo se puede identificar en un sector del mercado laboral, lo que la convierte en restrictiva y no podrá generalizarse a otros tipos de organizaciones como puede ser la Administración pública donde la situación laboral del empleado, por ahora, es estable y no tiene miedo a perder el empleo.

### **2.3.5. Modelo de Gibson (1966)**

Gibson (1966) elaboró un modelo conceptual basado en la relación entre el individuo y la organización. Relación que podrá ser satisfactoria si existe una actitud de compromiso entre ambas partes.

Según este modelo, si el empleado está identificado con su trabajo reducirá el Ausentismo. Existen otras variables que influyen sobre este fenómeno, y son aquellas que se relacionan con la facilidad de legitimar las ausencias laborales, y el poder justificarlas de forma creíble ante el jefe.

Tratando esta concepción teórica, vemos que se relaciona el absentismo con variables tales como el género, la antigüedad, la edad, el status de trabajo, el tipo de organización y el ambiente organizacional circundante. Aunque los datos parecen consistentes con el marco teórico, no consiguen probar la teoría en sí, lo cual supone una considerable limitación entre el nivel de abstracción del modelo y los

métodos y datos usados para comprobarlo Chadwick-Jones, Nicholson y Brown (1982).

### **2.3.6. Modelo de Rosse y Miller (1984)**

Según sus autores la conducta del ausentismo es una respuesta de adaptación al ambiente de trabajo por parte del empleado, este modelo hace tres aportaciones: la primera considera al Absentismo como una de las conductas disponibles de parte del trabajador en una situación de insatisfacción; la segunda destaca la naturaleza dinámica de la conducta absentista; y, la tercera los estímulos que ocasionan dicha insatisfacción pudiendo provenir del ambiente de trabajo o del exterior, convirtiéndose en una respuesta de adaptación, la misma que puede ser contextualizada en el ciclo vital del individuo.

### **2.3.7. Modelo de Chadwick-Jones, Nicholson y John.**

Se distingue de los anteriores ya que destaca el intercambio social en lugar de las motivaciones individuales. Desarrollado por Chadwick-Jones, Nicholson y Brown (1982) y, posteriormente, por Nicholson y Johns (1985), y en él se interpreta cómo la cultura empresarial predominante influye en el Ausentismo de sus trabajadores.

Chadwick-Jones, Nicholson y Brown (1982) subrayan que éste no es un intercambio entre el individuo y la organización, como en el modelo de Gibson, sino que se da también entre los individuos de la organización.

La ausencia de un trabajador afecta a los otros, según la cultura que impere, será la que ponga los límites y niveles apropiados del Ausentismo en la organización. Las demarcaciones de ausencia previstos serán los que indiquen las variaciones interindividuales de Ausentismo.

Según Chadwick-Jones, Nicholson y Brown (1982) se entiende por cultura absentista las creencias y prácticas que influyen en la totalidad de ausencias -frecuencia y

duración- del grupo de empleados de la organización. Todo trabajador es consciente de forma inadecuada, de la naturaleza de dicha cultura que influye sobre las normas de Ausentismo. Nicholson y Johns (1985) razonaron que se puede predecir la conducta absentista del empleado analizando el grado de importancia que tiene la cultura absentista en la organización o en diferentes grupos y el tipo de contrato psicológico u obligaciones que estén presentes.

Los autores definen cuatro tipos de cultura absentista:

1. Cultura dependiente (baja saliencia, alto crédito), en esta la cultura absentista de la organización no es importante y el empleado desempeña trabajos de responsabilidad y con fuertes obligaciones, el resultado será un Ausentismo desviado.
2. Cultura de moral (alta saliencia, alto crédito), la cultura absentista de la organización es alta y el empleado, al igual que en la anterior, realiza trabajos de responsabilidad y con muchas obligaciones, cuyo resultado es tipificado por el Ausentismo constructivo.
3. Cultura fragmentada (baja saliencia, bajo crédito), tanto la cultura como las obligaciones tienen una repercusión baja y el resultado se caracteriza por el predominio de ausencias calculadas.
4. Cultura conflictiva (alta saliencia, bajo crédito) en esta última la cultura absentista es importante y el trabajador no tiene fuertes obligaciones, en este caso el resultado es provocador o desafiante del Ausentismo.

Interpretación que contribuye a reconocer y entender la conducta absentista, o el cómo poner límites a dichas conductas por el bien del colectivo, definiendo que conductas son aceptables y cuáles no.

Este modelo tiene una limitación, no presta atención a las diferencias individuales, porque para este modelo el Ausentismo se debe a la cultura imperante y a los compromisos laborales.

### 2.3.8. Modelos de decisión

En el desarrollo de estos modelos han contribuido dos corrientes: la una proviene de la economía y sociología dando lugar a los modelos racionales de decisión, la otra la psicología de las organizacionales, las cuales dan lugar al sistema de expectativas-valencia, estas ven la conducta absentista como algo racional y natural.

Pondremos mayor atención a las primeras corrientes, ya que estas han desarrollado de forma concreta los modelos de decisión sobre la conducta absentista.

En el caso de la teoría de la expectativa-valencia de la motivación del empleado, iniciada por Vroom (1964) y desarrollada, posteriormente, por Lawer y Porter (1967). La cual analiza la decisión y motivación del trabajador para asistir a sus labores, sin olvidar que él tendrá en cuenta las valoraciones externas que pueden hacerse como consecuencia de su conducta.

Pensamiento que ha ejercido una influencia permanente en su estudio (Ilgen y Hollenback, 1977; Morgan y Herman, 1976). De hecho, ha contribuido en el desarrollo del modelo de Steers y Rhodes (1978) al contemplar la relación existente entre la satisfacción en la situación de trabajo y la motivación de asistencia.

Otra interpretación -psicológica- nos viene de la mano de la teoría de la equidad (Adams, 1965). Los individuos no buscan restaurar la equidad de las condiciones absolutas; más bien, buscan restablecer su percepción de equidad (Goldberg y Waldman, 2000).

El ambiguo concepto de Ausentismo no hace a esta teoría adecuada para examinar la conducta de ausencia (Rhodes y Steers, 1990).

Finalmente, Youngblood (1984), integrando las aportaciones psicológicas y económicas, entiende el Ausentismo como una serie de procesos de motivación, asociados al campo del trabajo y del no trabajo. Los modelos de evitación, donde la ausencia del personal es considerada como una respuesta reactiva a un ambiente



de trabajo desfavorable y a la teoría económica que entiende el Ausentismo como reflejo de la conducta proactiva con el propósito de restaurar el trabajo semanal.

Desde la teoría de Youngblood (1984), sugiere la importancia de considerar la centralidad del no trabajo para comprender los niveles de Ausentismo, entendiéndolo no sólo como un tipo de conducta organizacional, sino también como una conducta individual. Sin embargo, los modelos de decisión más sistematizados surgen de la Economía y de la Sociología. Nos referimos al modelo de Gowler (1969) y Gowler y Legge (1973) y a la propuesta de Gutiérrez (1984).

### **2.3.9. Modelo de Gowler (1969) y Gowler y Legge (1973)**

Fueron los economistas quienes iniciaron con las teorías microeconómicas y analizaron la relación trabajo-economía. Las exigencias de la empresa para lograr un nivel alto de producción pueden originar en los trabajadores una respuesta de resarcimiento y rechazo, a través del ausentismo u otras actitudes, ante la imposibilidad de mantener los ritmos de trabajo, convirtiéndose así en un ciclo vicioso.

Desde esta interpretación, se ha examinado el efecto del salario y las primas de beneficios en la estructura del Ausentismo llegándose a la conclusión de que cuando la prima de beneficios no está vinculada a las horas trabajadas, se incrementa el Ausentismo (Deitsch y Dilts, 1981; Dunn y Youngblood, 1986).

Sólo la parte del proceso dedicada a describir la situación del balance esfuerzo-recompensa podría resolverse con una reducción del tiempo trabajado sin tener en cuenta las condiciones económicas y de mercado (Ribaya, 1996).

Ante lo expuesto anteriormente, estos criterios no serían válidos si hablamos del Ausentismo en la Administración pública, ya que el salario, las evaluaciones del tiempo trabajado; así como, las inestabilidades laborales no son condicionantes en

la función pública, debido a que estos gozan de una relativa estabilidad laboral, un sueldo fijo y horario de trabajo establecido.

### **2.3.10. Modelo de Gutiérrez (1984)**

La propuesta realizada por este autor supone un planteamiento teórico que permite comprender tanto variables macro sociológicas como micro sociológicas. Entonces diríamos que el lazo que une a la persona con su trabajo, no tiene sólo un contenido subjetivo (capacidad del trabajo para proporcionar al individuo satisfacciones intrínsecas o valores con los que pueda identificarse), sino que tiene un contenido económico que establece un determinado intercambio entre esfuerzos (trabajo) y recompensas (recursos proporcionados), resultado de la relación contractual – semejante a la relación propuesta por Gowler y Legge (1973).

Gutiérrez (1984) recoge esas dos dimensiones de la relación de trabajo y las representa en dos conceptos diferentes: -orientación hacia el trabajo- y - control organizativo-.

Sin embargo, esta propuesta no determina cuáles son las variables psicosociológicas que intervienen en la orientación hacia el trabajo del empleado, siendo esta una gran limitación a fin de poder comprobar el modelo y sobre todo para interpretar cuáles serán los factores que tendrán mayor peso en la explicación del Ausentismo.

### **2.3.11. Modelos integrados de presencia**

Los modelos de Steers y Rhodes fueron desarrollados de manera deductiva a través de estudios empíricos sobre el Ausentismo, lo hicieron de forma sistemática y comprensiva.

### **2.3.12. Modelo de Nicholson (1977)**

En el modelo de motivación de presencia de Nicholson (1977) su idea principal es que la conducta de asistir al trabajo es habitual y normal. Por lo tanto, la motivación que tiene el individuo para ir a currar, se transforma en un viaducto entre la variable individuo-trabajo y la variable Ausentismo.

Esta relación individuo-trabajo, se la ha denominado "adhesión al trabajo". Este concepto de "adhesión" parece más completo, debido a que los anteriores solo se refieren al componente subjetivo de la relación de trabajo. Se ha podido comprobar que son cuatro los principales tipos de influencia que repercuten en la adhesión: -los rasgos de personalidad-, -la orientación hacia el trabajo-, -la implicación en el trabajo- y -las relaciones entre los empleados-.

Para predecir el Ausentismo, Nicholson (1977) argumentó que la persona con alta adhesión no será influenciada por los estímulos que inducen al Ausentismo y, consecuentemente, será absentista sólo cuando las circunstancias sean de la condición del tipo A (inevitable) del continuo. Por otro lado, el empleado con baja adhesión será influenciado a no asistir al trabajo por sucesos cercanos al extremo B (evitable).

### **2.3.13. Modelo de Deery, Erwin, Iverson y Ambrose (1995)**

Estos autores analizan el Ausentismo desde una forma integrada (económica, psicológica y sociológica) se pueden identificar cinco grupos generales de variables como determinantes de las ausencias. Estos grupos atienden tanto a aspectos individuales como organizacionales y todos ellos se han integrado en el modelo propuesto por Deery, Erwin, Iverson y Ambrose (1995).

Deery, Erwin, Iverson y Ambrose (1995), realizaron un estudio para validar el modelo y encontraron que sólo tres variables eran estadísticamente significativas en la explicación del Ausentismo: la motivación por el puesto, las responsabilidades

externas y el número de bajas acumuladas por enfermedad, de forma que las ausencias eran bajas cuando los empleados estaban satisfechos con el trabajo, tenían pocas obligaciones personales y familiares, y contaban con menos bajas acumuladas por enfermedad. En este caso es consistente con la hipótesis de que el pasado de ausencias del trabajador es un buen predictor de su Ausentismo futuro (Brooke y Price, 1989; Melián, 1998; Judge; Martocchio y Thoresen, 1997).

#### **2.3.14. Modelos de personalidad**

Tradicionalmente, los estudios se han enfocado en la satisfacción del trabajo y en el compromiso con la organización; sin embargo, cada vez más se piensa que las variables de personalidad pueden ayudar a explicar los comportamientos de ausencias (Jenkins, 1993). De hecho, en los últimos años se ha producido un aumento en los estudios que incorporan el estado de ánimo y los tipos de personalidad de los empleados como variables fundamentales en la explicación de la conducta de ausencia (George, 1989; Judge, Martocchio y Thoresen, 1997; Jenkins, 1993; Murphy y Lee, 1994; Koslowsky, Sagie, Krausz y Singer, 1997; Iverson, Olekalns y Erwin, 1998; Iverson y Deery, 2001).

A continuación, se hablará de dos modelos representativos del estudio desde esta perspectiva de la personalidad.

#### **2.3.15. Modelo de Judge, Martocchio y Thoresen (1997)**

En la última década se han descrito los aspectos más importantes de la personalidad del individuo basados en cinco factores: Neuroticismo, Extroversión, Realismo a la experiencia, Agradabilidad y Escrupulosidad. Estos factores, recogidos en el modelo teórico denominado “Big-Five” Goldberg, (1990), ha tenido buena aceptación entre los psicólogos de la personalidad; sin embargo, su aplicación al campo de la Psicología social es bastante reciente y aún no se ha investigado suficientemente en la conducta de ausencia del empleado.

Sus autores examinaron la relación que existe entre la personalidad y el absentismo. Concretamente revisaron tres de las cinco dimensiones de personalidad establecidas en el modelo, Neuroticismo, Extroversión y Escrupulosidad, no manifestaron interés por las dimensiones Agradabilidad y Realismo por creer que no contaban con base teórica y empírica en la literatura.

Para ello parten de cuatro hipótesis, una por cada rasgo, y, a raíz de la descripción de su naturaleza, se establece la relación con el Ausentismo.

### **2.3.16. Modelo de Iverson y Deery (2001)**

Los exponentes de este modelo han examinado los efectos principales de la satisfacción del trabajo y de la afectividad positiva y negativa, en los tres tipos de conducta de ausencia -retraso, salida antes de tiempo y Ausentismo-.

Según este modelo, diríamos que los individuos con actitud positiva como los de actitud negativa se asocian con las diferentes conductas de ausencia: el retraso, salida antes de tiempo y Ausentismo. En cuanto a la variable satisfacción en el trabajo, sólo mediaría en aquellos individuos que manifiestan una actitud positiva y negativa baja.

Con respecto a las responsabilidades externas estas tienen injerencia indirecta en el retraso y la salida antes de tiempo. En cambio, respecto del Ausentismo no se confirmó la hipótesis, mostrando niveles de ausencias muy bajos.

La investigación de Iverson y Deery (2001) no fue del todo válida y exacta al no correlacionar las diferentes conductas de ausencia con las cuatro perspectivas teóricas que se establecen entre ellas (Koslowsky, Sagie, Krausz y Singer, 1997): la independencia, la compensación, la historia previa y la progresión.

Iverson y Deery (2001) parten de la idea de que las tres conductas de ausencia correlacionan positivamente con estas perspectivas, la justificación dada para no realizar una clasificación causal entre las conductas fue que no disponían de estos datos (frecuencia de retraso, salida antes de tiempo y Ausentismo) en los registros de personal de la empresa donde se desarrolló la investigación.

Para la organización es importante identificar cuáles son las variables psicosociales y laborales que se asocian con la ausencia; determinar la fuerza y dirección de las mismas puede ayudar a comprender mejor el Ausentismo laboral. Desde esta perspectiva de análisis, Steers y Rhodes (1978, 1984, 1990) han desarrollado un modelo teórico en el que se contemplan las causas voluntarias e involuntarias de la ausencia.

## **2.4. ASPECTOS LEGALES Y NORMATIVOS**

En el presente apartado nos referiremos al Derecho Laboral, hablaremos de todos los artículos existentes en la ley, tanto a nivel nacional como internacional, debemos decir que hay pocas referencias a la problemática del ausentismo. En lo relacionado a los factores atribuibles al ausentismo, Mora, et al., refiere que el ausentismo laboral contiene una etiología multifactorial en la cual interaccionan diversos factores que generan la presencia de este fenómeno y conlleva a efectos negativos a nivel individual y organizacional. En concordancia con los resultados encontrados se corrobora que el ausentismo laboral no posee un solo factor determinante, ya que puede estar influenciado por factores propios del contexto organizacional, individuales y sociodemográficos, los cuales se relacionan entre sí (Mora, 2006). Causantes que han sido reconocidas como reglamentación a nivel mundial, por lo tanto, se expondrán las responsabilidades de los trabajadores, así como las faltas graves en las que incurrir.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), indica que la ausencia de un trabajador en sus labores se considera como Ausentismo laboral; cuando se pensaba que éste iba a asistir, excluyendo ciertas situaciones, a su vez, la OIT ha

mostrado cierta consternación hacia el aumento de los índices de estrés presentes en los ambientes laborales, a lo cual le atribuye el hecho de que los índices de absentismo dentro de las instituciones (Nacional, 2015) se haya incrementado en las últimas décadas (OIT, 2011).

El ausentismo no puede ser extirpado en su totalidad, puesto que las personas son vulnerables a enfermedades, enfocándose en el ámbito de las leyes ecuatorianas, se puede citar en primer lugar el Código de Trabajo y La Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP)

#### **2.4.1. Código del Trabajo**

Capítulo III, Art. 363 se especifican cada una de las enfermedades que son consideradas como enfermedades profesionales, clasificadas como enfermedades infecciosas, de la vista y del oído, otras afecciones (Asamblea Nacional, 2015).

Muchas veces éste fenómeno se desencadena por factores que afectan al empleado, la falta de seguridad laboral es un claro ejemplo de esto, por esta razón, el Código del Trabajo Ecuatoriano, en su Capítulo V, hace énfasis en la prevención de riesgos y las medidas de seguridad e higiene y de los puestos de auxilio que los empleadores deberán tener presentes para procurar el correcto desarrollo de las labores de sus empleados, en el Art. 410 se manifiesta como una obligación del empleador, el hecho de asegurar a los trabajadores condiciones óptimas para su trabajo, en las cuáles no peligre la salud ni la vida de éstos (Asamblea Nacional, 2015).

No se puede olvidar que el empleador como el empleado están sujetos a obligaciones, el empleado, conforme lo indica el capítulo IV del Código del Trabajo del Ecuador, debe sujetarse a Reglamento Interno de la Institución en la que se desenvuelve, se estipula también la máxima duración que puede tener una jornada de trabajo y se expone el hecho de que los empleados tienen derecho a descansos obligatorios y vacaciones (Asamblea Nacional, 2015).

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

El equipo de trabajo que labora en las instalaciones del Seguro Social Campesino de Cañar, se encuentra también sujeto a varias políticas que se han establecido al interior de la institución, entre los principios y políticas se encuentra que se debe garantizar el derecho a la salud, poseer una organización consolidada, los servicios de esta institución son gratuitos, oportunos, sin hacer acepción de personas, se fundamentan los procesos de tipo gerencial, se debe brindar al usuario una atención participativa, solidaria, de calidez y apoyada en los valores que debe poseer el personal, entre los cuales se pueden resaltar la cordialidad y la igualdad (IESS, 2014a).

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



## 2.4.2. La Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP)

En su Capítulo 2 de las licencias, comisiones de servicio y permisos en su:

Art. 26.- Régimen de licencias y permisos. - Se concederá licencia o permiso para ausentarse o dejar de concurrir ocasionalmente a su lugar de trabajo, a las servidoras o los servidores que perciban remuneración, de conformidad con las disposiciones de esta Ley.

Art. 27.- Licencias con remuneración.- Toda servidora o servidor público tendrá derecho a gozar de licencia con 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, toda servidora pública tiene derecho a una licencia con remuneración de doce (12) semanas por el nacimiento de su hija o hijo; en caso de nacimiento múltiple el plazo se extenderá por diez días adicionales. La ausencia se justificará mediante la presentación del certificado médico otorgado por un facultativo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social; y, a falta de éste, por otro profesional de los centros de salud pública. En dicho certificado se hará constar la fecha probable del parto o en la que tal hecho se produjo; d) Por paternidad, el servidor público tiene derecho a licencia con remuneración por el plazo de diez días contados desde el nacimiento de su hija o hijo cuando el parto es normal; en los casos de nacimiento múltiple o por cesárea se ampliará por cinco días más; e) En los casos de nacimientos prematuros o en condiciones de cuidado especial, se prolongará la licencia por paternidad con remuneración por ocho días más; y, cuando hayan nacido con una enfermedad degenerativa, terminal o irreversible o con un grado de discapacidad severa, el padre podrá tener licencia con remuneración por veinte y cinco días, hecho que se justificará con la presentación de un certificado médico, otorgado por un facultativo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y a falta de éste, por otro profesional médico debidamente avalado por los centros de salud

pública; f) En caso de fallecimiento de la madre, durante el parto o mientras goza de la licencia por maternidad, el padre podrá hacer uso de la totalidad, o en su caso de la parte que reste del período de licencia que le hubiere correspondido a la madre; g) La madre y el padre adoptivos tendrán derecho a licencia con remuneración por quince días, los mismos que correrán a partir de la fecha en que la hija o hijo le fuere legalmente entregado; h) La servidora o servidor público tendrá derecho a veinte y cinco días de licencia con remuneración para atender los casos de hija(s) o hijo(s) hospitalizados o con patologías degenerativas, licencia que podrá ser tomada en forma conjunta, continua o alternada. La ausencia al trabajo se justificará mediante la presentación de certificado médico otorgado por el especialista tratante y el correspondiente certificado de hospitalización; i) Por calamidad doméstica, entendida como tal, al fallecimiento, accidente o enfermedad grave del cónyuge o conviviente en unión de hecho legalmente reconocida o de los parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o segundo de afinidad de las servidoras o servidores públicos. Para el caso del cónyuge o conviviente en unión de hecho legalmente reconocida, del padre, madre o hijos, la máxima autoridad, su delegado o las Unidades de Administración del Talento Humano deberán conceder licencia hasta por ocho días, al igual que para el caso de siniestros que afecten gravemente la propiedad o los bienes de la servidora o servidor. Para el resto de parientes contemplados en este literal, se concederá la licencia hasta por tres días y, en caso de requerir tiempo adicional, se lo contabilizará con cargo a vacaciones; y, j) Por matrimonio, tres días en total.

Art. 28.- Licencias sin remuneración.- Se podrá conceder licencia sin remuneración a las o los servidores públicos, en los siguientes casos: a) Con sujeción a las necesidades de la o el servidor, la Jefa o el Jefe de una oficina, podrá conceder licencia sin remuneración hasta por quince días calendario; y, con aprobación de la autoridad nominadora respectiva o su delegada o delegado, hasta por sesenta días, durante cada año de servicio, a través de la Unidad de Administración del Talento Humano; b) Con sujeción a las necesidades e intereses institucionales, previa autorización de la autoridad nominadora, para efectuar estudios regulares de posgrado en instituciones de educación superior, por el periodo que dure el programa académico, siempre que la servidora o servidor hubiere cumplido al

menos dos años de servicio en la institución donde trabaja; c) Para cumplir con el servicio militar; d) Para actuar en reemplazo temporal u ocasional de una dignataria o dignatario electo por votación popular; e) Para participar como candidata o candidato de elección popular, desde la fecha de inscripción de su candidatura hasta el día siguiente de las elecciones, en caso de ser servidor de carrera de servicio público; y, f) Concluida la licencia o permiso por maternidad o paternidad, tendrán derecho a una licencia opcional y voluntaria sin remuneración, hasta por nueve (9) meses adicionales, para atender al cuidado de los hijos, dentro de los primeros doce (12) meses de vida del niño o niña. Esta licencia aplicará también para el caso de padres o madres adoptivos. El período en que los servidores públicos hagan uso de la licencia o permiso, conforme a lo establecido en el presente literal, será computable a efectos de antigüedad. Terminado el periodo de licencia o permiso de paternidad o maternidad respectivamente, el padre o la madre podrán solicitar dentro de los 3 días posteriores a la terminación de la licencia o permiso de paternidad o maternidad los fondos de cesantía que tuvieran acumulados, los mismos que serán entregados el día sesenta y uno (61) contados a partir de la presentación de la solicitud; y para tal efecto estos valores no se considerarán para otras prestaciones de la seguridad social. Durante el periodo de licencia o permiso sin remuneración se garantizarán las prestaciones de salud por parte de la seguridad social, las cuales deberán ser reembolsadas por parte del Ministerio de Salud Pública. Los contratos ocasionales que se celebraren con un nuevo servidor público, para reemplazar en el puesto de trabajo al servidor en uso de la licencia o permiso previstos en este literal, terminarán a la fecha en que dicha licencia o permiso expire. Nota: Literales d) y e) reformados y f) agregado por artículo 8 de Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 720 de 28 de Marzo del 2016. Nota: Literal b sustituido por Disposición Reformatoria Octava, numeral 8.1 de Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 899 de 9 de Diciembre del 2016.

Art. 29.- Vacaciones y permisos. - Toda servidora o servidor público tendrá derecho a disfrutar de treinta días de vacaciones anuales pagadas después de once meses de servicio continuo. Este derecho no podrá ser compensado en dinero, salvo en el caso de cesación de funciones en que se liquidarán las vacaciones no gozadas de



acuerdo al valor percibido o que debió percibir por su última vacación. Las vacaciones podrán ser acumuladas hasta por sesenta días.

Art. 30.- De las comisiones de servicio con remuneración.- Las o los servidores públicos de carrera podrán prestar servicios en otra entidad del Estado, con su aceptación por escrito, previo el dictamen favorable de la unidad de administración del talento humano, hasta por dos años, mediante la concesión de comisión de servicios con remuneración, siempre que la servidora o servidor hubiere cumplido un año de servicio en la institución donde trabaja y cumpla con los requisitos del puesto a ocupar. La servidora o servidor público en goce de esta comisión tendrá derecho a percibir la remuneración mayor, o al pago de la diferencia entre lo que percibe en la entidad de origen y lo presupuestado en la que prestará sus servicios. La servidora o servidor conservará todos sus derechos adquiridos en la institución de origen, en la cual se encontraba originalmente sirviendo; y, una vez que concluya su comisión de servicios, tendrá derecho a ser reintegrada o reintegrado a su cargo original o a uno equivalente si el anterior hubiere sido suprimido por conveniencia institucional. Para efectuar reuniones, conferencias, pasantías y visitas de observación en el exterior o en el país, que beneficien a la Administración Pública, se concederá comisión de servicios hasta por dos años, previo dictamen favorable de la unidad de administración del talento humano, siempre que la servidora o servidor hubiere cumplido un año de servicio en la institución donde trabaja. Dicho beneficio también podrá ser concedido para la realización de estudios regulares de posgrados por el período que dure dicho programa de estudios. Una vez concluida la comisión de servicios, la servidora o servidor deberá prestar sus servicios para la Administración Pública por un lapso no inferior al de la duración de la comisión de servicios. Nota: Artículo reformado por Disposición Reformatoria Octava, numeral 8.4 de Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 899 de 9 de Diciembre del 2016.

Art. 31.- De las Comisiones de Servicio sin remuneración. - Las y los servidores públicos de carrera podrán prestar servicios en otra institución del Estado, mediante comisión de servicios sin remuneración, previa su aceptación por escrito y hasta por seis años, durante su carrera administrativa, previo dictamen favorable de la Unidad

de Administración del Talento Humano, siempre que la servidora o servidor hubiere cumplido al menos un año de servicios en la institución. Concluida la comisión la servidora servidor será reintegrada o reintegrado a su puesto original. Se exceptúan de esta disposición los períodos para el ejercicio de puestos de elección popular. La entidad que otorgó comisión de servicios no podrá suprimir el cargo de la servidora o servidor que se encuentre en comisión de servicios sin sueldo. No se concederá esta clase de comisión de servicios a servidoras o servidores que ocupen puestos de nivel jerárquico superior, periodo fijo, nombramientos provisionales o tengan contratos de servicios ocasionales. Ninguna entidad pública se rehusará a conceder comisión de servicios para sus servidores.

Art. 32.- Obligación de reintegro. - Una vez culminado el período de licencia o comisión de servicios previstos en esta Ley, la servidora o servidor deberá reintegrarse de forma inmediata y obligatoria a la institución. El incumplimiento de esta disposición será comunicado por la Unidad de Administración del Talento Humano, a la autoridad nominadora respectiva, para los fines disciplinarios previstos en esta Ley. Las licencias con o sin remuneración no son acumulables, con excepción de las vacaciones que podrán acumularse hasta por dos períodos.

Art. 33.- De los permisos. - La autoridad nominadora concederá permisos hasta por dos horas diarias para estudios regulares, siempre y cuando se acredite matrícula y regular asistencia a clases. Para el caso de los estudiantes, se certificará expresamente la aprobación del curso correspondiente. No se concederán estos permisos, a las o los servidores que laboren en jornada especial. Las y los servidores tendrán derecho a permiso para atención médica hasta por dos horas, siempre que se justifique con certificado médico correspondiente otorgado por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social o avalizado por los centros de salud pública. La autoridad nominadora o su delegado, deberá conceder a las servidoras públicas, víctimas de violencia con (sic) la mujer, un permiso sin cargo a vacación por el tiempo necesario para tramitar, acceder y dar cumplimiento a las medidas administrativas o judiciales dictadas por autoridad competente. Este permiso no afectará su derecho a recibir su remuneración completa, ni sus vacaciones. Las servidoras públicas tendrán permiso para el cuidado del recién nacido por dos horas

diarias, durante doce meses contados a partir de que haya concluido su licencia de maternidad. La autoridad nominadora deberá conceder permiso con remuneración a los directivos de las organizaciones de servidores públicos de la institución, legalmente constituidas, de conformidad al plan de trabajo presentado a la autoridad institucional. Previo informe de la unidad de administración del talento humano, las o los servidores públicos tendrán derecho a permiso de dos horas diarias para el cuidado de familiares, dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, que estén bajo su protección y tengan discapacidades severas o enfermedades catastróficas debidamente certificadas. Se otorgarán además este tipo de permisos en forma previa a su utilización en casos tales como de matriculación de sus hijos e hijas en establecimientos educativos y otros que fueren debidamente justificados. Nota: Inciso cuarto sustituido por artículo 5 de Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 1008 de 19 de Mayo del 2017. Nota: Artículo reformado por Disposición Reformativa Segunda de la Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 175 de 5 de Febrero del 2018.

Art. 34.- Permisos Imputables a vacaciones. - Podrán concederse permisos imputables a vacaciones, siempre que éstos no excedan los días de vacación a los que la servidora o servidor tenga derecho al momento de la solicitud.

#### **2.4.3. Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo**

El artículo 326 numeral 5 de la Constitución de la República, establece que: “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”;

Que, mediante Decreto Ejecutivo No 2393 del 17 de noviembre 1986, se expidió el “Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo”, que en su artículo 5, numeral 2 señala que será función del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social: Vigilar el mejoramiento eliminar los daños a la salud del trabajador mediante aplicación de medidas de control, y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo;

del medio ambiente laboral y de la legislación relativa a prevención de riesgos profesionales utilizando los medios necesarios y siguiendo la directrices que imparta el Comité Interinstitucional; Que, el Ecuador es miembro de la Comunidad Andina; y, la Decisión 584 del Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores; y, la Resolución 957 de la Secretaría General de la Comunidad Andina, señalan para los países que integran la Comunidad Andina normas fundamentales en materia de seguridad y salud en el trabajo, que tienen como objeto promover y regular acciones a desarrollarse para disminuir o eliminar los daños a la salud del trabajador mediante aplicación de medidas de control, y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo.

Sobre las Enfermedades profesionales y accidentes de trabajo, de acuerdo al Reglamento del Seguro General De Riesgos Del Trabajo: se definen:

“Art. 6.- Accidente de Trabajo. - Para efectos de este Reglamento, accidente del trabajo es todo suceso imprevisto y repentino que ocasione al afiliado lesión corporal o perturbación funcional, o la muerte inmediata o posterior, con ocasión o como consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena. También se considera accidente de trabajo, el que sufre el asegurado al trasladarse directamente desde su domicilio al lugar de trabajo o viceversa. En el caso del trabajador sin relación de dependencia o autónomo, se considera accidente del trabajo, el siniestro producido en las circunstancias del inciso anterior a excepción del requisito de la dependencia patronal.

Art. 7.- Enfermedades Profesionales u Ocupacionales. - Son las afecciones agudas o crónicas, causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión o trabajo que realiza el asegurado y que producen incapacidad.

Art. 12.-Factores de Riesgo. - Se consideran factores de riesgos específicos que entrañan el riesgo de enfermedad profesional u ocupacional y que ocasionan efectos a los asegurados, los siguientes: químico, físico, biológico, ergonómico y sicosocial. Se considerará enfermedades profesionales u ocupacionales las publicadas en la lista de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), así como



las que determinare la Comisión de Valuaciones de Incapacidades (CVI), para lo cual se deberá comprobar la relación causa-efecto entre el trabajo desempeñado y la enfermedad aguda o crónica resultante en el asegurado, a base del informe técnico del Seguro General de Riesgos del Trabajo.

Art. 13.-Relación Causa-Efecto. - Los factores de riesgo nombrados en el artículo anterior, se considerarán en todos los trabajos en los que exista exposición al riesgo específico, debiendo comprobarse la presencia y acción del factor respectivo. En todo caso, será necesario probar la relación causa-efecto". (18)

En consecuencia, para que una enfermedad sea considerada como profesional es necesaria la interrelación de los 3 factores: que esté en el cuadro de Enfermedades Profesionales, que se haya producido al realizar una actividad concreta ceñida a él, y que su causa sea por un agente específico de riesgo al que el trabajador pudiera estar expuesto durante sus labores.

## **2.5. TIPO Y CLASIFICACIÓN DEL AUSENTISMO**

### **2.5.1. Ausentismo Planificado o Programado**

Es aquel que se lo lleva a cabo en forma planificada o anticipadamente, con la finalidad de no afectar la jornada laboral; no obstante, y coordinándose con el personal necesario para que no sean sobrecargados de trabajo y no descuidar la calidad de atención que se le brinda a los usuarios, en las instituciones donde se da un servicio médico, es preciso que el trabajador necesite ausentarse, comunique en forma previa a sus superiores, para que se pueda cubrir su labor en forma adecuada, debido a que el servicio que se brinda se encuentra relacionado directamente con la salud de las personas (Ferraro, 2016).



### 2.5.2. Ausentismo no Planificado o no Programado

Es cuando el empleado no se presenta a su puesto de trabajo sin previo aviso y urgente. Actualmente este problema se encuentra en forma solapada a nivel de toda institución, siendo necesario tomar acciones para su disminución, los cuales afectan la calidad de los servicios prestados, y, así disminuir el coste económico que causan (Torres, 2011).

Existen otros tipos de ausencias al trabajo y son las siguientes:

Ausentismo Personal o Voluntario. - es aquella en la que el trabajador no continúa recibiendo su salario, lo que significa ser un coste de oportunidad para la empresa, por la razón anteriormente expuesta, denominada ausentismo no retribuido y son: permisos particulares, ausencias no autorizadas, conflictos laborales, cuidado de hijos (Cuevas Y. , 2011).

Ausentismo Por Razones Conocidas. - ésta sucede cuando el trabajador comunica a su jefe inmediato cuándo y por qué se ausenta de sus labores. Situaciones que se encuentran estipuladas en la ley o convenios colectivos de trabajo, son: matrimonio, cambio de domicilio (Cuevas Y, 2011).

Para “María de la Luz Balderas Pedrero” (2005) el ausentismo se clasifica de la siguiente manera:

- Ausentismo justificado: El que es autorizado
- Ausentismo injustificado: Cuando no avisa, no hay autorización.

Los tipos de ausentismo que se pueden presentar según “Idalberto Chiavenato” (2007), se especifican a continuación:

- Ausentismo parcial: Considera solo el personal en actividad normal y únicamente las faltas y retardos convertidas en horas, pero relacionadas con:
  - Faltas injustificadas por certificados médicos.

- Faltas por motivos médicos no justificados. Retardos por motivos justificados o no justificados.

- Ausentismo general (mixto): Relacionado con el personal ausente durante el periodo prolongado por:

- Vacaciones.
- Licencias de toda clase.
- Ausencias por enfermedad, maternidad y accidentes de trabajo.

Se trata de un ausentismo mixto, pues incluye ausencias amparadas legalmente (Chiavenato, 2007).

Para la mayoría de las organizaciones gubernamentales, se clasifica como ausentismo programado y no programado, y a continuación se detalla:

- Ausentismo programado:
  - Vacaciones
- Ausentismo no programado:
  - Faltas injustificadas.
  - Incapacidad por:
    - Enfermedad general.
    - Riesgo de trabajo.
    - Maternidad
  - Licencias con goce de sueldo.
  - Licencias sin goce de sueldo:
    - Que comprende de 1 a 3 días.
    - Que comprende de 4 o más.

“Reyes Ponce” (2000) Clasifica en:

### **2.5.3. Ausentismo mental:**

Conceptualizado como toda asistencia física del trabajador, pero su pensamiento se encuentra en otra parte distante, caracterizándose sobre la base de la fluctuación de los índices de productividad, salvo de que no toda fluctuación de los índices mencionados podría ser atribuida a este fenómeno. Puede darse por la

pérdida de confianza, no se siente involucrado o respetado, no hay alineamiento con su jefe.

#### **2.5.4. Ausentismo físico:**

Es aquella inasistencia personal a las labores cotidianas pactadas contractualmente con la empresa; se divide en físico justificado y en físico no justificado.

- **Ausentismo físico justificado:** El trabajador no asiste a las labores cotidianas, debido a una incapacidad o imposibilidad real.

- **Ausentismo físico injustificado:** Es toda inasistencia no esperada de un empleado a su centro de trabajo explicando motivos ficticios o no justificados, como el anterior ausentismo este también se clasifica en total o parcial.

El ausentismo físico injustificado es total cuando la ausencia se prolonga a lo largo de toda la jornada como en el caso de las faltas, las licencias y las incapacidades ficticias.

El ausentismo físico injustificado es parcial, temporal o incompleto cuando la ausencia no abarca la totalidad de la jornada, es decir, cuando se he llegado tarde, salido temprano, o solicitando un permiso destinado a resolver un asunto en particular (no oficial).

## **2.6. FACTORES QUE INCIDEN EN EL AUSENTISMO**

Es necesario analizar las causas y factores que ocasionan el Ausentismo, con la finalidad de hacer prevención o enmendarlo según sea el caso. Problema que tiene muchos desencadenantes, toda institución tiene una base de datos en las que se deberán registrar las causas por las que su personal se ausenta (Llaneza, 2007).

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

### **2.6.1. Síndrome de Burnout**

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

Presenta síntomas de carácter médico, biológicos, psicosociales y no específicos, los cuales logran desarrollarse a lo largo de la vida laboral siendo el resultado final de la continua presión ejercida por los jefes (Bosqued, 2008).

Los factores específicos que influyen en el Ausentismo, son: seguridad interna, seguridad laboral que se brinda, inadecuadas condiciones de trabajo es decir el ambiente físico, disciplina, el control ejercido por parte de los mandos superiores, la situación geográfica, los salarios, horarios, deficiencia de incentivos, estrés a causa de la sobrecarga laboral, conflictos entre los colaboradores, entre otros (Montesó, 2015).

### **2.6.2. Derivados de aspectos personales**

Encontramos el estado de salud de los individuos, situaciones familiares, el estrés que es generado fuera del ámbito laboral, influyendo en el comportamiento y desenvolvimiento que brinde el empleado dentro de su institución, la falta de

motivación en la organización, demandas de carácter social, entre otras afectan al empleado y lleven a disminuir su productividad dentro de la organización (Peiró J, 2011).

### **2.6.3. Relacionados con el trabajo y las condiciones laborales**

Serían las condiciones que pueden existir dentro de una institución como los riesgos latentes debido a las malas condiciones laborales, la mala organización del equipo de trabajo en los colaboradores; ya que, un mal control de las actividades coordinadas por el jefe inmediato genera niveles de estrés, roces y tensión entre los empleados, un clima social destruido induce también a que se genere Ausentismo en la institución (Peiró J, 2011).

El estrés produce una alteración de conducta, provocando una tensión nerviosa por la sobrecarga laboral, monotonía, inseguridad en el trabajo, exceso de responsabilidad; por lo que, se considera un factor fundamental de ausencia laboral. Se cree que tiene relación con el síndrome Burnout su síntoma es sentir que está quemado ocasionando consecuencias psicológicas como el abandono del puesto o disminución del rendimiento laboral o físicas (Omar, 2006).

Conflictividad laboral se trata del ambiente laboral en el que se desarrolla el trabajador si este es inadecuado provoca un estado negativo, incómodo, frustrante, a causa de escasez de comunicación interna, falta de promoción laboral, jornadas excesivas, calendario laboral, retribuciones económicas, entre otras (Guardia, 2015)

### **2.6.4. Sobrecarga laboral**

Situación importante en el trabajo, ya que es una de las principales causas de riesgos psicosociales que se derivan del síndrome de quemarse en el trabajo, lo que provoca un agotamiento emocional; despersonalización del desarrollo de actitudes y sentimientos negativos con los colaboradores del trabajo, además de baja

realización del personal. La cual se da por trabajar bajo presión, trabajo estresante, tener demasiado trabajo en muy poco tiempo, dificultad de la tarea y el procesamiento de la información (Gil, 2008).

Salario. - Las inasistencias se pueden deber a las reducciones de salarios afectando la productividad en los funcionarios, lo que genera faltas injustificadas y detrimento de los ingresos laborales; las sanciones monetarias, desmotiva e incita al Ausentismo (Peiró J, 2011).

Ambiente físico en el trabajo. - El ambiente físico del trabajo, debe ser adecuado, ya que, si no se mantiene la higiene, el orden y la comodidad para los trabajadores, será la causante para su desmotivación, ocasionando el Ausentismo laboral (Peiró J, 2011).

#### **2.6.5. Factores organizativos y culturales**

Aquí se destaca el estilo de liderazgo que pueda existir al interior de las organizaciones, las expectativas que posean los empleados y la sociedad en general, así como las políticas que existan al interior de las organizaciones, las mismas que suelen ser complicadas de implantar debido a la resistencia que imponen ciertos sindicatos (Peiró J, 2011).

“Agustín Reyes Ponce” (2000), considera que las causas que están produciendo el ausentismo son las siguientes:

- La lejanía de la empresa y el hecho de contar con sistemas de transporte inadecuado o ineficiente.
- Las enfermedades, sobre todo de tipo crónico.
- La lenidad por parte de la empresa al tolerar esas faltas de asistencia o puntualidad sin sanción directa o indirecta.
- La actitud de descontento frente a la empresa que se materializa en una especie de protesta en esas inasistencias o retrasos.

- El desacoplamiento de un trabajador en su puesto que le hace dejar de asistir a él con el menor pretexto.

Este autor no toma en consideración otro tipo de causas como: la satisfacción en el trabajo, la rotación de personal, los accidentes de trabajo, etc. que influyen en el comportamiento del individuo.

“Idalberto Chiavenato” (2007) plantea como principales causas del ausentismo las siguientes:

- Enfermedad comprobada.
- Enfermedad no comprobada.
- Razones familiares.
- Retardos involuntarios por fuerza mayor.
- Faltas voluntarias por motivos personales.

Por otro lado, diversos estudios acerca del ausentismo laboral han concluido que las principales causas del ausentismo son las enfermedades respiratorias, licor, drogas, vida nocturna y falta de motivación. ” Revista médica IMSS”

Morgan William (1983) anota algunos factores muy frecuentes en los casos de ausentismo. Los principales factores intrínsecos del ausentismo son:

- Nivel de empleo. Cuando el régimen de pleno empleo ocurre una tendencia hacia el aumento del ausentismo, probablemente sea porque los empleados no temen ausentarse en el puesto de que no serán despedidos y de que, si esto llegara a ocurrir, otras oportunidades de empleo estarían a su disposición. Cuando en régimen de oferta de recursos humanos la tendencia es hacia la reducción del ausentismo, probablemente sea porque los empleados temen ser despedidos o castigados.
- Salarios. Algunos autores opinan que los salarios altos constituyen un estímulo para obtener un mejor nivel de asistencia. Sin embargo, otros observaron lo contrario, o sea una relación directa entre los buenos salarios y el ausentismo. Algunos autores tratan de explicar esta paradoja alegando que los trabajadores que tienen un nivel de vida fijo están satisfechos con sus ganancias, porque esas ganancias son suficientes para mantener ese nivel. Es así como el ausentismo aumenta siempre que las ganancias aumentan.

Sin embargo, cualquier toma de decisión respecto al salario debe estar basada en dos tipos fundamentales de verificación: 1) si el aumento de salarios provoca fluctuaciones de ausentismo; y 2) si los registros de los empleados con diferentes salarios causan eventuales diferencias en los respectivos índices de ausentismo.

Herbert Chruden (1986) cita un estudio efectuado en grandes empresas de utilidad pública que revelan una correlación elevada entre los índices de ausentismo y las actitudes de los empleados en relación con la administración, a sus superiores inmediatos y a sus compañeros de trabajo. Entre funcionarios, el estudio reveló que el ausentismo está asociado con los siguientes problemas:

- Falta de libertad para hablar sobre problemas del cargo con el supervisor;
- Falta de sentimiento de solidaridad del grupo;
- Insatisfacción en cuanto a las oportunidades para la promoción;
- Insatisfacción en cuanto al salario;
- Falta de reconocimiento por el buen desempeño; e
- Insatisfacción con la media administración (supervisión) (Chruden, 1986).



## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo de estudio:**

Se realizó un estudio descriptivo transversal, se invitó a participar a los médicos (n=28), odontólogos (n=24) y auxiliares de enfermería (n=28), que laboran en los 28 Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar.

#### **3.2. Población y muestra de estudio:**

La población de referencia fue el personal operativo de los 28 dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar conformados de la siguiente forma, 28 médicos, 24 odontólogos y 28 auxiliares de enfermería con un total de 80, de los cuales participaron en la encuesta 27 médicos, 19 odontólogos y 25 auxiliares de enfermería, dando un total de 71 casos investigados, obteniéndose una muestra de error del 4% y un nivel de confianza del 0,96. En cuanto a la información otorgada por la Unidad de Talento Humano fue de todo el personal operativo.

#### **3.3. Recolección de datos:**

Acerca del ausentismo laboral del personal operativo se obtuvo del programa Evolution, el cual es manejado por la Unidad Administrativa de Talento Humano de la Dirección Provincial del IESS del Cañar, y para calcular la tasa de ausentismo el método utilizado es el de Días de Ausencia (Opere, 2018), a pesar de que existen otras formas como el % de horas de ausencia, y la forma directa.



Fórmula:

$$\% \text{ de Ausentismo} = \frac{\text{Total de días de ausencia mensual}}{\text{Total de días contratados mensual}} \times 100$$

En donde:

Total de días de ausencia mensual, es la sumatoria de días de inasistencia del personal operativo diferenciado en médicos, odontólogos y auxiliares de enfermería durante el mes.

Total de días contratados mensual, es la sumatoria de los días contratados o planificados de labores, el cual se obtiene multiplicando el número de empleados por cantidad de días que deben asistir a laborar.

### 3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos:

El método de revisión se realizó con el Sistema Evolution, como técnica la toma de datos desde los certificados presentados y como instrumento se elaboró una encuesta de 19 preguntas donde se identifican aspectos generales y aspectos propios del tema de estudio basadas en la percepción propia de los encuestados, como factores que inducen al ausentismo, enfermedades que pueden ser producidas por sus labores, en general una visión total acerca del tema de estudio, Los participantes completaron la encuesta vía correo electrónico, para lo cual se creó una versión informática de cada uno de ellos en la plataforma de Google Formularios, usando el siguiente link: [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfQbE2urgygKHR334x99aL\\_oQeuZ-aYlYekp8GyeRPI4vXiw/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfQbE2urgygKHR334x99aL_oQeuZ-aYlYekp8GyeRPI4vXiw/viewform) (Anexo 1).

Se aplicó una hoja de recolección de datos modificada (Anexo 2); basada en el formulario para permisos, vacaciones y licencia propia de la Institución la cual recolecta días, horas y motivo de la ausencia en el lugar de trabajo (Anexo 3).



### **3.5. Análisis estadístico:**

El procesamiento, análisis e interpretación de los datos obtenidos se lo realizó por medio de cuadros y gráficos estadísticos, usando el software EpiInfo 7, además la plataforma Google Formularios se obtuvieron bases de datos en Excel.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y ANÁLISIS

#### ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL OPERATIVO QUE LABORA EN LOS DISPENSARIOS DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO DE LA PROVINCIA DEL CAÑAR

##### 1. Frecuencia del Sexo del Personal Operativo que labora en los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar

CUADRO 1

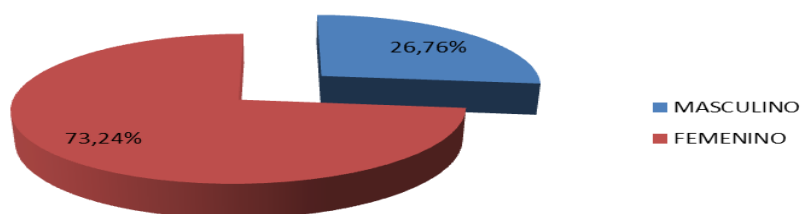
| SEXO      | F  | %       |
|-----------|----|---------|
| MASCULINO | 19 | 26,76%  |
| FEMENINO  | 52 | 73,24%  |
| Total     | 71 | 100,00% |

**Tabla 1.** Frecuencia del Sexo del Personal Operativo que labora en los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar

**Fuente:** Encuesta

**Autora:** Dra. Fanny Rodriguez

FIGURA 1.



**Ilustración 1** Frecuencia del Sexo del Personal Operativo que labora en los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar

El 73,42% de los participantes es de predominio femenino, que corresponde a 52 de los 71 participantes, el 26,26% son de sexo masculino.

## 2. Frecuencia del Estado Civil del Personal Operativo que labora en los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar

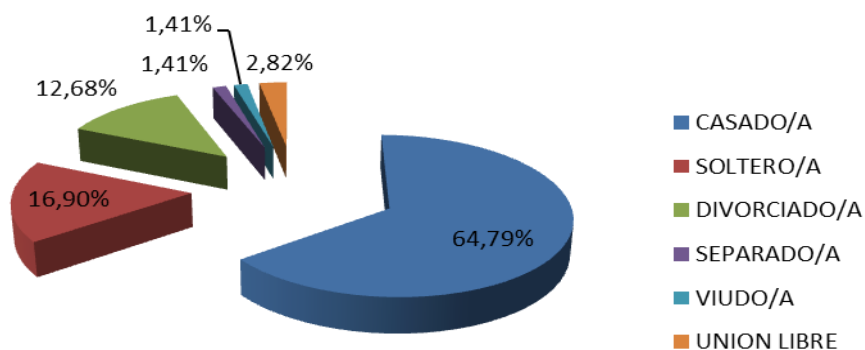
**CUADRO 2.**

| ESTADO CIVIL | F         | %              |
|--------------|-----------|----------------|
| CASADO/A     | 46        | 64,79%         |
| SOLTERO/A    | 12        | 16,90%         |
| DIVORCIADO/A | 9         | 12,68%         |
| SEPARADO/A   | 1         | 1,41%          |
| VIUDO/A      | 1         | 1,41%          |
| UNIÓN LIBRE  | 2         | 2,82%          |
| <b>TOTAL</b> | <b>71</b> | <b>100,00%</b> |

**Tabla 2.** Frecuencia del Estado Civil del Personal Operativo que labora en los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar

Fuente: Encuesta

Autora: Dra. Fanny Rodríguez **FIGURA 2.**



**Ilustración 2.** Frecuencia del Estado Civil del Personal Operativo que labora en los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar

De los 71 casos encuestados el 64,79% (46) son de estado civil casado, el 16,9% soltero, seguido del 12,68% de divorciado

3. Frecuencia del Cargo que desempeña el Personal Operativo que labora en los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar.

CUADRO 3.

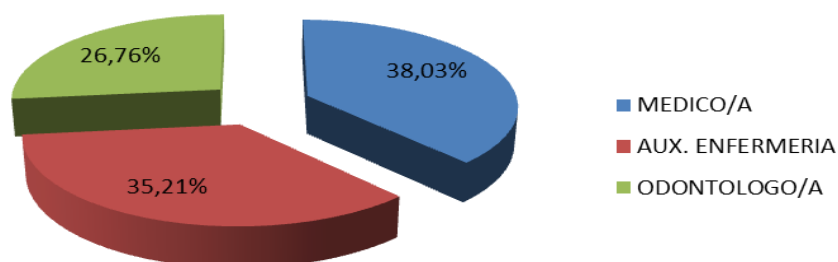
| CARGO QUE DESEMPEÑA | F  | %       |
|---------------------|----|---------|
| MEDICO/A            | 27 | 38,03%  |
| AUX. ENFERMERÍA     | 25 | 35,21%  |
| ODONTÓLOGO/A        | 19 | 26,76%  |
| Total               | 71 | 100,00% |

**Tabla 3.** Frecuencia del Cargo que desempeña el Personal Operativo que labora en los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar

Fuente: Encuesta

Autora: Dra. Fanny Rodriguez

FIGURA 3.



**Ilustración 3.** Frecuencia del Cargo que desempeña el Personal Operativo que labora en los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar.

El 38,03% de los encuestados desempeña las funciones de médico, el 35,21% son auxiliares de enfermería y el 26,76% de los encuestados son odontólogos.

**4. Promedio de edad de ingreso a la Institución del Personal Operativo que labora en los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar**

**CUADRO 4.**

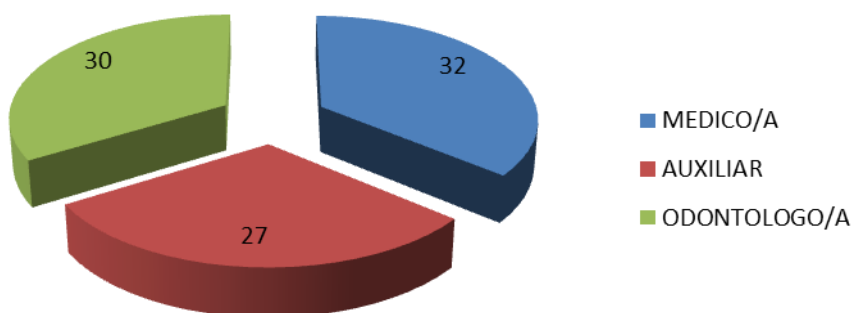
| PROMEDIO DE EDAD DE INGRESO A LA INSTITUCIÓN |         |     |        |     |         |
|--|---------|-----|--------|-----|---------|
|  | Minimum | 25% | Median | 75% | Maximum |
| MEDICO/A                                     | 24      | 28  | 32     | 36  | 50      |
| AUXILIAR                                     | 18      | 23  | 27     | 30  | 40      |
| ODONTÓLOGO/A                                 | 26      | 26  | 30     | 39  | 46      |

**Tabla 4.** Promedio de edad de ingreso a la Institución del Personal Operativo que labora en los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar

Fuente: Encuesta

Autora: Dra. Fanny Rodriguez

**FIGURA 4.**



**Ilustración 4.** Promedio de edad de ingreso a la Institución del Personal Operativo que labora en los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar

La edad promedio de ingreso en la institución de los médicos es de 32 años, de los odontólogos es de 30 y de las auxiliares de enfermería es de 27 años de edad.

## 5. Promedio de años de servicio en la Institución del Personal Operativo que labora en los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar

**CUADRO 5.**

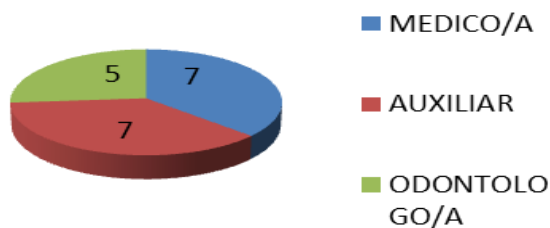
|              | Minimum | 25% | Median | 75% | Maximum | Mode |
|--------------|---------|-----|--------|-----|---------|------|
| MEDICO/A     | 1       | 3   | 7      | 9   | 28      | 9    |
| AUXILIAR     | 1       | 4   | 7      | 28  | 36      | 4    |
| ODONTÓLOGO/A | 1       | 4   | 5      | 9   | 13      | 4    |

**Tabla 5.** Promedio de años de servicio en la Institución del Personal Operativo que labora en los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar

Fuente: Encuesta

Autora: Dra. Fanny Rodriguez

**FIGURA 5.**



**Ilustración 5.** Promedio de años de servicio en la Institución del Personal Operativo que labora en los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar

El promedio actual de años de servicio en el personal operativo es de 7 años en el caso de los medicos y auxiliares de enfermería, y de 5 años en odontologos.



**6. Frecuencia de ausentismo de su trabajo en el periodo junio 2018 a marzo 2019 del Personal Operativo que labora en los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar**

**CUADRO 6.**

| GRADO DE RENDIMIENTO | MEDICO/A | AUX. ENFERMERÍA | ODONTÓLOGO/A | Total   |
|----------------------|----------|-----------------|--------------|---------|
| <b>SI</b>            | 20       | 12              | 13           | 45      |
| Col%                 | 74,07%   | 48,00%          | 68,42%       | 63,38%  |
| <b>NO</b>            | 7        | 13              | 6            | 26      |
| Col%                 | 25,93%   | 52,00%          | 31,58%       | 36,62%  |
| <b>TOTAL</b>         | 27       | 25              | 19           | 71      |
| Col%                 | 100,00%  | 100,00%         | 100,00%      | 100,00% |

**Tabla 6.** Frecuencia de ausentismo de su trabajo en el periodo junio 2018 a marzo 2019 del Personal Operativo que labora en los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar

Fuente: Encuesta

Autora: Dra. Fanny Rodriguez

**FIGURA 6.**



**Ilustración 6.** Frecuencia de ausentismo de su trabajo en el periodo junio 2018 a marzo 2019 del Personal Operativo que labora en los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia

El 63,38% de los encuestados se ausentó de su lugar de trabajo en el periodo estudiado, y el 36,62% no lo hizo.

**7. Frecuencia del Personal Operativo que considera el ausentismo laboral es un problema los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar**

**CUADRO 7.**

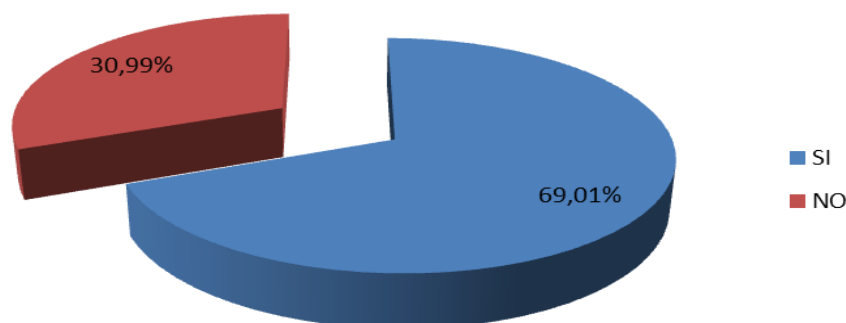
| GRADO DE RENDIMIENTO | MEDICO/A | AUX. ENFERMERÍA | ODONTÓLOGO/A | Total   |
|----------------------|----------|-----------------|--------------|---------|
| <b>SI</b>            | 20       | 18              | 11           | 49      |
| Col%                 | 74,07%   | 72,00%          | 57,89%       | 69,01%  |
| <b>NO</b>            | 7        | 7               | 8            | 22      |
| Col%                 | 25,93%   | 28,00%          | 42,11%       | 30,99%  |
| <b>TOTAL</b>         | 27       | 25              | 19           | 71      |
| Col%                 | 100,00%  | 100,00%         | 100,00%      | 100,00% |

**Tabla 7.. Frecuencia del Personal Operativo que considera el ausentismo laboral es un problema los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar**

**Fuente:** Encuesta

**Autora:** Dra. Fanny Rodriguez

**FIGURA 7.**



**Ilustración 7. Frecuencia del Personal Operativo que considera el ausentismo laboral es un problema los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar**

El 69,01% de los casos estudiados consideran que el ausentismo laboral es un problema en la institución, y el 30,99% no lo considera de esa manera.

**8. Frecuencia de faltas establecidas en la Ley del Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar**

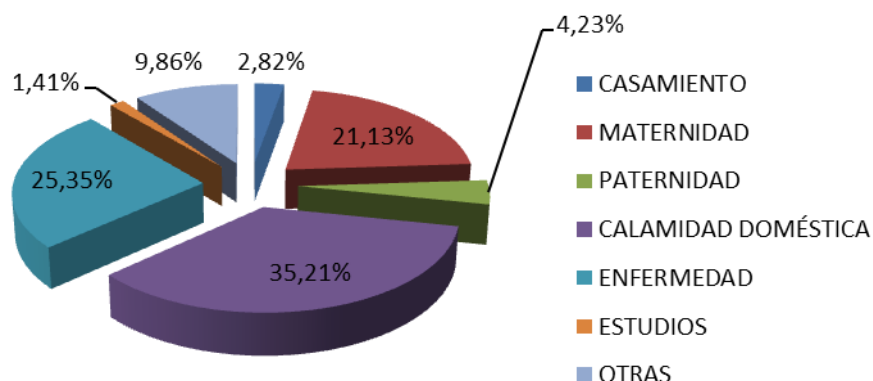
**CUADRO 8.**

| GRADO DE RENDIMIENTO       | MEDICO/A | AUX. ENFERMERÍA | ODONTÓLOGO/A | Total   |
|----------------------------|----------|-----------------|--------------|---------|
| <b>CASAMIENTO</b>          | 1        | 0               | 1            | 2       |
| Col%                       | 3,70%    | 0,00%           | 5,26%        | 2,82%   |
| <b>MATERNIDAD</b>          | 7        | 4               | 4            | 15      |
| Col%                       | 25,93%   | 16,00%          | 21,05%       | 21,13%  |
| <b>PATERNIDAD</b>          | 2        | 0               | 1            | 3       |
| Col%                       | 7,41%    | 0,00%           | 5,26%        | 4,23%   |
| <b>CALAMIDAD DOMÉSTICA</b> | 10       | 10              | 5            | 25      |
| Col%                       | 37,04%   | 40,00%          | 26,32%       | 35,21%  |
| <b>ENFERMEDAD</b>          | 7        | 6               | 5            | 18      |
| Col%                       | 25,93%   | 24,00%          | 26,32%       | 25,35%  |
| <b>ESTUDIOS</b>            | 0        | 1               | 0            | 1       |
| Col%                       | 0,00%    | 4,00%           | 0,00%        | 1,41%   |
| <b>OTRAS</b>               | 0        | 4               | 3            | 7       |
| Col%                       | 0,00%    | 16,00%          | 15,79%       | 9,86%   |
| <b>TOTAL</b>               | 27       | 25              | 19           | 71      |
| Col%                       | 100,00%  | 100,00%         | 100,00%      | 100,00% |

**Tabla 8.** Frecuencia de faltas establecidas en la Ley del Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar

**Fuente:** Encuesta

**Autora:** Dra. Fanny Rodriguez

**FIGURA 8.**

**Ilustración 8.** Frecuencia de faltas establecidas en la Ley del Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar

De los 71 participantes en la investigación el 35,21% manifiesta haberse ausentado de su puesto de trabajo por Calamidad doméstica, seguida de ausencias que tienen como causa enfermedad del trabajador la cual representa el 25,35%, el 21,13% el ausentismo es por causa de maternidad, el 9,86 se ausenta por otras causas establecidas en la ley, el 4,23% de los entrevistados hace uso de ausentismo por paternidad, por al final en menor porcentaje las causas por casamiento y estudios con un 4,23% y 1,41% respectivamente.

**9. Frecuencia de creencia de la relación entre ausentismo y enfermedades causadas por factores inherentes a sus labores del Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar**

**CUADRO 9.**

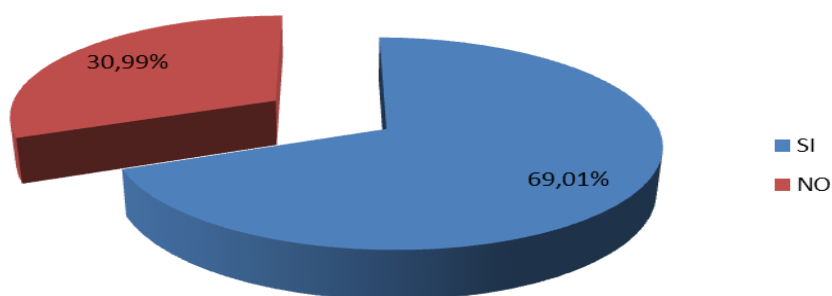
| GRADO DE RENDIMIENTO | MEDICO/A | AUX. ENFERMERÍA | ODONTÓLOGO/A | Total   |
|----------------------|----------|-----------------|--------------|---------|
| <b>SI</b>            | 17       | 21              | 11           | 49      |
| Col%                 | 62,96%   | 84,00%          | 57,89%       | 69,01%  |
| <b>NO</b>            | 10       | 4               | 8            | 22      |
| Col%                 | 37,04%   | 16,00%          | 42,11%       | 30,99%  |
| <b>TOTAL</b>         | 27       | 25              | 19           | 71      |
| Col%                 | 100,00%  | 100,00%         | 100,00%      | 100,00% |

**Tabla 9.** Frecuencia de creencia de la relación entre ausentismo y enfermedades causadas por factores inherentes a sus labores del Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar

**Fuente:** Encuesta

**Autora:** Dra. Fanny Rodriguez

**FIGURA 9.**



**Ilustración 9.** Frecuencia de creencia de la relación entre ausentismo y enfermedades causadas por factores inherentes a sus labores del Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar

El 69,01% de los casos investigados cree que el ausentismo del personal operativo es causada por factores inherentes a sus labores, el 30,99% no lo cree.

**10. Frecuencia de creencia de la relación entre ausentismo de los compañeros y sobrecarga laboral del Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar.**

**CUADRO 10.**

| GRADO DE RENDIMIENTO | MEDICO/A | AUX. ENFERMERÍA | ODONTÓLOGO/A | Total   |
|----------------------|----------|-----------------|--------------|---------|
| <b>SI</b>            | 21       | 15              | 13           | 49      |
| Col%                 | 77,78%   | 60,00%          | 68,42%       | 69,01%  |
| <b>NO</b>            | 6        | 10              | 6            | 22      |
| Col%                 | 22,22%   | 40,00%          | 31,58%       | 30,99%  |
| <b>TOTAL</b>         | 27       | 25              | 19           | 71      |
| Col%                 | 100,00%  | 100,00%         | 100,00%      | 100,00% |

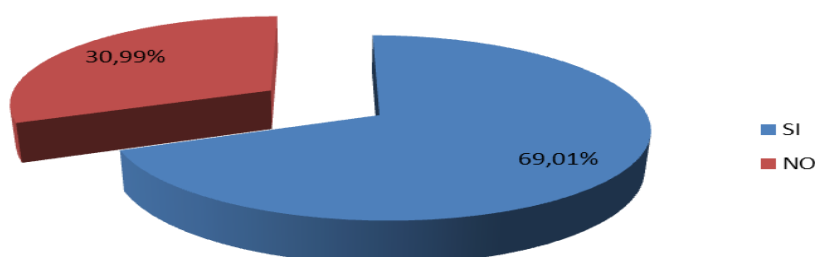
T

**Tabla 10.** Frecuencia de creencia de la relación entre ausentismo de los compañeros y sobrecarga laboral del Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar.

**Fuente:** Encuesta

**Autora:** Dra. Fanny Rodriguez

**FIGURA 10.**



**Ilustración 10.** Frecuencia de creencia de la relación entre ausentismo de los compañeros y sobrecarga laboral del Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar.

El 69,01% de los encuestados cree que al ausentarse algún compañero del personal operativo existe una sobrecarga laboral para los asistentes.

# 11.Frecuencia de padecimiento de enfermedades preexistentes antes de ingreso a la institución del Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar.

CUADRO 11.

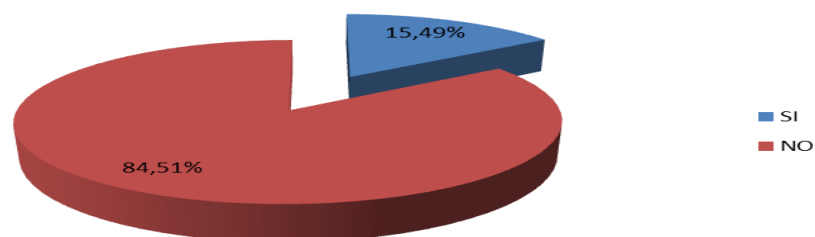
| GRADO DE RENDIMIENTO | MEDICO/A | AUX. ENFERMERÍA | ODONTÓLOGO/A | Total   |
|----------------------|----------|-----------------|--------------|---------|
| <b>SI</b>            | 8        | 0               | 3            | 11      |
| Col%                 | 29,63%   | 0,00%           | 15,79%       | 15,49%  |
| <b>NO</b>            | 19       | 25              | 16           | 60      |
| Col%                 | 70,37%   | 100,00%         | 84,21%       | 84,51%  |
| <b>TOTAL</b>         | 27       | 25              | 19           | 71      |
| Col%                 | 100,00%  | 100,00%         | 100,00%      | 100,00% |

**Tabla 11.** Frecuencia de padecimiento de enfermedades preexistentes antes de ingreso a la institución del Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar.

**Fuente:** Encuesta

**Autora:** Dra. Fanny Rodríguez

FIGURA 11.



**Ilustración 11.** Frecuencia de padecimiento de enfermedades preexistentes antes de ingreso a la institución del Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar.

El 84,51% de los participantes no presenta enfermedades preexistentes antes de ingresar a laboral en la institución.

**12. Frecuencia de padecimiento de enfermedades producto de las labores del Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar.**

**. CUADRO 12.**

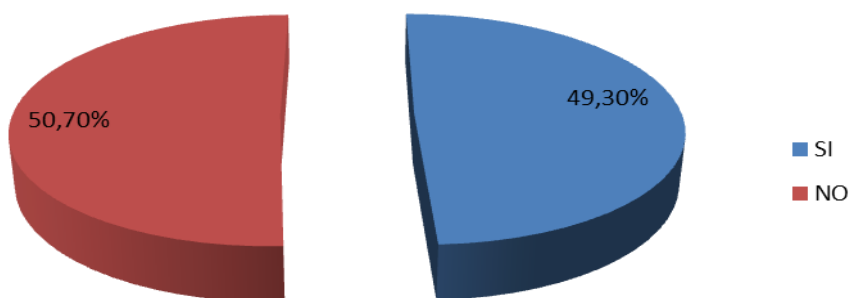
| GRADO DE RENDIMIENTO | MEDICO/A | AUX. ENFERMERÍA | ODONTÓLOGO/A | Total   |
|----------------------|----------|-----------------|--------------|---------|
| <b>SI</b>            | 10       | 14              | 11           | 35      |
| Col%                 | 37,04%   | 56,00%          | 57,89%       | 49,30%  |
| <b>NO</b>            | 17       | 11              | 8            | 36      |
| Col%                 | 62,96%   | 44,00%          | 42,11%       | 50,70%  |
| <b>TOTAL</b>         | 27       | 25              | 19           | 71      |
| Col%                 | 100,00%  | 100,00%         | 100,00%      | 100,00% |

**Tabla 12.** Frecuencia de padecimiento de enfermedades producto de las labores del Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar.

**Fuente:** Encuesta

**Autora:** Dra. Fanny Rodriguez

**FIGURA 12.**



**Ilustración 12.** Frecuencia de padecimiento de enfermedades producto de las labores del Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar.

El 50,70% de los encuestados manifiesta que no tiene enfermedades que se relacionen con sus labores, y el 49,30% refiere que sí.



**13. Frecuencia de enfermedades presuntamente producto de las labores del Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar.**

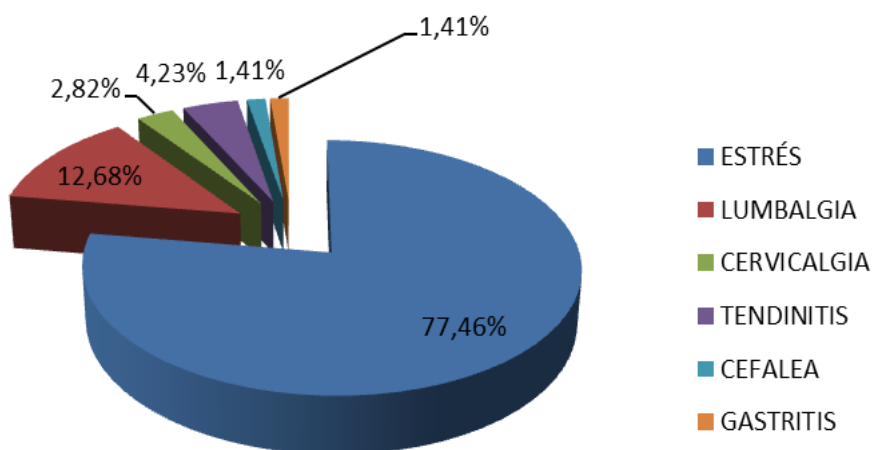
**CUADRO 13.**

| <b>GRADO DE RENDIMIENTO</b> | <b>MEDICO/A</b> | <b>AUX. ENFERMERÍA</b> | <b>ODONTÓLOGO/A</b> | <b>Total</b> |
|-----------------------------|-----------------|------------------------|---------------------|--------------|
| <b>ESTRÉS</b>               | 20              | 23                     | 12                  | 55           |
| Col%                        | 74,07%          | 92,00%                 | 63,16%              | 77,46%       |
| <b>LUMBALGIA</b>            | 5               | 2                      | 2                   | 9            |
| Col%                        | 18,52%          | 8,00%                  | 10,53%              | 12,68%       |
| <b>CERVICALGIA</b>          | 1               | 0                      | 1                   | 2            |
| Col%                        | 3,70%           | 0,00%                  | 5,26%               | 2,82%        |
| <b>TENDINITIS</b>           | 0               | 0                      | 3                   | 3            |
| Col%                        | 0,00%           | 0,00%                  | 15,79%              | 4,23%        |
| <b>CEFALEA</b>              | 1               | 0                      | 0                   | 1            |
| Col%                        | 3,70%           | 0,00%                  | 0,00%               | 1,41%        |
| <b>GASTRITIS</b>            | 0               | 0                      | 1                   | 1            |
| Col%                        | 0,00%           | 0,00%                  | 5,26%               | 1,41%        |
| <b>TOTAL</b>                | 27              | 25                     | 19                  | 71           |
| Col%                        | 100,00%         | 100,00%                | 100,00%             | 100,00%      |

**Tabla 13.** Frecuencia de enfermedades presuntamente producto de las labores del Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar

**Fuente:** Encuesta

**Autora:** Dra. Fanny Rodriguez

**FIGURA 13.**

**Ilustración 13.** Frecuencia de enfermedades presuntamente producto de las labores del Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar

El 77,64% de los casos estudiados refieren haber sufrido de Estrés presuntamente producto de sus labores, el 12,68% ha presentado Lumbalgia, seguida de Tendinitis en un 4,23%, Cervicalgia en 2,82% y en igual porcentaje Cefalea y Gastritis con el 1,41%.

**14. Frecuencia de fatiga en el Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar.**

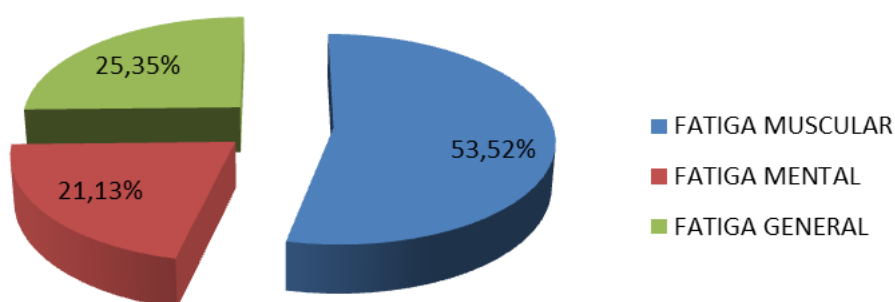
**CUADRO 14.**

| <b>GRADO DE RENDIMIENTO</b> | <b>MEDICO/A</b> | <b>AUX. ENFERMERÍA</b> | <b>ODONTÓLOGO/A</b> | <b>Total</b> |
|-----------------------------|-----------------|------------------------|---------------------|--------------|
| <b>FATIGA MUSCULAR</b>      | 11              | 18                     | 9                   | 38           |
| Col%                        | 40,74%          | 72,00%                 | 47,37%              | 53,52%       |
| <b>FATIGA MENTAL</b>        | 9               | 1                      | 5                   | 15           |
| Col%                        | 33,33%          | 4,00%                  | 26,32%              | 21,13%       |
| <b>FATIGA GENERAL</b>       | 7               | 6                      | 5                   | 18           |
| Col%                        | 25,93%          | 24,00%                 | 26,32%              | 25,35%       |
| <b>TOTAL</b>                | 27              | 25                     | 19                  | 71           |
| Col%                        | 100,00%         | 100,00%                | 100,00%             | 100,00%      |

**Tabla 14.** *Frecuencia de fatiga en el Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar.*

**Fuente:** Encuesta

**Autora:** Dra. Fanny Rodriguez

**FIGURA 14.**


**Ilustración 14.** Frecuencia de fatiga en el Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar.

El 53,52% del personal operativo que participó en la investigación manifiestan haber sufrido o estar sufriendo Fatiga Muscular, seguido de la Fatiga Mental y General en un 25,35% y 21,13% respectivamente.

#### 15. Frecuencia de capacitaciones sobre salud laboral impartida al Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar.

**CUADRO 15.**

| GRADO DE RENDIMIENTO | MEDICO/A | AUX. ENFERMERÍA | ODONTÓLOGO/A | Total   |
|----------------------|----------|-----------------|--------------|---------|
| <b>SI</b>            | 11       | 19              | 10           | 40      |
| Col%                 | 40,74%   | 76,00%          | 52,63%       | 56,34%  |
| <b>NO</b>            | 16       | 6               | 9            | 31      |
| Col%                 | 59,26%   | 24,00%          | 47,37%       | 43,66%  |
| <b>TOTAL</b>         | 27       | 25              | 19           | 71      |
| Col%                 | 100,00%  | 100,00%         | 100,00%      | 100,00% |

**Tabla 15.** Frecuencia de capacitaciones sobre salud laboral impartida al Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar.

**Fuente:** Encuesta

**Autora:** Dra. Fanny Rodríguez

**FIGURA 15.**



**Ilustración 15.** Frecuencia de capacitaciones sobre salud laboral impartida al Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar.

El 56,34% de los participantes en la investigación han recibido capacitación acerca de Salud Laboral, el 43,66% no se ha capacitado por medio de la institución acerca de este tema.

# 16. Frecuencia de chequeos médicos por parte de la Institución al Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar.

**CUADRO 16.**

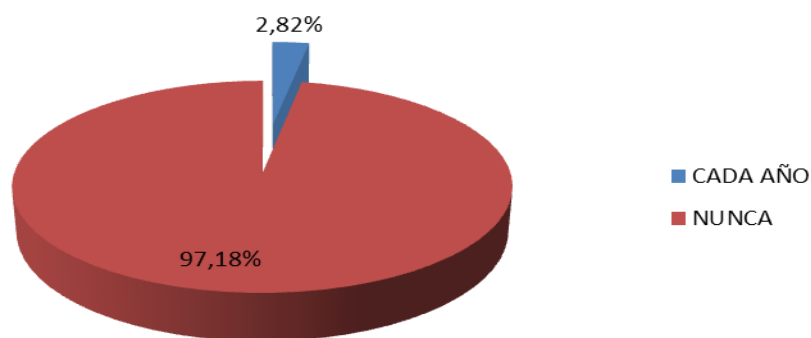
| GRADO DE RENDIMIENTO | MEDICO/A | AUX. ENFERMERÍA | ODONTÓLOGO/A | Total   |
|----------------------|----------|-----------------|--------------|---------|
| <b>CADA AÑO</b>      | 1        | 1               | 0            | 2       |
| Col%                 | 3,70%    | 4,00%           | 0,00%        | 2,82%   |
| <b>NUNCA</b>         | 26       | 24              | 19           | 69      |
| Col%                 | 96,30%   | 96,00%          | 100,00%      | 97,18%  |
| <b>TOTAL</b>         | 27       | 25              | 19           | 71      |
| Col%                 | 100,00%  | 100,00%         | 100,00%      | 100,00% |

**Tabla 16.** Frecuencia de chequeos médicos por parte de la Institución al Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar

**Fuente:** Encuesta

**Autora:** Dra. Fanny Rodriguez

**FIGURA 16.**



**Ilustración 16.** Frecuencia de chequeos médicos por parte de la Institución al Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar

El 97,18% de los participantes refiere Nunca haber tenido chequeos médicos por parte de la Institución, y tan solo el 2,82% dice haberlo recibido cada año.

## 17. Frecuencia de satisfacción laboral del Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar.

**CUADRO 17.**

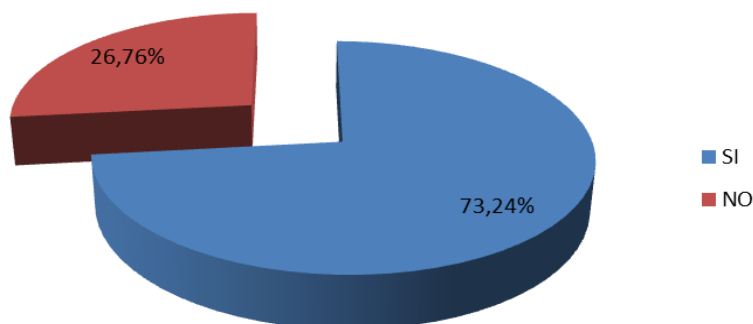
| GRADO DE RENDIMIENTO | MEDICO/A | AUX. ENFERMERÍA | ODONTÓLOGO/A | Total   |
|----------------------|----------|-----------------|--------------|---------|
| <b>SI</b>            | 20       | 18              | 14           | 52      |
| Col%                 | 74,07%   | 72,00%          | 73,68%       | 73,24%  |
| <b>NO</b>            | 7        | 7               | 5            | 19      |
| Col%                 | 25,93%   | 28,00%          | 26,32%       | 26,76%  |
| <b>TOTAL</b>         | 27       | 25              | 19           | 71      |
| Col%                 | 100,00%  | 100,00%         | 100,00%      | 100,00% |

**Tabla 17.** Frecuencia de satisfacción laboral del Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar.

**Fuente:** Encuesta

**Autora:** Dra. Fanny Rodriguez

**FIGURA 17.**



**Ilustración 17.** Frecuencia de satisfacción laboral del Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar.

El 73,24% de los participantes está satisfecho con su trabajo, tan solo el 26,76% refiere insatisfacción.

**18. Frecuencia de factores laborales que inciden en el ausentismo del Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar.**

**CUADRO 18.**

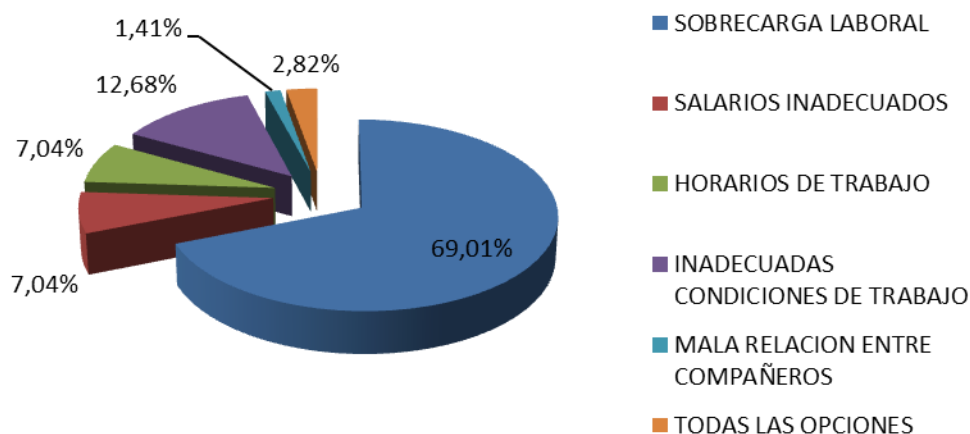
| <b>GRADO DE RENDIMIENTO</b>               | <b>MEDICO/A</b> | <b>AUX. ENFERMERÍA</b> | <b>ODONTÓLOGO/A</b> | <b>Total</b> |
|---|-----------------|------------------------|---------------------|--------------|
| <b>SOBRECARGA LABORAL</b>                 | 15              | 23                     | 11                  | 49           |
| Col%                                      | 55,56%          | 92,00%                 | 57,89%              | 69,01%       |
| <b>SALARIOS INADECUADOS</b>               | 3               | 0                      | 2                   | 5            |
| Col%                                      | 11,11%          | 0,00%                  | 10,53%              | 7,04%        |
| <b>HORARIOS DE TRABAJO</b>                | 2               | 0                      | 3                   | 5            |
| Col%                                      | 7,41%           | 0,00%                  | 15,79%              | 7,04%        |
| <b>INADECUADAS CONDICIONES DE TRABAJO</b> | 6               | 1                      | 2                   | 9            |
| Col%                                      | 22,22%          | 4,00%                  | 10,53%              | 12,68%       |
| <b>MALA RELACIÓN ENTRE COMPAÑEROS</b>     | 0               | 1                      | 0                   | 1            |
| Col%                                      | 0,00%           | 4,00%                  | 0,00%               | 1,41%        |
| <b>TODAS</b>                              | 1               | 0                      | 1                   | 2            |
| Col%                                      | 3,70%           | 0,00%                  | 5,26%               | 2,82%        |
| <b>TOTAL</b>                              | 27              | 25                     | 19                  | 71           |
| Col%                                      | 100,00%         | 100,00%                | 100,00%             | 100,00%      |

**Tabla 18.** Frecuencia de factores laborales que inciden en el ausentismo del Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar.

**Fuente:** Encuesta

**Autora:** Dra. Fanny Rodriguez



**FIGURA 18.**

**Ilustración 18.** Frecuencia de factores laborales que inciden en el ausentismo del Personal Operativo de los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar.

El 69,01% cree que la Sobre carga laboral es un factor que puede incidir en el ausentismo del personal operativo, el 12,68 manifiesta que las inadecuadas condiciones de trabajo también pueden influir en este problema, luego esta con el 7,04% salarios inadecuados y los horarios de trabajo, el 2,82% cree que todas las opciones pueden influir en el ausentismo, y en menor proporción la mala relacion entre compañeros con el 1,41%.

**HOJA MODIFICADA PARA RECOLECCIÓN DE DATOS  
BASADA EN LA SOLICITUD DE PERMISO, LICENCIAS Y VACACIONES DEL  
IESS**

**19. Frecuencia de ausentismo y sus causas del Personal Médico que labora  
en los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del  
Cañar, en el periodo junio 2018 a marzo 2019**

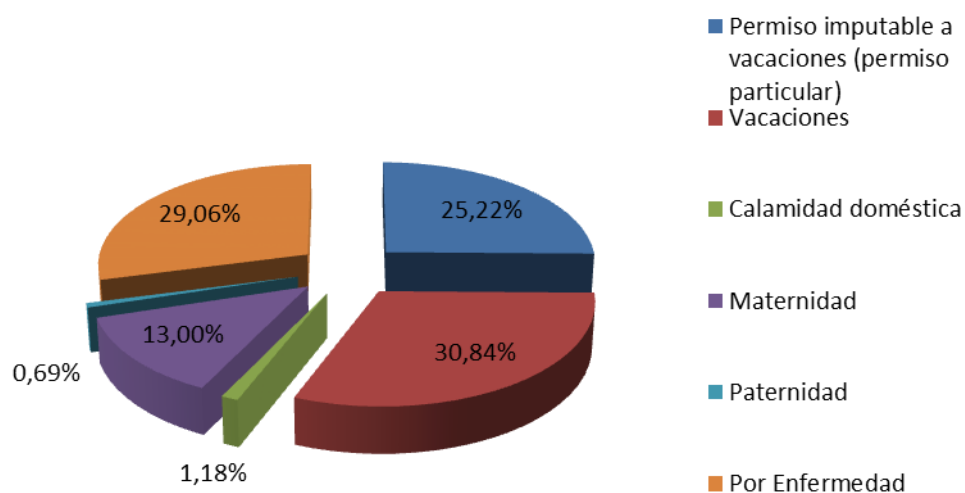
**CUADRO 19**

| CARGO   | MÉDICOS |        |        |        |        |        |        |        |        |        |       |
|---|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| MES Y AÑO   | jun-18  | jul-18 | ago-18 | sep-18 | oct-18 | nov-18 | dic-18 | ene-19 | feb-19 | mar-19 | TOTAL |
| DÍAS  | 41      | 101    | 136    | 89     | 122    | 87     | 166    | 48     | 106    | 119    | 1015  |
| HORAS   | 0       | 3      | 2      | 7,5    | 0      | 0      | 2      | 5      | 2      | 0      | 21,5  |
| <b>CAUSA DEL PERMISO</b>                            | 0       | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0     |
| Atención médica                                     | 0       | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0     |
| Permiso por matricula de hijos                      | 0       | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0     |
| Permiso imputable a vacaciones (permiso particular) | 19      | 26     | 31     | 24     | 53     | 22     | 25     | 12     | 23     | 21     | 256   |
| Vacaciones  | 0       | 43     | 68     | 15     | 30     | 63     | 54     | 27     | 1      | 12     |       |
| Calamidad doméstica                                 | 0       | 0      | 8      | 0      | 3      | 0      | 0      | 0      | 1      | 0      | 12    |
| Maternidad  | 0       | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 84     | 0      | 18     | 30     | 132   |
| Paternidad  | 0       | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 7      | 0      | 7     |
| <b>CAUSAS DE LICENCIA</b>                           | 0       | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0     |
| Por Enfermedad                                      | 22      | 32     | 29     | 50     | 36     | 2      | 3      | 9      | 56     | 56     | 295   |

**Tabla 19.** Frecuencia de ausentismo y sus causas del Personal Médico que labora en los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar, en el periodo junio 2018 a marzo 2019

**Fuente:** Hoja de Recolección de Datos

**Autora:** Dra. Fanny Rodriguez

**FIGURA 19**

**Ilustración 19.** Frecuencia de ausentismo y sus causas del Personal Médico que labora en los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar, en el periodo junio 2018 a marzo 2019

En los datos recolectados del Sistema Evolution, que maneja la Unidad de Talento Humano de Seguro Social Campesino, se puede determinar que el 30,84% de los que se ausentaron lo hicieron por vacaciones, el 29,06% lo hicieron por enfermedad, el 25,22% por permiso imputable a vacaciones por asuntos particulares, siendo estos los más significativos.

**20. Frecuencia de ausentismo y sus causas del Personal de Auxiliares de Enfermería que labora en los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar, en el periodo junio 2018 a marzo 2019**

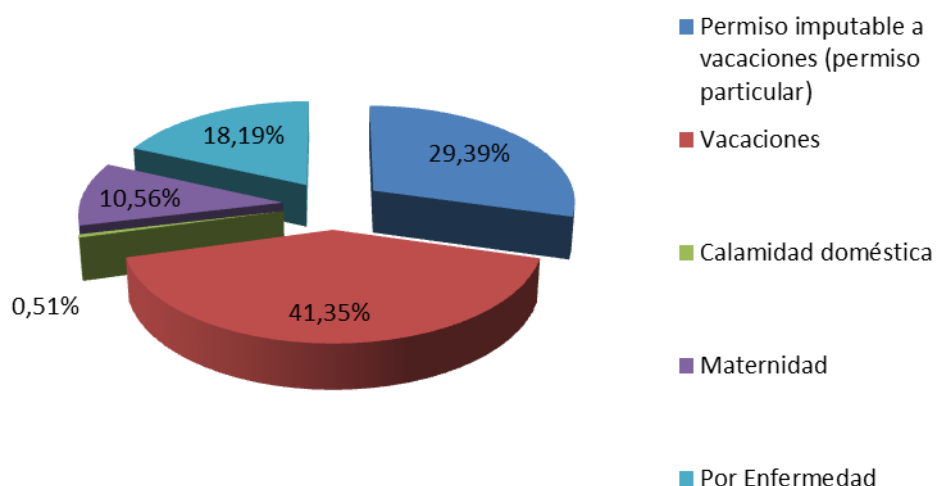
**CUADRO 20**

| CARGO   | AUXILIARES DE ENFERMERÍA |        |        |        |        |        |        |        |        |        |       |
|---|--------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| MES Y AÑO   | jun-18                   | jul-18 | ago-18 | sep-18 | oct-18 | nov-18 | dic-18 | ene-19 | feb-19 | mar-19 | TOTAL |
| DÍAS  | 17                       | 117    | 161    | 167    | 66     | 119    | 51     | 36     | 32     | 20     | 786   |
| HORAS   | 20                       | 10,5   | 2,5    | 5,5    | 0      | 16,5   | 4      | 23     | 16     | 6      | 104   |
| <b>CAUSA DEL PERMISO</b>                            | 0                        | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0     |
| Atención médica                                     | 0                        | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0     |
| Permiso por matricula de hijos                      | 0                        | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0     |
| Permiso imputable a vacaciones (permiso particular) | 13                       | 49     | 47     | 9      | 30     | 9      | 39     | 8      | 16     | 11     | 231   |
| Vacaciones  | 0                        | 40     | 96     | 137    | 30     | 17     | 5      | 0      | 0      | 0      | 325   |
| Calamidad doméstica                                 | 0                        | 0      | 0      | 0      | 1      | 3      | 0      | 0      | 0      | 0      | 4     |
| Maternidad  | 0                        | 0      | 0      | 0      | 0      | 83     | 0      | 0      | 0      | 0      | 83    |
| Paternidad  | 0                        | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0     |
| <b>CAUSAS DE LICENCIA</b>                           | 0                        | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0     |
| Por Enfermedad                                      | 4                        | 28     | 18     | 21     | 5      | 7      | 7      | 28     | 16     | 9      | 143   |

**Tabla 20.** Frecuencia de ausentismo y sus causas del Personal de Auxiliares de Enfermería que labora en los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar, en el periodo junio 2018 a marzo 2019

**Fuente:** Hoja de Recolección de Datos

**Autora:** Dra. Fanny Rodriguez

**FIGURA 20**

**Ilustración 20.** Frecuencia de ausentismo y sus causas del Personal de Auxiliares de Enfermería que labora en los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar, en el periodo junio 2018 a marzo 2019

En los datos recolectados del Sistema Evolution que maneja la Unidad de Talento Humano del Seguro Social Campesino, se puede determinar que el 41,35% de los que se ausentaron lo hicieron por sus vacaciones, seguido por el 29,39% por asuntos particulares, y un 18,19% por enfermedad, siendo estos lo más significativos.

**21. Frecuencia de ausentismo y sus causas del Personal de Odontología que labora en los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar, en el periodo junio 2018 a marzo 2019.**

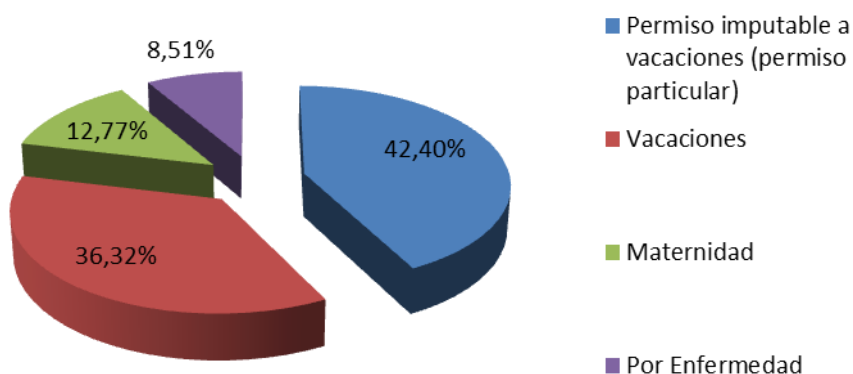
**CUADRO 21**

| CARGO   | ODONTÓLOGOS |        |        |        |        |        |        |        |        |        |       |
|---|-------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| MES Y AÑO   | jun-18      | jul-18 | ago-18 | sep-18 | oct-18 | nov-18 | dic-18 | ene-19 | feb-19 | mar-19 | TOTAL |
| DÍAS  | 55          | 81     | 85     | 131    | 72     | 42     | 83     | 57     | 27     | 25     | 658   |
| HORAS   | 0           | 5,5    | 2      | 2      | 10,5   | 0      | 2      | 7      | 0      | 4      | 33    |
| <b>CAUSA DEL PERMISO</b>                            | 0           | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0     |
| Atención médica                                     | 0           | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0     |
| Permiso por matricula de hijos                      | 0           | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0     |
| Permiso imputable a vacaciones (permiso particular) | 30          | 38     | 36     | 30     | 54     | 4      | 16     | 29     | 17     | 25     | 279   |
| Vacaciones  | 7           | 42     | 47     | 12     | 11     | 25     | 61     | 24     | 10     | 0      | 239   |
| Calamidad doméstica                                 | 0           | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0     |
| Maternidad  | 0           | 0      | 0      | 84     | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 84    |
| Paternidad  | 0           | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0     |
| <b>CAUSAS DE LICENCIA</b>                           | 0           | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0     |
| Por Enfermedad                                      | 18          | 1      | 2      | 5      | 7      | 13     | 6      | 4      | 0      | 0      | 56    |

**Tabla 21.** Frecuencia de ausentismo y sus causas del Personal de Odontología que labora en los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar, en el periodo junio 2018 a marzo 2019.

**Fuente:** Hoja de Recolección de Datos

**Autora:** Dra. Fanny Rodriguez

**FIGURA 21**

**Ilustración 21.** Frecuencia de ausentismo y sus causas del Personal de Odontología que labora en los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar, en el periodo junio 2018 a marzo 2019.

En los datos recolectados del Sistema Evolution que maneja la Unidad de Talento Humano del Seguro Social Campesino, se puede determinar que el 42,40% de los odontólogos y odontólogas que se ausentaron lo hicieron por permiso imputable a vacaciones por asuntos particulares, seguido por el 36,32% por vacaciones, y un 12,77% por maternidad, y un 8,51% por enfermedad.

**22. Frecuencia de ausentismo y sus causas del Personal Operativo que labora en los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar, en el periodo junio 2018 a marzo 2019.**

**CUADRO 22**

|   | MEDICO/A | AUXILIAR<br>ENFERMERÍA | ODONTÓLOGO/A | TOTAL |
|---|----------|------------------------|--------------|-------|
| DÍAS  | 1015     | 786                    | 658          | 2459  |
| HORAS   | 21,5     | 104                    | 33           | 158,5 |
| Permiso imputable a vacaciones (permiso particular) | 256      | 231                    | 279          | 766   |
| Vacaciones  | 313      | 325                    | 239          | 877   |
| Calamidad doméstica                                 | 12       | 4                      | 0            | 16    |
| Maternidad  | 132      | 83                     | 84           | 299   |
| Paternidad  | 7        | 0                      | 0            | 7     |
| Por Enfermedad                                      | 295      | 143                    | 56           | 494   |

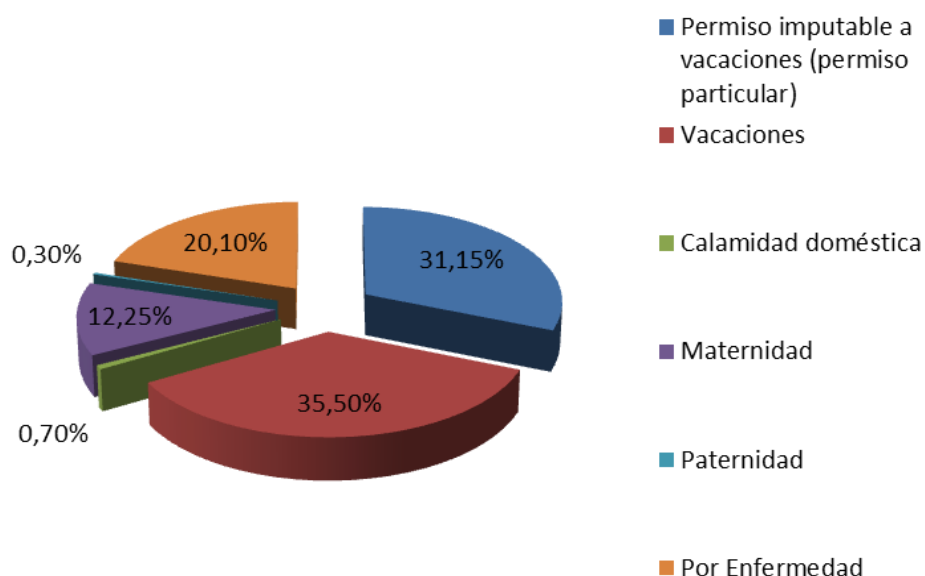
**Tabla 22.** Frecuencia de ausentismo y sus causas del Personal Operativo que labora en los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar, en el periodo junio 2018 a marzo 2019.

**Fuente:** Hoja de Recolección de Datos

**Autora:** Dra. Fanny Rodriguez

**FIGURA 22**





**Ilustración 22.** Frecuencia de ausentismo y sus causas del Personal Operativo que labora en los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar, en el periodo junio 2018 a marzo 2019.

Del total de días no laborados el mayor porcentaje es el de Vacaciones con 35,50%, seguida de 31,15% de permisos imputables a vacaciones y el 20,10% de ausentismo a causa de enfermedad, siendo las causas más representativas para el ausentismo del personal operativo que labora en los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar



## TASA DE AUSENTISMO DEL PERSONAL OPERATIVO QUE LABORA EN LOS DISPENSARIOS DEL SEGURO SOCIAL CAMPESINO DE LA PROVINCIA DEL CAÑAR

### FORMULA:

$$\% \text{ de Ausentismo} = \frac{\text{Total de días de ausencia mensual de los Médicos}}{\text{Total de días contratados mensual}} \times 100$$

$$\% \text{ de Ausentismo} = \frac{1015}{5852} \times 100 = 17,34\% \text{ de Ausentismo en Médicos/as}$$

$$\% \text{ de Ausentismo} = \frac{\text{Total de días de ausencia mensual de los Odontólogos}}{\text{Total de días contratados mensual}} \times 100$$

$$\% \text{ de Ausentismo} = \frac{658}{5016} \times 100 = 13,11 \% \text{ de Ausentismo de Odontólogos/as}$$

$$\% \text{ de Ausentismo} = \frac{\text{Total de días de ausencia mensual de los Aux. Enfermería}}{\text{Total de días contratados mensual}} \times 100$$

$$\% \text{ de Ausentismo} = \frac{786}{5852} \times 100 = 13,43\% \text{ de Ausentismo de Aux. Enfermería}$$

Según los datos obtenidos acerca de la tasa de ausentismo del personal operativo podemos evidenciar que el personal Médico tiene una frecuencia de ausencias de 17,34%, seguido del 13,43% de ausentismo en Auxiliares de Enfermería y por último el 13,11 de ausentismo en el personal Odontológico.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

1. Este estudio permite dar una mirada general a los factores laborales que influyen en el ausentismo en el personal operativo del Seguro Social Campesino del Cañar, el grupo objeto de estudio generó un total de 71 encuestados, dando como resultado el 69,01% que creen que al ausentarse algún compañero existe una sobrecarga laboral para los asistentes, lo cual concuerda con las investigaciones realizadas donde el ambiente organizacional es un motivador del ausentismo laboral, como lo menciona Jiménez (2014), esto debido al “recargo de trabajo entre los compañeros, reubicación de personal para suplir las necesidades, inconformidad en los trabajadores, suspender actividades ya programadas”. El hecho de realizar tareas que en teoría no le corresponden ya genera una indisposición en el trabajador que debe cubrir la ausencia, lo cual genera mal ambiente entre compañeros, inclusive enfermedades como estrés. En cuanto a la frecuencia de enfermedades presuntamente producto de las labores del personal operativo un 77,64% de los casos estudiados refiere haber sufrido de Estrés, el 12,68% han presentado Lumbalgias, seguida de una Tendinitis en un 4,23%, Cervicalgias en 2,82% y en igual porcentaje Cefalea y Gastritis con el 1,41%. Con respecto al sector donde se realiza mayor investigación frente a esta temática, la revisión permite visibilizar que el 38% de los estudios fueron desarrollados en instituciones de salud. Algunos autores refieren que los profesionales de la salud merecen mayor atención, puesto que otros resultados investigativos, hacen alusión que esta problemática apunta a altos índices de ocurrencia en este sector, además reconocen que los trabajadores del área asistencial sufren diferentes agravios a su salud, en los que se evidencia procesos de desgaste bio-psíquicos, sea por la propia naturaleza del trabajo como movimientos rápidos o repetitivos, esfuerzos excesivos y concentración de fuerzas mecánicas, posturas incorrectas sin neutralidad o por las condiciones en las que se realiza. Dado lo anterior, se infiere que el estudio del ausentismo laboral en instituciones de salud se torna necesario, por cuanto este recurso humano es el responsable de atender procesos de

salud-enfermedad (Tatamuez, 2019).

2. Se evidencia que el ausentismo de tipo No Programado es el más recurrente, ya que el en el personal encuestado el 35,21% afirma haberse ausentado por Calamidad doméstica, el 25,35% lo hace por Enfermedad, en los datos recolectados del Sistema Evolution que maneja la Unidad de Talento Humano en cambio refleja que un 42,40% de los que se ausentaron lo hicieron por permiso imputable a vacaciones debido a asuntos particulares concordando con numerosas investigaciones de diferentes autores donde manifiestan que el ausentismo no programado o programado esconde una realidad que no se puede eludir, existiendo un solapamiento entre estos, los que quiere decir que no todos los enfermos se ausentan al trabajo, ni todos aquello que se ausentan por razones distintas a una Enfermedad lo hacen de forma voluntaria, si no que responden a factores ajenos a su voluntad, el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), informa que el ausentismo laboral injustificado figura el 19% del total del ausentismo no programado, por ello el ausentismo laboral en el personal de enfermería, se manifiesta de la misma manera que en otros miembros, como una rareza multifactorial. Se piensa que esta ausencia injustificada es una incógnita peligrosa, ya que la cobertura en los servicios por personal de cambio, solo es para las ausencias programadas, ocasionando insatisfacción e incremento en la carga laboral (Valdez, 2010).
3. La tasa de ausentismo del personal operativo en el periodo de estudio fue en mayor porcentaje el de los Médicos en un 17,34%, seguido por Auxiliares de Enfermería en un 13,43% y el de odontólogos en un 13,11%, lo que provoca un serio problema para los afiliados quienes serían afectados directamente en sus atenciones médicas por la ausencia del personal, además se correlaciona con el 69,01% de los encuestados que cree que el ausentismo laboral es un problema para la institución, es así que el ausentismo se considera aceptable cuando su nivel está dentro de los límites tolerables, pero cuando este alcanza niveles muy altos, afecta el funcionamiento de una organización. Según Bastide (2012) actualmente el valor “piso” del ausentismo total se ubica en el orden del 4,5% a 5%; prácticamente no hay

ninguna institución que logre ubicarse debajo de este valor. El ausentismo laboral afecta negativamente la competitividad de las compañías o entidades, al empleado ausente, los compañeros de trabajo, la sociedad en general y no menos importante el país (Batista, 2016).

4. Se evidencia que por parte de la Institución a pesar de que han realizado capacitaciones al personal acerca de Salud Laboral en un 56,34%, no se ha realizado chequeos médicos al personal operativo ya que el 97,18% de los entrevistados contestó que nunca ha sido sometido a un control de salud por parte de la institución, lo cual llama la atención si tenemos que el 53,52% de los encuestados manifestó sufrir o haber sufrido Fatiga muscular y además el 77,46% ha padecido de Estrés, lo que significa que tanto las instituciones públicas como privadas a la par con las entidades encargadas del Sistema de Riesgo Laborales, deberán adelantar campañas de prevención de las enfermedades profesionales y condiciones que mejoren el ambiente laboral, lo que se reflejaría en una disminución del ausentismo por factores asociados a enfermedades profesionales y el clima organizacional. Estos datos tienen consistencia con investigaciones de otros países, por ejemplo, en Brasil, en una investigación tanto con trabajadores del sector público como privado se halló una prevalencia global de faltas al trabajo por dolencias en general de 13,5% y 12,5% respectivamente (Trindade, 2012)

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES

De los resultados obtenidos en la investigación se concluye:

1.- El ausentismo laboral es un fenómeno que ha existido a través de los tiempos, el cual en los últimos años se ha incrementado, relacionado a diversos aspectos, una de las causas que más afecta a los funcionarios es el estrés, el mismo que suele estar conectado por la sobre carga del trabajo, el Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar no se encuentra exento a esta problemática, del total de la muestra de los profesionales que participaron en la investigación creen que la causa más significativa para que exista el ausentismo es la sobre carga laboral en un 69,01%, en la misma proporción porcentual de los encuestados, deducen que problemas en su salud son causadas por el ámbito laboral.

2.- Los resultados lograron evidenciar que el tipo de ausentismo que se presenta con mayor frecuencia es el de tipo no programado, lo cual aumenta la sobre carga laboral ya que el personal que asiste normalmente a su jornada de trabajo suple la deficiencia existente en dicho momento, esto se relaciona con las condiciones de trabajo, la productividad y la vida personal de los trabajadores, en este sentido las instituciones de salud ofrecen condiciones de trabajo con muchas limitaciones.

3.- La tasa de ausentismo laboral en la institución es alarmante tomando en cuenta el piso de aceptación de esta, poniendo en manifiesto que existen factores internos y externos que pueden estar presentes en cualquier grupo social, por ello el personal manifiesta que el ausentismo laboral si es un problema en la institución, promocionar la salud de todos quienes forman parte del personal operativo del Seguro Social Campesino del Cañar debe ser una prioridad, y depende de los altos mandos, lo que significa un trabajo mancomunado de todos los involucrados para reducir el impacto del ausentismo, las estrategias y la organización del trabajo son facultad del personal jerárquico para mejorar las condiciones laborales y reducir la incapacidad temporal, las cuales influyen además aumentan la calidad en asistencia proporcionada al usuario.



4.- Con el propósito de controlar o evitar los factores y las causas del ausentismo en el Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar, es necesario establecer la promoción de la salud del trabajador en su lugar de trabajo, siendo una prioridad que no solo depende de los funcionarios sino de la organización, lo que hace necesario que sea abordada en forma conjunta, con estos antecedentes se ha visto necesario plantear una propuesta del plan de acción que ayudará a disminuir esta problemática. (Anexo 4).

## **CAPITULO VII**

### **RECOMENDACIONES**

- 1.- Informar de los resultados obtenidos en el estudio a quienes forman parte de la administración para que se establezcan acciones con el fin de disminuir las ausencias, para lo cual deberán trabajar conjuntamente las áreas de Dirección y Talento Humano del Seguro Social Campesino del Cañar, implementando canales a través de los cuales el trabajador pueda manifestar su inconformismo o descontento, aprovechando la información suministrada por el empleado para desarrollar programas que conlleven a mejores condiciones para el trabajador y su ambiente laboral, ejerciendo un mayor control con respecto a los factores laborales de mayor relevancia encontrados en la presente investigación, los cuales incidirán en un mayor desempeño por parte de los profesionales de la institución.
- 2.- Las acciones que se establezcan por parte de la administración deben permitir la identificación y concientización del ausentismo existente en el Seguro Social Campesino del Cañar por parte del personal operativo.
- 3.- Permitir la realización de investigaciones en las que se pueda establecer si realmente son efectivas las estrategias implementadas por la organización para controlar el ausentismo.
- 4.- Se sugiere hacer seguimiento al trabajador que presente frecuentes ausencias por enfermedad y establecer si esta patología es recurrente o diferente, evitando de esta manera que una enfermedad común se convierta en una enfermedad laboral, se realizarán visitas domiciliarias para observar si el funcionario cumple con lo prescrito por el facultativo, para que su recuperación sea efectiva.
- 5.- Exámenes médicos ocupacionales periódicos, de acuerdo a las funciones específicas del cargo desempeñado por cada profesional, identificando riesgos de salud ocupacional; para tomar medidas preventivas oportunas.





6.- Poner en práctica el Plan de Acción propuesto para disminuir el ausentismo laboral del personal operativo que labora en los Dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar, el cual según los resultados obtenidos engloba múltiples estrategias.

7.- Propender el desarrollo de estructuras organizativas con el fin de mejorar eficazmente la utilización del recurso humano, lo cual permitirá establecer un equilibrio entre la capacidad operativa y las demandas de la atención.

8.- Procurar espacios para el crecimiento profesional y la sociabilización dentro y fuera del ámbito laboral.



11. Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos (Octava ed.). México: McGrawHill. Obtenido de M.
12. Chudren, H. (1986). Administración del Personal. México D.F: Iberoamericana.
13. Chulvi, B. (22 de julio de 2014). Quien tiene un problema de Absentismo. Obtenido de istas.net: <http://www.istas.net/p/articulo.asp?nun=43&pag=12&titulo=Quien-tiene-un-problema-de-absentismo>
14. Cuevas, Y. G. (Diciembre de 2011). Caracterización del Ausentismo laboral en un centro de médico de primer nivel. Obtenido de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/19128/Capitulo2.pdf>
15. Cuevas, Y. G. (18 de septiembre de 2017). Obtenido de <http://repository.urosario.edu.co/bistream/handle/10336/2834/22647541-2012.pdf>
16. Ferraro, C. (2016). Capacita Salud. Recuperado el 2017. Obtenido de <http://capacitasalud.com/biblioteca/wp-content/uploads/2016/07/TESIS-FINAL.pdf>
17. Gil, P. G. (2008). Efectos de la sobrecarga laboral y la Autoeficacia sobre el síndrome de quemarse en el trabajo (Burnout). Un estudio longitudinal de Enfermería. Revista Mexicana de Psicología, 329-337.
18. Gonzalez, A. (2011). Ausentismo Laboral. Bogota-Colombia: Dial.
19. Guardia, F. A. (2015). Conflictos laborales en el sector salud del Perú. Obtenido de Scielo.org.p: [http://www.scielo.org.p/cielo.php?pid=S1025-55832015000100008&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://www.scielo.org.p/cielo.php?pid=S1025-55832015000100008&script=sci_arttext&tlng=en)
20. Gutierrez, R. (1984). Modelos teóricos para el análisis del absentismo laboral. Revista internacional de Sociología, 239-260. Obtenido de Dialnet: [dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2019397](http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2019397)
21. Haidar, V. (2013). La aparición y declinación del ausentismo como problema para el gobierno de la población trabajadora. Obtenido de Scielo: [http://scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1514-687120130001000026&script=sci\\_arttext](http://scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1514-687120130001000026&script=sci_arttext).
22. Harari, F. (22 de Julio de 2015). Trastornos musculo esqueléticos en Auxiliares de enfermería de un Hospital de Quito. Obtenido de

<http://www.ute.edu.ec/revistas/3/articulos/eoe7b3d2-d75e-42b8-887e-5227bfec7da7.pdf>

23. IESS. (2019). [iess.gob.ec](http://iess.gob.ec). Obtenido de <https://iess.gob.ec>
24. IESS. (s.f.). [iess.gob.ec](http://iess.gob.ec). Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Seguro\\_Social\\_Campesino](https://es.wikipedia.org/wiki/Seguro_Social_Campesino)
25. IMSS, R. M. (2005). Revista Médica del IMSS. Obtenido de monografias.com: <https://www.monografias.com/trabajos66/ausentismo-empresas/ausentismo-empresas2.html>
26. Jaramillo, H. L. (2015). El hospital como organización de conocimiento y espacio de investigación y formación. Colombia: UROSARIO.
27. Jiménez, F. (2014). P.U. Javeriana, Ed.(recuperado 30 de septiembre del 2017). Obtenido de [Repository.javeriana.edu.co](http://Repository.javeriana.edu.co): <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/12062>
28. Ley Organica del Servicio Publico (LOSEP). (Octubre de 2010). Obtenido de [trabajo.gob.ec](http://trabajo.gob.ec): <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Ley-Org%C3%A1nica-del-Servicio-P%C3%BAblico.pdf>
29. Llana, J. (2007). Ergonomía y psicología aplicada: Manual para la formación del especialista. España: Lex Nova.
30. Monroy, N. N. (25 de Noviembre de 2010). Absentismo laboral en trabajadores públicos de Mallorca. Obtenido de [ibdigital.uib.es](http://ibdigital.uib.es): [http://ibdigital.uib.es/greenstone/collect/medicinaValear/index/assoc/medicina/\\_Valear\\_/2010v25n/2p010.dir/Medicina\\_Valear\\_2010v25n2p010.pdf](http://ibdigital.uib.es/greenstone/collect/medicinaValear/index/assoc/medicina/_Valear_/2010v25n/2p010.dir/Medicina_Valear_2010v25n2p010.pdf)
31. Montesó, M. (2015). La depresión en las mujeres: una aproximación multidisciplinar desde la perspectiva de género. Tarragona: Urv.
32. Mora, D. M. (2006). Ausentism o laboral de causa médica en el Instituto Autónomo Hospital Universitario de Los Andes. Revista de la Facultad de Medicina, 107.
33. Morgan, W. (1983). Administración de Personal. México: Limusa.
34. Omar, A. (2006). Justicia organizacional, individualismo-colectivismo y estrés laboral. Obtenido de Revista de la Universidad Varacruzana: <http://revistas.uv.mx/index.php/psicisalud/article/view/774/1384>

35. Opere, M. (2018). Blog sobre Retención y Desarrollo del Capital Humano. Obtenido de Grupo P&A: <https://blog.grupo-pya.com/se-calcula-ausentismo-laboral-formula-empresas/>
36. Organización Internacional del Trabajo. Normas del Trabajo. OIT. (2014). Obtenido de ilo.org: <http://www.ilo.org/global/standards/lang-es/index.htm>.
37. Peiró J, R. I. (2011). El absentismo Laboral: antecedentes, consecuencias y estrategias de mejora. Valencia: Umivale.
38. Porret, M. (2009). El Absentismo laboral. Barcelona, España: Amolca.
39. Randstad-Research. (Septiembre de 2019). Informe Trimestral de Absentismo laboral. Obtenido de Randstad-Research: <https://research.randstad.es/wp-content/uploads/2019/09/RANDSTAD-RESEARCH-Informe-de-Absentismo-laboral-SEPTIEMBRE-2019.pdf>
40. Reyes, A. (2000). Administración de Personal. México: Limusa.
41. Saldarriaga, F. M. (2007). Revista Facultad Nacional de Salud Pública. Obtenido de redalyc.org: <http://www.redalyc.org/pdf/120/12025105.pdf>
42. Tatamuez, R. D. (2019). Revisión sistemática: Factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina. Universidad y Salud, 100-112.
43. Torres, J. (2011). Ausentismo no programado. Recuperado el 2017. Obtenido de Buenas tareas.com: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Ausentismo-No-Programado/2322482.html>
44. Trejos, A. (2010). Costo y principales causas del Ausentismo laboral. Pereira, Colombia: Integra.
45. Trespalcios, M. (2011). Absentismo laboral por causa médica en trabajadores. Obtenido de Scielo: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttex&pid=S0465-546X2013000100006](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttex&pid=S0465-546X2013000100006).
46. Trindade, S. S. (2012). Faltas al trabajo por problemas en las industria. Obtenido de Scielo.org: <http://www.scielo.org/pdf/csp/v28n5/13.pdf>
47. Valdez, M. R. (14 de Mayo de 2010). Análisis de las causas del ausentismo injustificado con un grupo focal de enfermeras (2017). Obtenido de Medigraphic.com: <http://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=4530>.



48. Vasquez, E. (2011). Absentismo laboral por causa médica en trabajadores. Obtenido de [scielo.org:  
http://scielo.isciii.es/scielo.php?escript=sci\\_arttext&pid=S0465-546X201300010006](http://scielo.isciii.es/scielo.php?escript=sci_arttext&pid=S0465-546X201300010006).
49. Vicente, J. (27 de Noviembre de 2014). El Ausentismo Laboral y su incidencia en el proceso productivo (Tesis de Psicología Industrial). Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3655/1/T-UCE-0007-176pdf>
50. Wikipedia. (8 de Noviembre de 2019). Wikipedia, La enciclopedia libre. Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Seguro\\_Social\\_Campesino](https://es.wikipedia.org/wiki/Seguro_Social_Campesino)



## ANEXOS

### ANEXO 1

#### ENCUESTA PARA EL PERSONAL OPERATIVO DEL SEGURO SOCIAL CAMPEÑO



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**  
**CENTRO DE POSGRADOS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS**  
**MAESTRÍA DE SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL**

La presente encuesta es realizada con fines investigativos, y de carácter anónimo, a continuación, se le presentan una serie de preguntas a las que solicito sea lo más sincero/a posible, acerca de la problemática del **“AUSENTISMO LABORAL DEL PERSONAL OPERATIVO DE LOS DISPENSARIOS DEL SEGURO SOCIAL CAMPEÑO DE LA PROVINCIA DEL CAÑAR DURANTE EL PERIODO JUNIO 2018 A MARZO DE 2019”**, requisito fundamental para la obtención de mi título de Magister en Seguridad e Higiene Industrial.

- 1.- Sexo: Femenino..... Masculino.....
- 2.- Estado Civil: Casado/a..... Soltero/a ..... Divorciado/a.....  
Separado/a..... Viudo/a..... Unión libre.....
- 3.- Puesto que desempeña: Médico/a ..... Odontólogo/a..... Aux  
Enfermería.....
- 4.- Edad en la que ingresó a trabajar en la  
institución.....
- 5.- ¿Cuántos años de servicio tiene en la  
Institución?.....
- 6.- ¿Se ausentado de su trabajo durante el periodo Junio 2018 a Marzo 2019?  
Si..... No.....
- 7.- ¿Considera que el ausentismo laboral es un problema para la institución?



Si..... No.....

8.- Ha faltado a su trabajo por algún motivo de los que establece la ley como:

Casamiento..... Maternidad..... Paternidad.....

Calamidad doméstica..... Enfermedad..... Estudios.....

Otros,

especifique.....

9.- ¿Cree usted que el ausentismo laboral por parte del personal operativo se relaciona con enfermedades causadas por factores inherentes a sus labores?

Si..... No.....

10.- ¿Cree usted que al ausentarse algún compañero que labora en los dispensarios hay una sobrecarga laboral para los asistentes?

Si..... No.....

11.- ¿Ha padecido de alguna enfermedad antes de desempeñar sus labores en el Seguro Social Campesino?

Si..... No.....

Si su respuesta es afirmativa indique cuáles.....

12.- ¿Padece de alguna enfermedad producto de sus labores?

Si..... No.....

13.- De las siguientes enfermedades profesionales indique cuáles ha padecido usted?

Estrés..... Lumbalgia..... Cervicalgias..... Tendinitis.....

Varices..... Alteraciones

nerviosas.....Cefalea.....IVU.....

Gastritis..... Enfermedades transmisibles.....

Otras,

especifique .....

14.- Ha sufrido o sufre de: Fatiga Muscular.....Fatiga Mental.....Fatiga General.....

15.- ¿La institución le ha ofrecido capacitación sobre salud laboral?

Si..... No.....

16.- ¿La institución realiza chequeos médicos al personal?

Cada mes..... Cada 3 meses..... Cada 6 meses.....





Cada año..... Nunca.....

17.- ¿En la actualidad se encuentra satisfecho con su trabajo?

Si..... No.....

18.- ¿Cuál considera usted es un factor laboral que incide en el ausentismo en la Institución? (Señale una del siguiente listado)

Sobrecarga laboral..... Inadecuados salarios..... Horarios.....

Inadecuadas condiciones de trabajo..... Mala relación entre compañeros.....

Mala relación con líderes..... Varios empleos..... Todas las anteriores.....

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**



## ANEXO 2




**UNIVERSIDAD DE CUENCA**  
**CENTRO DE POSGRADOS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS**  
**MAESTRÍA DE SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL**

**HOJA MODIFICADA PARA RECOLECCIÓN DE DATOS BASADA EN LA  
SOLICITUD DE PERMISO, LICENCIAS Y VACACIONES DEL IESS**

|  |  |
|--|--|
| <b>CARGO</b>   |  |
| <b>MES Y AÑO</b>                                       |  |
| <b>DIAS</b>  |  |
| <b>HORAS</b>   |  |
| <b>CAUSA DEL PERMISO</b>                               |  |
| Atención médica  |  |
| Permiso por matricula de hijos                         |  |
| Permiso imputable a vacaciones<br>(permiso particular) |  |
| Vacaciones   |  |
| Calamidad doméstica                                    |  |
| <b>CAUSAS DE LICENCIA</b>                              |  |
| <b>Por Enfermedad</b>                                  |  |
| <b>Matrimonio o Unión libre</b>                        |  |
| <b>Maternidad</b>                                      |  |
| <b>Paternidad</b>                                      |  |

## ANEXO 3

FORMULARIO DE SOLICITUD DE SOLICITUD DE PERMISO, LICENCIAS Y  
VACACIONES DEL IESS

|  INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL |   | SOLICITUD DE PERMISO, LICENCIAS, VACACIONES |                                |
|---|---|---|--------------------------------|
| <b>Deñores</b><br><b>Talento Humano</b>   |   | Lugar y Fecha: _____                        |                                |
| Yo, _____   |   | Cargo: _____ sollofo a Ud,                  |                                |
| autorizame el permiso/licencia/vacaciones por:  |   |   |                                |
| <input type="checkbox"/> DIAS   | DESDE   | FECHA: _____                                | HASTA FECHA: _____             |
| <input type="checkbox"/> HORAS:<br>MINUTO<br>S  | DESDE   | FECHA:<br>HORA:<br>MINUTOS                  | HASTA<br>FECHA:<br>MINUTO<br>S |
| <b>Las causas del Permiso son:</b>  |   |   |                                |
| <input type="checkbox"/>  | Permiso para atención médica                        | _____                                       |                                |
| <input type="checkbox"/>  | Permiso por matriculación de hijos/as               | _____                                       |                                |
| <input type="checkbox"/>  | Permiso Imputable a vacaciones (Permiso Particular) | _____                                       |                                |
| <input type="checkbox"/>  | Vacaciones  | _____                                       |                                |
| <b>Las causas de la Licencia son:</b>   |   |   |                                |
| <input type="checkbox"/>  | Licencia por enfermedad, adjunto certificado médico | _____                                       |                                |
| Otorgado por el Dr (a): _____   |   | Diagnóstico: _____                          |                                |
| <input type="checkbox"/>  | Matrimonio o Unión libre de hecho                   | _____                                       |                                |
| Céd. Ident. N° _____  |   | No. teléfono domicilio: _____               |                                |
| Direc. Domiciliar _____   |   | No. teléfono contacto familiar _____        |                                |
| <b>FIRMAS RESPONSABLES</b>  |   |   |                                |
| <b>Solicitante</b>  |   | <b>Jefe Inmediato</b>                       |                                |
| f) _____  |   | f) _____                                    |                                |
| Nombre:<br>C.I. _____   |   | Nombre:<br>C.I. _____                       |                                |
| <b>TALENTO HUMANO</b>   |   |   |                                |
| Observación: _____  |   | Registrado por: _____                       |                                |

## **ANEXO 4**

### **PROPUESTA DE PLAN DE ACCION**

En el presente anexo consta la propuesta, del plan de acción de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación los cuales fueron identificados gracias al análisis de la información recaudada en base a las diferentes herramientas de recolección de datos, la principal fue la base de datos del Programa Evolution que facilitó la Unidad de Talento Humano, en la que consta todos aquellos profesionales de la salud que se han ausentado durante el período junio 2018 a marzo 2019, en los que se especifica el número exacto de días y horas ausentadas, tipo de justificativo, entre otra información relevante. De igual manera se recolectó información por medio de la encuesta realizada al personal operativo que labora en los dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar.

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

#### **Objetivo General**

Implementar estrategias para disminuir el ausentismo en el personal operativo que labora en los dispensarios del Seguro Social Campesino de la Provincia del Cañar

#### **Estrategias de la propuesta**

##### **Estrategia 1: Control**

##### **Protocolos de permisos**

Dificultar el sistema de permisos, llenando el formulario ya existente con un mínimo de 48 horas de anticipación, lo que permitirá minimizar al menos el ausentismo no programado, ya que el de tipo programado causa menos trastornos dentro del



equipo de trabajo, haciendo disuadir al servidor público de ausentarse por razones que no justificables.

### **Socialización del reglamento interno**

La Unidad de Talento Humano deberá realizar reuniones con todo el personal operativo, para hacer conocer las diferentes normativas de la institución, informando las faltas en las que incurrieran, su gravedad y sanciones a la que se someterían si continúan con actitudes de irresponsabilidad ante la institución, si ese fuere el caso. Estas tendrán una periodicidad trimestral.

Materiales a utilizar son: micrófono, proyector, sillas, y computadora.

Con un horario tentativo de 8 a 9 am, la charla será en el Auditorio de la Dirección Provincial del IESS.

Su convocatoria se realizará a través del correo institucional de cada uno de los servidores.

### **Estrategia 2: Sensibilización sobre el Ausentismo**

Cada fin de año en reunión, se dará a conocer el ausentismo del personal operativo, el significado de las mismas y su costo a la institución.

### **Programas de motivación**

Se deberá realizar charlas informativas, actividades que ejecutará la Unidad de Talento Humano de la institución, su fin es mantener a un personal capacitado y apto en el cumplimiento de la misión y visión de la organización, el lugar de la misma sería en la Dirección Provincial del IESS.

Como expositor será el personal de Talento Humano el cual tendrá una guía de los temas a tratar, los participantes de la reunión será el personal operativo. Para la realización de dicha charla los materiales a utilizar serían: sillas, proyector, micrófono, computadora. Su comunicación se hará través de los correos institucionales.

## **Infografías del Ausentismo**

Se implementará una infografía donde contará las consecuencias del Ausentismo en la institución, siendo ubicada en el departamento de Recursos Humanos, de forma visible, que permita tener presente el problema y así evitar que los empleados cometan estos comportamientos de manera reiterada, también se colocará en todos los dispensarios del Seguro Social Campesino del Cañar información sobre el Ausentismo laboral.

## **Contratación de nuevo personal**

Establecer una estrategia para contratar nuevo personal; que pueda suplir las ausencias no programadas ya sea del médico, odontólogo o auxiliar de enfermería, tomando en consideración el número de afiliados y de pacientes que son atendidos por el personal que se ausenta.

## **Chequeos médicos periódicos al personal**

Se deberá realizar de forma anual una planificación de chequeos médicos semestrales a cada uno de los servidores para el control y seguimiento del estado de salud, en caso de existir patologías determinar si estas son causadas por factores laborales.

## **Reconocimiento al personal**

Es necesario mantener una motivación constante en el personal de la institución los cuales estarán identificados con los objetivos que se pretenden alcanzar la administración pública. Su éxito o fracaso dependerá de la calidad del talento humano que esta posea. Con esto queremos recalcar que, si los trabajadores se encuentran desmotivados, su productividad será disminuida, empañando así la consecución de sus objetivos debido al poco interés de los involucrados.



Establecer acciones donde existan reconocimientos laborales, para aquellos empleados que se han destacado en su desempeño laboral. Actividad que se la realizará cada mes.