



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TEMA:

Influencia del clima organizacional en el ausentismo laboral del personal sanitario de los Centros de Salud tipo A del Distrito-08D05-Salud

AUTORA:

Madeline Melanie, Martínez Montes

**Previo a la obtención del grado Académico de:
MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TUTORA:

Econ. Laura Zambrano Chumo, Mgs.

**Guayaquil, Ecuador
2022**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Obst. Madeline Melanie Martínez Montes**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Econ. Laura Zambrano Chumo, Mgs.

REVISORA

Ing. Adela Zurita Fabre, Mgs.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez Lapo, Mgs.

Guayaquil, a los 15 días del mes de agosto del año 2022



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Madeline Melanie, Martínez Montes

DECLARO QUE:

El Proyecto de Investigación **Influencia del clima organizacional en el ausentismo laboral del personal sanitario de los centros de salud tipo a del distrito-08d05-salud** previa a la obtención del **grado académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 15 días del mes de agosto del año 2022

LA AUTORA:

Madeline Melanie Martínez Montes



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORIZACIÓN

Yo, Madeline Melanie Martínez Montes

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación previo a la obtención del grado de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulada: **Influencia del clima organizacional en el ausentismo laboral del personal sanitario de los centros de salud tipo a del distrito-08d05-salud**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 15 días del mes de agosto del año 2022

LA AUTORA:

Madeline Melanie Martínez Montes



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

INFORME DE URKUND

URKUND Abrir sesión

<p>Documento: MADELINE MELANIE MARTINEZ MONTES.docx (D141372396)</p> <p>Presentado: 2022-06-28 00:32 (-05:00)</p> <p>Presentado por: madelinemartinez@gmail.com</p> <p>Recibido: maria.lapo.ucsg@anaysis.urkund.com</p> <p>Mensaje: Fwd: Informe de Contenido y Metodología MARTINEZ MONTES Mostrar el mensaje completo</p> <p>1% de estas 43 páginas, se componen de texto presente en 4 fuentes.</p>	<p>Lista de fuentes Bloques</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Enlace/nombre de archivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / D25167209</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Universitat de Barcelona / D46539598</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Universidad Metropolitana / D107246835</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO / D14044409</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Fuentes alternativas</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Fuentes no usadas</td> </tr> </tbody> </table> <p>1 Advertencias: Reiniciar Compartir</p>	Categoría	Enlace/nombre de archivo	<input type="checkbox"/>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / D25167209	<input type="checkbox"/>	Universitat de Barcelona / D46539598	<input type="checkbox"/>	Universidad Metropolitana / D107246835	<input type="checkbox"/>	UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO / D14044409	Fuentes alternativas		Fuentes no usadas	
Categoría	Enlace/nombre de archivo														
<input type="checkbox"/>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / D25167209														
<input type="checkbox"/>	Universitat de Barcelona / D46539598														
<input type="checkbox"/>	Universidad Metropolitana / D107246835														
<input type="checkbox"/>	UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO / D14044409														
Fuentes alternativas															
Fuentes no usadas															

Fuente externa: https://www.kimirina.org/images/kimirina/documentos/publicaciones/Manual_Mod... 100%

Tabla 1 Tipología de las Unidades Operativas del Sistema Nacional de Salud 9 Tabla 2

Tabla 5 Tipología de las Unidades Operativas del Sistema Nacional de Salud..... 81 Tabla 6

Clima del tipo participativo: Consultivo 20 Tabla 3 Modelo Litwin y Stringer/Dimensiones del clima organizacional m 26 Tabla 4 Descripción del Centro de Salud Tipo C San Lorenzo 38 Tabla 5 Centro de Salud Tipo A 29 de Abril 39 Tabla 6 Dirección distrital 09005 - San Lorenzo 43 Tabla 7 Operacionalización de las variables 45 Tabla 8 Estadística de fiabilidad 46 Tabla 9 Datos estadísticos generales 47 Tabla 10 Edad 47 Tabla 11 Estadística factor 1: Colaboración y buen trato 49 Tabla 12 Factor 1 por escala 49 Tabla 13 Estadística factor 1: preguntas 50 Tabla 14 Estadística factor 2: Motivación laboral 50 Tabla 15 Factor 2 por escala 51 Tabla 16 Estadística factor 3: Iniciativa propia 52 Tabla 17 Estadística factor 4: Desarrollo profesional 53 Tabla 18 Factor 4 por escala 53 Tabla 19 Estadística factor 5: Apoyo al emprendimiento 54 Tabla 20 Factor 5 por escala 55 Tabla 21 Estadística factor 6: Equipos y distribución de personas y material 56 Tabla 22 Factor 6 por escala 56 Tabla 23 Estadística factor 7: Organización y desempeño 57 Tabla 24 Factor 7: por escala 58 Tabla 25 Estadística factor 8: Estabilidad laboral 59 Tabla 26 Factor 8 por escala 59 Tabla 27 Estadística factor 9: Comunicación y desarrollo 60 Tabla 28 Factor 9 por escala 61 Tabla 29 Estadística factor 10: Autonomía y profesionalismo 62 Tabla 30 Factor 10 por escala 62 Tabla 31 Informe descriptivo por dimensión Clima organizacional 65 Tabla 32 Estadística de dimensión Clima Organizacional por escala Likert 66 Tabla 33 Estadística descriptiva de Ausentismo Laboral 67 Tabla 34 Promedio por dimensiones 68 Tabla 35 Media por dimensiones 69 Tabla 36 Correlación 69 Tabla 37 Cronograma de capacitación sobre temas de clima organizacional 74 Tabla 38 Cuadro de mando integral 75 Tabla 39 Cronograma de la propuesta 78 Tabla 40 Presupuesto 79

Índice de Figuras Figura 1 Modelo de Schneider y Hall. 29 Figura 2 Edad 48 Figura 3 Causas atribuibles de las insatisfacciones en los últimos 6 meses 48 Figura 4 Factor 1: Colaboración y buen trato 50 Figura 5 Factor 2:

Agradecimiento

A Dios y a mi mamá quienes me motivaron a culminar mis estudios pese a toda adversidad que se presentó. Al sistema de programa de posgrado Maestría en Gerencia en servicios de la Salud de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, a quienes me guiaron y me enriquecieron con sus conocimientos plasmándolos en este trabajo de investigación realizado.

A mi tutora Econ. Laura Zambrano Chumo Mgs., por su profesionalismo en la elaboración de esta investigación.

Madeline Melanie Martínez Montes

Dedicatoria

Este trabajo de investigación se la dedico a la Sra. Digna Alexandra Montes Valdivieso quien es mi madre, aquella dama abnegada que me motivó a superarme cada día, a mis sobrinos quienes con su amor fortalecieron mi desempeño en este proyecto de investigación.

Madeline Melanie Martínez Montes

Índice General

Introducción	1
Antecedentes	3
Planteamiento del problema de investigación	9
Formulación del problema	11
Justificación.....	12
Preguntas de investigación.....	13
Hipótesis.....	14
Objetivos	14
Objetivo General	14
Objetivos Específicos.....	14
Capítulo I.....	16
Marco teórico-conceptual.....	16
Comportamiento organizacional y clima organizacional.....	16
Clima organizacional (CO)	16
Importancia del clima organizacional	17
Dimensiones del clima organizacional.....	18
Tipos de clima organizacional	19
Clima para innovación	21
Componentes del clima organizacional	21
Dimensiones del clima organizacional.....	21

Ausentismo laboral.....	29
Riesgos psico-sociales.....	32
Capítulo II.....	34
Marco Referencial.....	34
Contexto internacional	34
Contexto Nacional.....	36
Caracterización de los Centros de Salud tipo “A” del Distrito-08d05-Salud	37
Marco legal.....	39
Capítulo III.....	42
Metodología de la investigación y análisis de resultados	42
Diseño de la investigación	42
Población y muestra	43
Operacionalización de las variables	45
Recolección de datos.....	45
Procedimiento análisis de datos	46
Confiabilidad.....	46
Análisis de resultados.....	47
Análisis general.....	64
Estadística descriptiva.....	66
Capítulo IV.....	70
Propuesta.....	70
Tema de la propuesta	70

Justificación.....	70
Objetivo general.....	70
Objetivos específicos	71
Desarrollo de la propuesta.....	71
Estrategias	75
Conclusiones	80
Recomendaciones.....	81
Referencias.....	82

Índice de Tablas

Tabla 1 Tipología de las Unidades Operativas del Sistema Nacional de Salud.....	9
Tabla 2 Clima del tipo participativo: Consultivo	20
Tabla 3 Modelo Litwin y Stringer/Dimensiones del clima organizacional m	26
Tabla 4 Descripción del Centro de Salud Tipo C San Lorenzo	38
Tabla 5 Centro de Salud Tipo A 29 de Abril	39
Tabla 6 Dirección distrital 08D05 - San Lorenzo	43
Tabla 7 Operacionalización de las variables	45
Tabla 8 Estadística de fiabilidad	46
Tabla 9 Datos estadísticos generales.....	47
Tabla 10 Edad	47
Tabla 11 Estadística factor 1: Colaboración y buen trato	49
Tabla 12 Factor 1 por escala	49
Tabla 13 Estadística factor 1: preguntas	50
Tabla 14 Estadística factor 2: Motivación laboral	51
Tabla 15 Factor 2 por escala	51
Tabla 16 Estadística factor 3: Iniciativa propia.....	52
Tabla 17 Estadística factor 4: Desarrollo profesional	53
Tabla 18 Factor 4 por escala	54
Tabla 19 Estadística factor 5: Apoyo al emprendimiento.....	55
Tabla 20 Factor 5 por escala	55
Tabla 21 Estadística factor 6: Equipos y distribución de personas y material.....	56
Tabla 22 Factor 6 por escala	57
Tabla 23 Estadística factor 7: Organización y desempeño	58
Tabla 24 Factor 7: por escala	58

Tabla 25 Estadística factor 8: Estabilidad laboral.....	59
Tabla 26 Factor 8 por escala	60
Tabla 27 Estadística factor 9: Comunicación y desarrollo.....	61
Tabla 28 Factor 9 por escala	61
Tabla 29 Estadística factor 10: Autonomía y profesionalismo	62
Tabla 30 Factor 10 por escala	63
Tabla 31 Informe descriptivo por dimensión Clima organizacional.....	65
Tabla 32 Estadística de dimensión Clima Organizacional por escala Likert.....	66
Tabla 33 Estadística descriptiva de Ausentismo Laboral	67
Tabla 34 Promedio por dimensiones.....	68
Tabla 35 Media por dimensiones	69
Tabla 36 Correlación.....	69
Tabla 37 Cronograma de capacitación sobre temas de clima organizacional.....	74
Tabla 38 Cuadro de mando integral	75
Tabla 39 Cronograma de la propuesta	78
Tabla 40 Presupuesto	79

Índice de Figuras

Figura 1 Modelo de Schneider y Hall.	29
Figura 2 Edad	48
Figura 3 Causas atribuibles de las inasistencias en los últimos 6 meses	48
Figura 4 Factor 1: Colaboración y buen trato	50
Figura 5 Factor 2: Motivación laboral	52
Figura 6 Factor 3: Iniciativa propia.....	53
Figura 7 Factor 4: Desarrollo profesional	54
Figura 8 Factor 5: Apoyo al emprendimiento	56
Figura 9 Factor 6: Equipos y distribución de personas y materiales.....	57
Figura 10 Factor 7: Organización y desempeño	59
Figura 11 Factor 8: Estabilidad laboral.....	60
Figura 12 Factor 9: Comunicación y desarrollo.....	62
Figura 13 Factor 10: Autonomía y profesionalismo	63
Figura 14 Dimensiones del estudio por escala Likert	65

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación del clima organizacional en el ausentismo laboral del personal sanitario de los Centros de Salud tipo “A” del distrito 08d05- salud. La metodología de la investigación es de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental de alcance descriptivo-correlacional de corte transeccional, para realización del mismo se consideró una muestra de tipo aleatoria simple y está conformada por 42 trabajadores profesionales de salud y administrativo que laboran en los Centros de Salud de tipo “A” del Distrito 08d05, a quienes se les aplicó una encuesta. El Estudio presenta una significación de $p < 0,05$ determinando la relación entre las variables clima organizacional y ausentismo laboral. Asimismo, ambas variables tienen una correlación positiva débil. Las dimensiones del clima organizacional con mayores problemas fueron: Iniciativa propia, equipos y distribución de personas y materiales, estabilidad laboral, motivación laboral y, estabilidad laboral. Además, gran parte de la muestra estima que las inasistencias de personal infieren en el nivel de motivación de los equipos de trabajo y en el periodo de un año, gran parte de la muestra ha faltado al menos de 1 a 3 días generando un clima organizacional no armónico influyendo en el ausentismo laboral. Asimismo, se determinó 28.2% manifiesta ausentismo laboral y en un término de seis meses las causas atribuibles son un Clima organizacional deficiente y sobrecarga laboral; Enfermedades y; licencias. De ahí que, se propone un plan de mejoramiento por medio de estrategias de mejoramiento del clima organizacional a fin de mitigar las problemáticas encontradas.

Palabras claves: Clima organizacional, ausentismo laboral, salud, centro de salud, gestión.

Abstract

The objective of this study is to determine the relationship of the organizational climate in the labor absenteeism of the health personnel of the Type "A" Health Centers of the 08d05-health district. The research methodology has a quantitative approach and a non-experimental design with a descriptive-correlational scope of transectional cut, to carry it out a simple random sample was considered and is made up of 42 professional health and administrative workers who work in the Health Centers of type "A" of District 08d05, to whom a survey was applied. The Study presents a significance of $p < 0.05$ determining the relationship between the variables organizational climate and labor absenteeism. Likewise, both variables have a weak positive correlation. The dimensions of the organizational climate with the greatest problems were: own initiative, teams and distribution of people and materials, job stability, job motivation and job stability. In addition, a large part of the sample estimates that staff absences infer the level of motivation of the work teams and in a period of one year, a large part of the sample has missed at least 1 to 3 days, generating an organizational climate non-harmonic influencing labor absenteeism. Likewise, it was determined that 28.2% manifest labor absenteeism and in a term of six months the attributable causes are a poor organizational climate and work overload; Diseases and; licenses. Hence, an improvement plan is proposed through strategies to improve the organizational climate in order to mitigate the problems encountered.

Keywords: Organizational climate, work absenteeism, health, health center, management.

Introducción

El ambiente interno de las organizaciones es planteado como punto de partida para el logro organizacional. Diferentes atributos son considerados como análisis al interior de la empresa debido al entorno generado producto de la aplicación de políticas y normas, que incluso ocasionan situaciones adversas como el ausentismo laboral.

El estudio de la organización ha motivado el planteamiento de numerosas teorías a fin de que ésta logre su desarrollo (Guion, 1973). Desde las teorías clásicas (Weber, 1949; Fayol, 1925; Taylor, 1915) hasta teorías humanistas como la de Maslow (1991) y el enfoque sistémico, exponen la necesidad de exploración de factores influyentes en el entorno tanto externo como interno cuya finalidad proponen una dirección idónea a seguir; factores cambiantes que obligan a las empresas a considerar estrategias y así lograr capacidad de adaptación.

Al interior de la organización, el clima organizacional juega un importante rol de influencia en la empresa facilitando el desarrollo del individuo y la productividad. No obstante, desde su origen, el estudio del clima organizacional existe dicotomía conceptual, por una parte, desde los atributos de la organización y, por otra, los atributos de los individuos.

El primero resalta las características particulares de la organización (estructura, políticas, reglas...) donde el cumplimiento es la variable directriz del entorno, mientras que, el segundo implica la conducta del individuo y la manifestación sobre el entorno, ambos planteamientos medidos desde la percepción para encontrar y corregir los factores del entorno a fin de mejorar el desenvolvimiento de los individuos en el trabajo y el desempeño laboral y reducir el ausentismo laboral (Guion, 1973). Este último, con incidencia directa en los primeros mencionados (desempeño y desenvolvimiento) y de alta importancia sobre los costos empresariales. De ahí la importancia del estudio del ambiente interno generado, puesto que, el clima laboral y el ausentismo laboral afectan la entrega del servicio ofertado. Desde de

salud, la entrega del servicio está sujeta al contacto directo del individuo y se enfrenta a situaciones infortunadas e imprevistas como la Covid-19 ocasionando tanto la saturación de los Centros de Salud y sobrecarga laboral. Factores como “depresión, dolor, fatiga, horas de trabajo (...)” (Berón, Mejía y Castrillón, 2021, p. 12) entre otras causas en los Centros de Salud como los cambios de modelo o estrategias ocasionan el ausentismo laboral y su efecto negativo en los costos.

El Estado ecuatoriano planteó cambio a enfoque integrador en la salud. Para ello, contempló las propuestas de políticas y planes marcando el nuevo rumbo de la entrega del servicio, a modo de ejemplo el Plan Toda Una Vida. Ya luego para el periodo 2021 – 2025 el Plan de Creación de Oportunidades (Secretaría Nacional de Planificación [SNP], 2021), el mismo que desde el Eje Social se integra la salud gratuita y de calidad al reconocer la atención de salud ya que “debe contemplar todas las dimensiones del derecho a la salud: promoción, prevención, recuperación y rehabilitación en todos los niveles” (p. 60). Desde el Ministerio de Salud Pública (MSP) los esfuerzos son progresivos, por una parte, la inversión acrecentada de 6.8% en “gastos de salud” del Presupuesto General del Estado (MSP, 2020a), y por otra, el *Modelo de Atención Integral del Sistema Nacional de Salud* (MAIS) señalando que “el cuidado de la salud es un eje estratégico del desarrollo individual y colectivo, un elemento clave para la consecución del buen vivir” (MAIS, 2012, p. 31).

Tanto el contexto de Covid-19 como cambios en la “atención primaria de salud renovada” llevan al límite la capacidad organizacional de los Centros de Salud. De ahí la motivación del presente estudio con el objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y ausentismo laboral del personal sanitario de los Centros de Salud tipo “A” del distrito 08d05- salud. Para ello la investigación se presenta en las siguientes secciones:

Capítulo I se realiza una revisión teórica sistemáticas de los conceptos clima organizacional y ausentismo laboral a fin de comprender el fenómeno en cuestión, así como, abordar la problemática desde factores influyentes de los conceptos.

Capítulo II se esboza sobre estudios empíricos referentes al tema con el fin de analizar el fenómeno desde distintos abarcamientos permitiendo conocer la relación existente entre los conceptos destacando los resultados obtenidos y diferentes métodos en los cuales han sido abordadas las variables.

Capítulo III se determina el enfoque y método de investigación idóneo para la investigación que permita indagar sobre el fenómeno en cuestión mediante la aplicación de una estrategia de técnicas de recopilación de información para luego mediante programas informáticas analizar los datos y llegar a una conclusión.

Capítulo IV se propone un plan de mejoras a través de estrategias a partir de la problemática encontrada del análisis Capítulo III como medida conveniente considerando los aspectos del MSP y MAIS con el fin de entregar una solución alternativa del fenómeno en cuestión en el Centros de Salud.

Finalmente, se presentan algunas conclusiones y recomendaciones resultantes del estudio realizado.

Antecedentes

El clima organizacional tiene origen dicotómico. Por una parte, desde la psicología toma la concepción comportamental del individuo y su relación con el entorno, resalta la particularidad cambiante de las personas; y, por otra, desde lo empresarial, las disposiciones, producto de políticas que regulan el entorno y del cumplimiento del mismo.

La disyuntiva parte de los atributos estudiados permitiendo explorar en amplio espectro la relación entre el individuo y el desempeño del mismo dentro de una organización.

A lo que Delgado et al. (2006) expusieron que “es la percepción de cómo se siente una persona en un ambiente particular de trabajo y es uno de los determinantes más poderosos del desempeño profesional” (p. 490). La importancia del clima interno (entorno) nace con el estudio de diferentes factores influyentes en las organizaciones. Y desde el ámbito empresarial, factores que al interior de la organización mitiguen los problemas y potencien las actividades y esfuerzos de los trabajadores, así como la consecución de metas organizacionales (Mujica & Pérez, 2009).

“El ambiente ha sido reconocido como una potente fuente de influencia sobre el comportamiento humano”(Pritchard & Karasick, 1973, p. 126). Para ello, la cultura se plantea como aspecto de evaluación; contexto discursivo sobre valores, libertad, compensación y castigo, incluso mecanismos o procesos con efectos en el comportamiento de los trabajadores de una organización. De ahí que, el clima organizacional “es generalmente percibido para influenciar comportamiento y combinar con las diferencias individuales en esta influencia” (Pritchard & Karasick, 1973, p. 127).

Forehand y Gilmer (1964) abordaron el clima organizacional desde los atributos particulares de los individuos y de la organización y postularon en términos de estímulo al efecto resultante. Los autores consideraron que el producto generado por la combinación entre reglas, libertad (decisión) y limitaciones en un mismo entorno debe considerar aspectos como liderazgo, complejidad de estructura jerárquica y dirección entre otros puntos para la evaluación de clima organización, así pues, siguieron la evaluación constante del mismo ya que el clima organizacional nace de la coherencia sinérgica interna en la empresa y de indicadores de medición de la misma existentes en la empresa y en las subunidades y que son permanentes en el tiempo (Forehand & Gilmer, 1964).

No obstante, este acercamiento no define por completo al tópico por su vaga consideración de evaluación (atributos) al ser cambiantes y variados. Sin embargo, el sentido

de identificación y diferenciación de una organización con otra tomando la cultura organizacional como punto de partida forma la base para nuevos estudios sobre puntos objetivos considerando sólo el contexto organizacional (estructura, sistema de normas, procesos, departamentos, subgrupos); el desarrollo de estudio sobre los atributos organizacionales desde un modelo organizacional.

En aras de identificación de los componentes del clima organizacional, diversos autores partieron de la varianza situacional o estructural sobre las características organizacionales (Burns & Stalker, 1961; Campbell, Dunnette, Lawler, & Weick, 1970; Hall, Hass, & Johnson, 1967). Luego la organización es considerada como un sistema abierto y la modificación del modelo organizacional para clima organizacional evalúa las interrelaciones y agrega aspectos socioculturales del entorno y del individuo enriqueciendo el modelo. Postulado evidenciado en el estudio llevado a cabo por Campbell et al. (1970) donde los características organizacionales se combinan con los criterios individuales y resaltan la importancia del liderazgo y la diferencia de climas organizacionales para el logro de metas, también el ejercicio determinó los diferentes desempeños por clima organizacional, al mismo tiempo, que afirma la importancia del contexto organizacional (control, reglas, supervisión...) como vehículo de estímulo y formalización de procesos.

Campbell (1970) en posterior estudio identificó otras dimensiones, que luego se convirtieron en instrumento general para medir la situación organizacional (clima organizacional), consideras en una lista de dimensiones incompletas pero éste contiene factores relevantes de la percepción natural del clima organizacional entre la situación actual y la percepción de la situación.

Aun cuando el clima organizacional es cada vez más dimensionado mantiene un concepto polisémico. Relación entre factores objetivos y factores perceptivos genera incertidumbre sobre la determinación exacta de la percepción. A lo que, Campbell (1970) a

fin de alcanzar una respuesta a la incertidumbre concibió al clima organizacional como “una medida perceptual que describe la organización” (Campbell como se citó en James & Jones, 1974, p. 1100) abordando el estudio desde tres variables independiente (tamaño de la empresa) y un variable dependiente (participación en una organización) mediada por procesos organizaciones y procesos psicológico. Exposición del clima organizacional con moderadores de factores para el desempeño y actitud siendo: característica situacional objetiva, características individuales y comportamiento.

Posteriormente, Pritchard y Karasick (1973) valoraron el enfoque objetivo de medición adicionando: estructura de tarea, centralización de decisión y, énfasis en el desarrollo de la información. Sin embargo, este planteamiento posibilita el estudio del clima organizacional con relación a la satisfacción, desempeño y ausentismo más que situacional.

La complejidad organizacional y el clima del mismo se manifiesta sobre la satisfacción y el desempeño y como consecuencia el ausentismo (Hernández & Austria, 2018). La situación generada por el clima organizacional puede causar la no satisfacción de los colaboradores, quienes perciben los cambios del entorno como factores de inconformidad ya que parte de los cambios son estructurales y de obligatorio cumplimiento. El diseño de sistemas y la centralización de los procesos son características organizacionales en el cual los trabajadores se desenvuelven en un contexto de complejidad y profesionalismo. Por lo que, el rol del individuo tiene cada vez más relevancia dentro de la organización y de ahí la importancia del clima organizacional para potenciar el desempeño y metas de la empresa.

Sin embargo, las situaciones adversas y cambiantes a los que se enfrentan las empresas para su supervivencia conllevan a constantes cambios requirentes de la colaboración de los trabajadores. La dinámica empresarial de protocolo, procesos y procedimientos configuran un tratamiento interno, que desde la percepción individual puede resultar en desgaste y, desde la conciencia individual, la consideración de ausentismo, el mismo que son “ausentismo en

momentos en que todavía se espera que el empleado trabaje normalmente y la ausencia del empleado o la ausencia del trabajo” (Chiavenato, 2007, p. 131). A lo que, Parra, Lay, Payares, y Pareja (2020)- (2020) consideraron que “se debe reconocer que este fenómeno tiene múltiples causas; pues, pueden ir desde la situación imprevista, como una eventual enfermedad, hasta la necesidad de atender circunstancias personales” (p. 78).

La importancia de consideración del ausentismo se da por relación directa con variación de altos costos y calidad. Por ello, las empresas procuran el desarrollo de tareas en escenarios armoniosos con los implementos necesarios; el nivel de riesgo por la falta de personal competente para la entrega del servicio depende del tipo de institución.

En las instituciones de salud, el contacto directo con los pacientes y la demanda del profesionalismo por parte del personal de salud exige la presencia del personal a tiempo completo. El clima organizacional que envuelven a estas instituciones, difiere a las empresariales y “ausencia afecta la calidad de los procesos realizados en las instalaciones de la profesión médica ” (Parra et al., 2020, p. 78). Planteamiento en concordancia con Deery (2020) expresando que:

Cuando esto [ausentismo] se hace constante y repetitivo, se genera un problema a mayor escala que no solo produce una disminución significativa de la calidad de servicio brindada por la empresa, si no que crea un clima organizacional de mucha tensión. Deery (como se citó en Parra et al., 2020, p. 78).

En el sector de la salud ecuatoriano, el impacto también alcanza a los niveles de Centros de Salud (ver Tabla 1). Los mismos son organizaciones con particularidades de carga laboral, procesos y, atención. Éstos están tipificados en el MAIS como: “Atención Primaria de Salud Renovada (APS-r)” (MAIS, 2012, p. 32), y persiguen “una estrategia que orienta el progreso de los sistemas; su implementación, como todo proceso social, está sujeta a los

conflictos e intereses económicos y políticos que configuran las formas organizativas de la sociedad” (MAIS, 2012, p. 35).

Esta disposición debe volver a orientar el ejemplo de atención hacia un modelo que fortalezca la promoción y prevención; implementar recursos que permitan el acceso equitativo y continuo a servicios integrales de salud, que se adecuen a las necesidades y demandas de la población, reconociendo y dando respuestas a las especificaciones que devienen de la diversidad étnica y cultural, del momento del ciclo vital, de género y territorial. Implica también la articulación intersectorial y la participación ciudadana en torno a procesos de desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida. (MAIS, 2012, p. 37; Senplades, 2017).

Incluso los cambios modificaron la atención brindada por los Centros de Salud. Según lo estipulado en el MAIS (2012) estos Centros consideran que:

La atención primaria no designa únicamente los servicios del nivel I de atención, sino que considera el nivel I de atención como la puerta de entrada a otros dos niveles de atención más complejos, con el objetivo de brindar una atención integral y específica a las necesidades individuales. (MAIS, 2012, p. 37).

También el MAIS (2012) estipula que los “atributos imprescindibles de una red incorporadas de seguro médico con APS-R” son:

- Proveer servicios especializados donde sea más apropiado,
- Presencia de mecanismos de coordinación de cuidados con continuidad de servicios,
- La lista de servicios disponibles debe ser suficiente para satisfacer las necesidades de salud de las personas, incluyendo, promoción, prevención, diagnóstico, apoyo al tratamiento, recuperación y paliación y apoyo al autocontrol. (MAIS, 2012, p. 37).

Tabla 1
Tipología de las Unidades Operativas del Sistema Nacional de Salud

Niveles de atención	Niveles de complejidad	Nombre
Primer nivel de atención	1° nivel	Puesto de salud
	2° nivel	Consultorio general
	3° nivel	Centro de salud rural
	4° nivel	Centro de salud urbano
	5° nivel	Centro de salud de 12 horas
	6° nivel	Centro de salud de 24 horas
	UM	Unidades móviles

Nota: Adaptado de MAIS. (2012). *Manual_Modelo_Atencion_Integral_Salud_Ecuador_2012-Logrado-ver-amarillo.pdf*. Recuperado 3 de agosto de 2021, de https://www.kimirina.org/images/kimirina/documentos/publicaciones/Manual_Modelo_Atencion_Integral_Salud_Ecuador_2012-Logrado-ver-amarillo.pdf

Los Centros de Salud al constituir el primer nivel de atención refleja una complejidad particular debido al ser el primer contacto con los pacientes. Las situaciones médicas y de emergencias tratadas en estos centros configuran un escenario diario donde el clima organizacional y el rol de los profesionales juegan un rol importante para el sistema de salud. Estos centros bajo la disposición del Sistema de Nacional de Salud (SNS) deben cumplir los requerimientos de salud al mismo tiempo que deben ser eficientes con los recursos. Estudios relacionados al clima organizacional al área de salud (Cáceres, s. f.; Leonett & Méndez, 2005; Hernández & Austria, 2018) han explorado diversos factores problemáticos permitiendo conocer la influencia de los mismos sobre el ausentismo laboral.

Planteamiento del problema de investigación

Los cambios legales del entorno fuerzan a las organizaciones la búsqueda de solución de conflictos de manera eficiente y eficaz (Asamblea Nacional, 2020). Cambios que son causantes de situaciones conflictivas y adversas con repercusiones en las instituciones públicas de salud encontrándose problemas como: inconsistente estructura jerárquica, falta de cultura organizacional, centralización, falta de democracia interna.

De ahí que Pritchard y Karasick (1973) determinaron que la problemática del clima organizacional afecta de forma individual como el desarrollo organizacional y las causantes son las malas prácticas y políticas organizacionales empleadas y el ambiente cambiante del entorno. Contexto no favorable para la innovación pues la centralización del poder marcado por una estructura jerárquica lineal y supervisión de alta presión afecta el clima organizacional general de la empresa.

En el mismo sentido Burns y Stalker (1961) establecieron que la constitución del sistema abierto debe contemplar las percepciones individuales puesto que las problemáticas sobre el clima organizacional valoran la involucración de los trabajadores con conflictos con la “estrategia, estructura, sistemas, estilo [liderazgo], equipo, competencias y, valores compartidos” (p. 524). Ambientes conservadores y estáticos son determinantes del bajo nivel de compromiso y causantes de no satisfacción y ausentismo laboral (Pritchard & Karasick, 1973).

En concordancia, Moran y Volkwein (1992) reflexionaron desde tres pilares: lo estructural, perceptual, interactivo, que la problemática se origina por la falta de formación del clima organizacional desde el enfoque cultural. La falta de interacción de los miembros de la organización, el no reconocimiento y soporte directivo son algunas de las causantes.

Hernández y Austria (2018) agregaron que “en el sector de la salud el ausentismo laboral es muy común precedente de los horarios de trabajo, los cuales incluyen fines de semanas, festivos, turnos nocturnos y turnos rotados (las 24 horas, los 375 días del año)” (Hernández & Austria, 2018, p. 11). Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2017) “los servicios sanitarios básicos para prevenir enfermedades ocupacionales y relacionadas con el trabajo cuestan una media de entre \$18 y \$60 por trabajador” (p. 2).

Contexto que ha afectado el clima organizacional de los Centros de Salud ecuatorianos, partiendo desde las exigencias de cumplimiento de políticas por parte del SNS.

La realidad de los Centros de Salud sobre el clima organizacional y el ausentismo está ligado a la entrega del servicio y el contexto organizacional como: “cifras de consultas diarias, horario predeterminado de atención, número de procedimientos programados, cumplimiento de acciones, normas, instrucciones de procesos, métodos de atención, prescripciones, estudios de laboratorio, etc.” (Hernández & Austria, 2018, p. 12).

Otro de los problemas que sucintan al personal de salud debido al clima organizacional con incidencia en el ausentismo causando la “disminución de la productividad del personal, sobrecarga de trabajo del personal que queda a cumplir funciones, fatiga emocional, estrés, insatisfacción en el trabajo, agotamiento, reprogramación de la asignación de tareas, turnos, programación de vacaciones, accidentes, seguridad del paciente” (Cáceres, s. f., p. 6). Y “para la institución, el ausentismo puede generar condiciones de trabajos deficientes, déficit de seguridad y calidad de los cuidados, problemas administrativos, aumento de costos, aumento de errores en procedimientos, infecciones y, clima laboral tenso” Peiró, Rodríguez y Gonzáles (como se citó en Cáceres, s. f., p. 6; Peiró, Rodríguez, & González, 2008). De igual manera, “los problemas de salud vinculados con el trabajo causan pérdidas entre el 4% y al 6% del PIB” (MSP, 2019, p. 21).

Bajo las premisas mencionadas con antelación y de la importancia de brindar un servicio de salud de calidad en los Centros de Salud nace la motivación del estudio con la finalidad estimar la relevancia y consideración del clima organizacional sobre la influencia del ausentismo laboral del personal.

Formulación del problema

¿Existe relación entre el clima organizacional y el ausentismo laboral del personal sanitario de los Centros de Salud tipo “A” del distrito 08d05- Salud?

Justificación

Ecuador plantea la salud de acceso general e inclusivo. Aquello está tipificado en la Constitución del país como: “La salud es un derecho garantizado por el Estado y se anexa junto a otros derechos (...)”(Art. 31, MSP, 2020b, párr. 1). También lo que indica en el art. 3 exponiendo de calidad garantista del deber que tiene Estado sobre la salud. De ahí que, diversas políticas son promovidas ampliando el alcance de ley.

Este proyecto de investigación se alinea con el Plan Creación de Oportunidades (2021-2025), el mismo que propone “la garantía de derechos humanos, enfatizando la igualdad de su aplicación en la diversidad del Ecuador y sus particularidades” (p. 10.). Y se alinea con el eje social en el objetivo seis: “Asegurar el derecho a la salud total, sin costo y con calidad” (SNP, 2021, p. 66), y en su política de “mejorar las condiciones para la realización del derecho a la atención integral de la salud, a través de la prevención y promoción, resaltando la labor en la atención a mujeres, niños y jóvenes, adultos mayores, personas discapacitadas, con enfermedades catastróficas, lesbianas, homosexuales y todos aquellos en situación de vulnerabilidad” (SNP, 2021, p. 66).

También la importancia del estudio va ligado a situaciones que mejoren el clima laboral al interior de la organización. Promover espacios armónicos que potencien el desempeño laboral de los colaboradores tiene como catalizador plantear políticas de participación e integración en todos los procesos organizacionales con resultados positivos en la innovación, flexibilidad y empoderamiento (Forehand & Gilmer, 1964; Peiró et al., 2008). Contexto de beneficios tributables en las medidas de cambios aplicados, producto de la aceptación y socialización y comprensión de las problemáticas causantes de un mal clima organizacional y su incidencia en el ausentismo laboral.

De acuerdo con Pritchard y Karasick (1973) los ajustes organizaciones al interior de la empresas son positivas y facilitan la competitiva a empresarial. Ambientes democráticos

persiguen cambios sobre la estructura jerárquica marcando efectos diferenciadores sobre el liderazgo.

En el mismo sentido, Campbell et al. (1970) expusieron que los beneficios de mejoras en el cambio organizacional están reflejados en el desempeño y en los costos. A lo que Parra et al. (2020) determinó la importancia de consideración del cambios y medición del clima laboral, ya que el ahorro de costos como un elevado número de ausentismo puede crear situación adversas en la empresa afectando tanto al servicio como finanzas.

El presente estudio tiene como objetivo la aplicación de los conocimientos adquiridos durante la maestría de Gerencia en Servicio de Salud en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, de ahí se detallan diversos aspectos tales como: académico, profesional y social, que fundamentan la situación problemática del objeto de estudio. Asimismo, se busca solucionar la cuestión con propuesta estratégicas que mejoren el clima laboral de los Centros de Salud y su incidencia en el ausentismo laboral reduciendo cambios que pueden afectar la entrega del servicio de salud. Además, este trabajo servirá como referencia para otros estudios.

Aspecto investigativo de línea de exploración, en concordancia con los objetivos de la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (UCSG) al cumplir con la participación como conductor de los procesos de modernización y su reforma a nivel empresarial, sectorial e institucional orientados a conseguir igualdad con capacidad y eficacia” (UCSG, 2021) De igual manera, se aborda la siguiente la línea de investigación de cultura organizacional en Instituciones de Salud..

Preguntas de investigación

¿Cuál es la fundamentación teórica sobre el clima organizacional y ausentismo laboral?

¿Cuáles son los estudios que permitirán identificar los factores que envuelven a los conceptos permitiendo el abordaje de tema referencial a los Centros de Salud?

¿Cuál es la situación actual del clima organizacional de los Centros de Salud del tipo "A" del Distrito 08d05- salud?

¿Cuál es la metodología de investigación que permitirá conocer la relación entre el clima organizacional y ausentismo laboral del personal sanitario de los centros de salud tipo "A" del distrito 08D05-Salud?

¿Cuáles son las estrategias de la propuesta que permitirán solucionar las problemáticas de clima organizacional que permita reducción del ausentismo laboral de los Centros de Salud del tipo "A" del distrito 08d05- salud?

Hipótesis

Ho: No existe relación entre clima organizacional y ausentismo laboral del personal sanitario de los Centros de Salud tipo "A" del distrito 08D05- Salud.

Hi: Existe relación entre clima organizacional y ausentismo laboral del personal sanitario de los Centros de Salud tipo "A" del distrito 08D05- Salud.

Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación del clima organizacional con el ausentismo laboral del personal sanitario de los centros de salud tipo "A" del distrito 08D05-Salud, para desarrollar propuestas que permitan solucionar las problemáticas.

Objetivos Específicos

- Realizar una revisión sistemática teórica sobre clima organizacional y ausentismo laboral a fin de conocer los fenómenos que envuelven al problema.

- Desarrollar un marco referencial con diferentes estudios para conocer la problemática y la situación de los Centros de Salud tipo “A” del distrito 08d05- salud.
- Determinar el marco metodológico que permita conocer la relación entre el clima organizacional y ausentismo laboral del personal sanitario de los centros de salud tipo "A" del distrito 08D05-Salud.
- Desarrollar una propuesta de mejora mediante estrategias que permitan solucionar las problemáticas identificados en los Centros de Salud tipo “A” del distrito 08d05- salud.

Capítulo I

Marco teórico-conceptual

Comportamiento organizacional y clima organizacional

Clima organizacional (CO)

Según Govender (1998) el CO “describe la percepción de los miembros del ambiente laboral” (p. 189). En el mismo sentido, Patterson et al (2005) consideraron que el CO es producto del contexto de una organización y el comportamiento de sus miembros, y el intento para entender cómo los empleados experimentan su organización” (p. 379). Por su parte, Schenider et al., (2013) definió el CO como “las percepciones percibidas y el significado adjunto a las políticas, prácticas y procedimientos que experimentan los empleados y los comportamiento que aquellos observan al ser recompensados y apoyados” (p. 362).

Según Argyris (1958) el clima organizacional (CO) parte del compromiso organizacional y concierne, por una parte, las políticas formales, procedimientos y posiciones de la organización e inclusive y, por otra valores y necesidades personales y el esfuerzo hacia la organización para la consecución de metas. También Argyris expuso que el estudio del CO representa un modelo desde una “estructura de símbolos y reglas operacionales en los cuales se supone coinciden con conjunto de punto relevantes en una estructura de procesos” (p. 504).

En el mismo sentido Schneider y Bartlett (1968) resaltaron que la combinación de la interacción entre el individuo y la situación debe ser examinado en conjunto y no por separado, ya que, la búsqueda de predicción del comportamiento y de variables medibles del CO posibilitan la aplicación de diferentes estrategias que reflejen las características interactivas de los individuos y la situación. Del mismo modo Schneider y Bartlett determinaron que factores que influyen en el CO son: “apoyo gerencial; estructura; necesidades de los empleados; independencia para toma de decisiones; satisfacción”(p. 330).

Por su parte, Friedlander y Margulies (1969) determinaron que los factores son: “individuales y situacionales, el primero contempla aspectos como la personalidad, valores, necesidades...” (p. 172); y, por los factores “situacionales la estructura organizacional, prácticas de supervisión, etc..” (p. 172). Asimismo, Friedlander y Margulies consideraron que la relación de las propiedades organizacional y el comportamiento individual enfatizan el rol de la percepción individual y la influencia de la misma sobre el comportamiento de cada individuo.

Guion (1973) consideró al CO con un atributo o conjunto de atributos del ambiente laboral. Atributos con ambigua determinación debido a la consideración de la percepción individual de los trabajadores resultando en una aproximación conceptual del CO como un atributo de la organización o un atributo individual. En la misma corriente, Campbell et al. (1970) consideraron que el clima organizacional se origina desde los atributos individuales hacia la organización y consideraron al clima organizacional como “situación organizacional” donde la percepciones individuales de la organización son las conductuales del comportamiento, es decir, efecto organizacional.

Importancia del clima organizacional

Schneider (1973) reflexionó sobre las percepciones compartidas del clima que podrían ser importante para predecir el comportamiento de varios individuos. Contextos proponentes del CO como un proceso psicológico basados en la interacción entre el individuo y el ambiente, destacando así la ponderación del atributo del individuo sobre el atributo organizacional dando origen al estudio del clima psicológico, que según Schneider este planteamiento se aleja del estudio objetivo del CO.

Según Iljins et al (2015) expusieron que la importancia del CO se da por el aspecto de la cultura organizacional y los beneficios que caracterizan a la organización reflexionando sobre ideas circulantes del proceso al interior de la organización referentes al modelo de

estructura organizacional, al mismo tiempo, que puede representar una barrera ante la implementación de nuevas estrategias.

En igual concordancia, Guediri y Griffin (2015) resaltaron la importancia del CO al que considera que éste representa un resumen del perfil organizacional, ya sea o formal o informal, las prácticas o procedimientos llevados a cabo y es considerado un atmosfera.

Según Ostroff et al (2012) la consideración del estudio constante del CO se da primero como un constructor del comportamiento organizacional y de lo social, y procesos simbólicos asociados con el CO y la cultura y la influencia de las mismas en el comportamiento tanto individual como grupal incluyendo aspectos como la renuncia, ausentismo laboral, desempeño laboral, calidad.

Dimensiones del clima organizacional

Manoli (2014), citado por Morales (2021), indica que Likert prevé medir la percepción del clima a lo largo de ocho dimensiones:

1. Los métodos de dominio: Cómo se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.
2. Las características motivacionales: La naturaleza de los tipos de comunicación dentro de una organización y cómo se realizan.
3. Las características de la comunicación: La relevancia de las interacciones entre superiores y subordinados en el establecimiento de objetivos organizacionales.
4. Las características de influencia: La pertinencia de la información en que se sustentan las decisiones, así como en la distribución de funciones.
5. Las características de la toma de decisiones: La relevancia de la información que es la base de la toma de decisiones, y la distribución de funciones.
6. Las características de planeación: Cómo se crea un sistema o guía de establecimiento de objetivos.

7. Las características de control: Ejercer y aportar control entre entidades organizacionales
8. Los objetos de atención y de perfección: La planeación, así como el estudio planteado (Morales, 2021).

Tipos de clima organizacional

Autoritario-explotador

Según Likert (como se citó en Brunet, 1987) este tipo de CO es característico por ser de estilo unidireccional debido que la interrelaciones deben tributar al presupuesto y normativa organizacional. La concentración del poder es parte de ejercicio de toma de decisiones más no la democratización, del mismo modo, el requerimiento de la consecución de metas y obligatoriedad de las tareas del puesto de trabajo producen un clima laboral estricto y de sanciones con escasos reconocimientos, ya que, el deber moral del trabajador es cumplir su trabajo.

Autoritarismo paternalista

Según Likert (como se citó en Brunet, 1987) este tipo de CO enfatiza la generación de confianza entre los colaboradora de forma lineal y jerárquica. “Las interacciones entre superiores y subordinados se establecen con el respeto de los superiores y la discreción de los subordinados, aunque los procedimientos de control se mantienen siempre como eje central” (p. 31).

Participativo en grupo

Según Likert (como se citó en Brunet, 1987) este tipo de CO enfatiza la confianza compartida entre los empleados donde el control no es centralizado y democracia es distributivas entre todos los niveles de la organización. “Al comunicarse no solo hacia arriba o hacia abajo, sino también horizontalmente, los empleados están motivados por el

compromiso y la participación, estableciendo objetivos de desempeño.”(Likert como se citó en Brunet, 1987, p. 32).

Participativo-consultivo

Según Likert (como se citó en 1987) “la comunicación es de arriba hacia abajo, las recompensas, las sanciones son temporales y cualquier compromiso se utiliza para motivar a los trabajadores; es también para satisfacer su necesidad de autoridad y estima” (p. 31).

Asimismo, “Este tipo de ambiente representa un entorno bastante dinámico en el que el gobierno establece sus propios objetivos a alcanzar”(Likert como se citó en Brunet, 1987, p. 31).

Tabla 2
Clima del tipo participativo: Consultivo

Método de mando	Objetivos de resultados y formación
Consulta entre superiores/subordinados con una relación de confianza bastante elevada.	Investigación de los objetivos, muy elevada con buenas posibilidades de formación
Fuerzas motivacionales	Modos de comunicación
Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los empleados.	La comunicación es de tipo descendente con frecuente comunicación ascendente lateral.
Las actitudes son generalmente favorables y la mayor parte de los empleados se sienten responsables de lo que hacen.	Puede darse un poco de distorsión y de filtración.
Se observa una satisfacción mediana en el trabajo, con los semejantes, el administrador y la organización	
Proceso de influencia	Proceso de toma de decisiones
Existe una cantidad moderada de interacciones del tipo superior/subordinado, muchas veces con un nivel de confianza bastante elevado.	Las políticas y las decisiones generalmente se toman en la cumbre pero se permite a los subordinados tomar decisiones más específicas en los niveles inferiores.
Proceso de establecimiento de objetivos	Proceso de control
Los objetivos están determinados por las órdenes establecidas después de la discusión con los subordinados. Se observa una aceptación abierta pero algunas veces hay resistencias.	Los aspectos importantes de los procesos de control se delegan de arriba hacia abajo con un sentimiento de responsabilidad en los niveles superiores e inferiores.

Nota: Tomado de Likert como se citó en. Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, 20iagnóstico y consecuencias.* México: Trillas.

Dominante y específico

Según Litwin y Stringer (1968) este CO es característico por el cumplimiento técnico del puesto del trabajo. Por ello, los colaboradores responden a los requerimientos del puesto y rol esperado a las metas organizacionales. En este tipo de CO la influencia de la jerarquía es línea y responde a pocas personas, aquellas que toman las decisiones que desencadenan en toda empresa. Del mismo modo, representa un ambiente estructurado y determinado por roles donde impera las normas y el cumplimiento.

Clima para innovación

Según Litwin y Stringer (1968) el CO generado para innovación son de sistemas democráticos. La autonomía de los empleados y descentralización del poder determinan el rumbo de la organización con base en la consulta constante sobre aspectos de cambios.

Componentes del clima organizacional

Campbell (1970) identificaron categorías generales de la situación organizacional: “(a) Propiedades estructurales, (b) Características ambientales, (c) Clima organizacional, y (d) Características del rol formal” (Campbell como se citó en James & Jones, 1974, p. 1099). Así, el conjunto de atributos particulares de los individuos inducidos (comportamiento) produce que la organización discuta y lidie su relación entre los miembros y el entorno (clima organizacional).

Por su parte Ostroff (1993) distinguió el CO en términos de tres componentes: afectivo, que hace referencia a las relaciones sociales e interpersonales; cognitivo, refiriéndose a la participación cognitiva como la autonomía laboral; e instrumental, refiriéndose a la participación y al impacto dentro de la organización.

Dimensiones del clima organizacional

Manoli (2014), citado por Morales (2021), indica que Likert prevé medir la percepción del clima a lo largo se detallan siete dimensiones:

1. Los métodos de dominio: Cómo se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.
2. Las características motivacionales: La naturaleza de los tipos de comunicación dentro de una organización y cómo se realizan.
3. Las características de la comunicación: La relevancia de las interacciones entre superiores y subordinados en el establecimiento de objetivos organizacionales.
4. Las características de influencia: La pertinencia de la información en que se sustentan las decisiones, así como en la distribución de funciones.
5. Las características de la toma de decisiones: La relevancia de la información que es la base de la toma de decisiones, y la distribución de funciones.
6. Las características de planeación: Cómo se crea un sistema o guía de establecimiento de objetivos.
7. Las características de control: Ejercer y aportar control entre entidades organizacionales.

Los objetivos de rendimiento y de perfección: La planeación, así como la formación planteada (Morales, 2021)

Según Campbell et al. (1970) determinaron las siguientes dimensiones del clima organizacional:

- Soporte gerencial: se refiere al activo interés en el progreso o crecimiento de sus empleados;
- Estructura gerencial: refiriéndose al respecto a la jerarquía organizacional y los presupuestos establecidos (políticas);
- Concerniente a nuevos empleados: se refiere a la capacitación, entrenamiento de nuevos trabajadores;

- Conflicto intraagencia: refiriéndose a la presencia de grupos internos o externos de una organización y al debilitamiento de la autoridad.
- Agente independiente; autonomía de los empleados en la organización;
- Satisfacción general: se refiere al nivel de motivación. (p. 391).

Según DeCotils y Koys(1980) determinaron ocho dimensiones para estudio del clima organizacional:

- Autonomía: la percepción de autodeterminación con respecto de los procedimientos, metas;
- Confianza: la percepción de la libertad para comunicarse abiertamente entre los diferentes niveles de la estructura jerárquica;
- Cohesión: la percepción del tiempo compartido en el entorno organizacional y de los recursos disponibles;
- Presión: la percepción del tiempo demandado con relación al cumplimiento de la tarea y desempeño;
- Soporte: la percepción de tolerancia del comportamiento de los miembros por los supervisores;
- Reconocimiento: la percepción de que las contribuciones de los miembros para la organización son valoradas;
- Justicia: la percepción que las prácticas organizacionales son equitativas;
- Innovación: la percepción de que el cambio y la creatividad son fomentados. (p. 173).

Herramientas o Métodos de Diagnóstico del Clima Organizacional

La medición del clima organizacional basada en herramientas permite identificar aspectos internos de naturaleza formal e informal que influyen en el comportamiento de los

empleados e intervienen en la motivación laboral, con base en las percepciones y actitudes de los empleados hacia el clima organizacional y está destinada al análisis (García, 2009).

En esta visión, el objetivo de la medición es diagnosticar la percepción y actitud del empleado hacia el clima organizacional, especialmente en las dimensiones elegidas por el investigador. Como resultado, puede describir su empresa, evocar las actitudes y percepciones de los empleados e identificar aspectos formales e informales que afectan la motivación y el desempeño. A partir de estos resultados, se pretende recomendar acciones concretas que les permitan cambiar su comportamiento con el fin de crear una cultura organizacional que logre mayores niveles de eficiencia y cumplimiento de metas a través del accionar de los recursos humanos.

Según García y Bedoya (citados por García, 2009) exponen que existen tres estrategias dentro de una organización para medir el clima organizacional. El primero es observar el comportamiento y desarrollo de los empleados. El segundo es realizar entrevistas cara a cara con los trabajadores. Y la tercera y más utilizada es encuestar a todos los trabajadores mediante alguno de los cuestionarios diseñados a tal efecto.

Según Brunet (citado por García, 2009) indicó que la mayoría de los cuestionarios utilizados se caracterizan por tener ciertos aspectos comunes. Es decir, el nivel de autonomía individual que experimentan los actores del sistema, el nivel de conformación y obligaciones ordenados a los integrantes de la organización, la remuneración o compensación que la empresa entrega a los empleados, y la compensación, aprecio y apoyo que los empleados reciben de sus superiores.

Entre los formularios más usados están:

- El Cuestionario de Litwin y Stringer
- El Cuestionario de Rensis Likert. Perfil Organizacional
- Modelo de Medición de John Sudarsky – Test de Clima Organizacional (TECLA)

- Modelo de Octavio García
- Modelo de Fernando Toro
- Modelo de Hernán Álvarez Londoño
- Modelo de Medición del Profesor Carlos Méndez
- Instrumento para el Diagnóstico del Clima Organizacional – Mónica García Solarte y Álvaro Zapata Domínguez

Teoría del Clima Organizacional de Likert (Enfoques y modelos sobre clima organizacional)

La teoría del clima organizacional de Likert establece que los comportamientos adoptados por los subordinados dependen directamente de los comportamientos de la gerencia y del estado de la organización que perciben. Por lo tanto, se sabe que la reacción está determinada por la percepción. Likert definió las características de una organización y prevé tres tipos de variables que afectan la percepción del clima de un individuo (Corochi, Hernández, y García, 2018).

Variables causales: definidos como una variable independiente destinada a indicar la dirección en la que una organización está evolucionando y logrando resultados. Dentro de las variantes motivo de la investigación, se nombran estructuras organizacionales y administrativas, decisiones, habilidades y actitudes.

Variables Intermedias: Este tipo de variables están destinadas a medir la salud interna de una organización reflejada en aspectos como la motivación, el desempeño, la comunicación y la toma de decisiones. Estas variables son muy importantes porque son las variables que componen el proceso organizativo de la propia organización.

Variables finales: Estas variables resultan de los efectos de las variables causales e intermedias descritas anteriormente y están destinadas a identificar los resultados alcanzados por la organización, tales como productividad, beneficios y pérdidas. La motivación y el

desempeño de los empleados están relacionados con el ambiente de trabajo dentro de la organización, y los factores externos e internos no tienen un impacto directo, pero es importante enfatizar cómo estos factores son percibidos por los empleados en la organización.

El Modelo Litwin y Stringer

Este modelo promueve la existencia de nueve dimensiones para ayudar a investigar la naturaleza climática de una institución particular que interactúa con los elementos del tejido organizacional. En la Tabla 3 se muestran las diversas dimensiones del clima organizacional propuesta por ambos autores:

Tabla 3

Modelo Litwin y Stringer/Dimensiones del clima organizacional

ESTRUCTURA	Representa un conocimiento de las reglas, procedimientos, procedimientos y otras restricciones que enfrentan en el desarrollo de su trabajo. En la medida en que la organización se centre en la burocracia más que en un ambiente de trabajo libre, informal y estructurado.
RESPONSABILIDAD	Es un sentido de autonomía entre los miembros de la organización en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo. Es solo que reciben tutoría general en lugar de tutoría estrecha. En otras palabras, son sus propios jefes y no han sido revisados dos veces en el trabajo.
RECOMPENSA	Se refiere a la percepción de un miembro sobre la idoneidad de las recompensas que recibe por un trabajo bien hecho. Se trata de organizaciones que utilizan recompensas en lugar de castigos.
DESAFÍO	Consiste en sentimiento personal sobre de los desafíos presentados por el trabajo. En la medida en que la organización fomente la aceptación de los riesgos calculados para alcanzar las metas propuestas.
RELACIONES	Los miembros de la empresa saben que existe un entorno acogedor de trabajo agradable y de buen trato social entre compañeros y entre jefes y subordinados.

Tabla 3: Modelo Litwin y Stringer/Dimensiones del clima organizacional (continuación)

COOPERACIÓN	Es el sentimiento de los miembros de la empresa que existe un espíritu de apoyo mutuo por parte de los líderes y demás empleados del grupo. La atención se centra en apoyarse mutuamente, en los niveles superiores e inferiores.
ESTÁNDARES	Se orienta a centrarse en las percepciones de los miembros sobre el enfoque de la organización en los estándares de desempeño
CONFLICTO	Percepción de los integrantes de la organización, tanto colegas como superiores, de aceptar opiniones contrarias y no tener miedo de confrontar y resolver los problemas a medida que surgen
IDENTIDAD	Generalmente, es el sentimiento de compartir metas personales con metas organizacionales. Es un sentido de pertenencia a la organización. Es un elemento importante y valioso en el grupo de trabajo (Díaz, Bañuelos, Poblano, Valenzuela, & Alanís, 2020).

Por su parte, Bustamante et al.(2016) para medir la correlación entre clima organizacional y ausentismo laboral elaboraron un instrumento de validación a partir del modelo de *Litwin y Stringer* que consideraron nueve dimensiones asociadas entre sí dentro un contexto de área de salud. Según Bustamante et al.(2016) las dimensiones del clima organizacional son:

- Colaboración y buen trato: se refiere al apoyo y la relación de supervisión y colaboración entre los individuos al interior de la organización. Asimismo, mide la relación dentro de la jerarquía organizacional y cómo se afecta al clima organizacional con base en el comportamiento.
- Motivación laboral: hace referencia al nivel de compromiso de los trabajadores desde lo comportamental a partir de las percepciones, esta dimensión forma una parte principal para el clima organizacional ya que señala componentes relacionales, motivacionales y de integración.

- **Iniciativa propia:** resalta la inclusión de los individuos en las actividades cotidianas laborales y la contribución de unos para con otros, asimismo, señala el soporte de las nuevas ideas recibido por los cargos superiores.
- **Desarrollo profesional:** se refiere a las políticas de ascenso y ambientes de aprendizaje que permitan el desarrollo de habilidades y conocimientos técnicos, también el nivel de responsabilidad.
- **Apoyo al emprendimiento:** se refiere a la promoción de actividades y apoyo a la innovación de los procesos y del desempeño en general con base en la estimulación de ideas que puedan solucionar problemas internos.
- **Equipos y distribución de personas y material:** se refiere disponibilidad de materiales y gestión de recurso humano desde la eficiente y eficacia para la entrega del servicio de salud y que permitan lograr las metas.
- **Organización y desempeño:** hace referencia al sistema organizacional interno determinado por las responsabilidades y distribución de roles e interacciones que respondan a la organización y planificación.
- **Estabilidad laboral:** se refieren a pertinencia del trabajo y la seguridad del mismo con énfasis en desempeño de la labor comprometida.
- **Comunicación y desarrollo:** señala la importancia del sistema formal o informal de comunicación gestionado en la organización.
- **Autonomía y profesionalismo:** hace referencia a la libertad individual manifestada dentro de los procesos y el valor de la autonomía para la toma de decisiones.

Modelo de Schneider y Hall

Para Schneider y Hall (1982) citados por Pupo (2011), el clima se refiere a las características del ambiente de trabajo que son percibidas por los trabajadores, directa o indirectamente, y que influyen en el comportamiento en el lugar de trabajo. Analizan la

importancia de este enfoque argumentando que: la especial importancia de este enfoque radica en que el comportamiento de los empleados no es el resultado de factores organizacionales existentes, sino que depende de la percepción que los trabajadores tienen de estos factores. Sin embargo, estas percepciones dependen en gran medida de otras actividades, interacciones y experiencias que cada integrante tiene con la empresa, por lo que el clima organizacional refleja la interacción entre las características individuales y organizacionales del cargo (Pupo, 2011). Después de haber revisado la perspectiva que poseen ambos autores, se debe conocer el modelo que proponen, siendo sintetizado por Corocho et al. (2019):



Figura 1 Modelo de Schneider y Hall. Tomado de Corocho, A., Hernández, T., y García, M. (2018). El clima organizacional: un factor clave de éxito, que debe evaluarse de manera permanente en las empresas. *Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*, 1-20.

Ambos autores indican que el modelo define el comportamiento de los miembros de la organización, no el resultado de factores organizacionales existentes. El análisis del clima organizacional puede identificar factores que influyen en el ambiente de trabajo y las percepciones dentro de una organización y las relaciones existentes dentro de la empresa.

Ausentismo laboral

Según Bonilla et al. (2014) “El retiro de un empleado es un suceso que se presenta en las empresas por diversos motivos, provocando un impacto negativo en el sector económico y en el desarrollo de las actividades normales de los empleados” (p. 21). Por su parte, Chiavenato (2007) consideró el ausentismo laboral como aquella falta a los días laborales por parte del trabajador incumpliendo las responsabilidades y el horario establecido normalmente, siendo una constante sumatoria de ausencias en las que las causas pudiendo ser salud o no ocasionan el atraso laboral.

A decir de Brayfield y Crockett (1955) el ausentismo mantiene estrecha relación con las actitudes de los trabajadores. Se destaca la motivación del personal como uno de los elementos directrices del ausentismo, no rechazando el estudio de otras variables actitudinales igual de influyentes en el comportamiento de ausentismo. No obstante, Schuh (1967) no consideró la parte actitudinal de los trabajadores sino la inteligencia y personalidad llegando a una conclusión no relacional entre los conceptos.

Por su parte, Porter y Steers (1973) consideraron amplios factores organizacionales que afectan al individuo y son determinados por personas o eventos externos al interior de la empresa. De ahí que, Porter y Steers señalaron tres factores a considerar: Políticas de promoción; Tamaño organizacional.

Según Bonilla et al.(2014) expuso que el ausentismo no exclusivo de factores actitudinales y motivacionales puesto que puede verse afectado por acontecimientos ocurridos al interior organizacional e incluso del entorno donde la empresa se desenvuelva, por ello, sugiero la medición de las causas de diversos factores multifactorial logren alinear o acercar las situaciones del fenómeno.

De acuerdo con Bohlander (2001) entre las causas más recurrentes del ausentismo laboral son:

- Enfermedad justificada
- Enfermedad no justificada
- Motivos familiares
- Retraso involuntario por fuerza mayor
- Ausencia personal voluntaria
- Problemas económicos
- Problemas de tránsito
- Desmotivación para el trabajo

- Ambiente laboral desagradable
- Falta de adaptación al trabajo
- Falta de control interno
- Políticas empresariales inadecuadas
- Percance de trabajo (Bonilla et al., 2014, p. 23).

Sin embargo, Reyes (2000) resaltó la importancia de la gestión y control del ausentismo debido a representar un fenómeno que está directamente relacionado con el desempeño laboral de la organización. Elementos como hora de trabajo, responsabilidad, disponibilidad de profesionales se ven afectados con resultados negativos en los costos, calidad, clima organizacional. En el mismo sentido, Bonilla et al. (2014) consideraron que “Es un aspecto importante en la empresa, que requiere planificación y desarrollar estrategias para controlar las causas raíces” (p. 23).

Desde la perspectiva de la salud, el ausentismo laboral es un factor recurrente y alta consideración de importancia por la afectación de la calidad de la salud entregado a los pacientes. Las situaciones generas por ausentismo son adversas los planes estrategias en la medida que afectan las el desempeño y no consecución de metas, ya que, la soluciones aplicas como el sobrecargo laboral, ocasionan la incapacidad de control de la calidad. Postulado en concordancia con Hernández y Austria (2018) consideraron que “El ambiente organizacional afecta el comportamiento de los componentes de una empresa, coexistiendo en ambientes complejos y activos”(p. 11), con resultado en la calidad de vida y mejorar del ambiente laboral reduciendo el ausentismo laboral, a la vez que se mejora la calidad del servicio de salud brindado.

Riesgos psico-sociales

Es importante hablar sobre riesgos psicosociales cuando se habla de clima organizacional en el sector de la salud, considerando la complejidad y las problemáticas de que afronta quienes trabajan en este tipo de instituciones.

Los trabajadores en situación de riesgo señalan que se obstaculiza su entorno laboral, su salud y su desarrollo social. Cuando se menciona la investigación psiquiátrica a través de la clasificación de enfermedades, se enfatiza que existen consecuencias adversas en el ámbito laboral que conducen a la motivación y malestar de los empleados (Moreira, 2017).

El concepto de factores psicosociales en el lugar de trabajo es relativamente nuevo, tal vez data del último cuarto del siglo pasado. Desde entonces, se han hablado de forma muy escasa.

Algunos autores como Moreno (2011) señalan que desde el inicio mismo de la formulación reivindican la importancia de su impacto real, la dificultad de su formulación objetiva y su complejidad. Por otra parte, mencionan que los factores psicosociales en el lugar de trabajo representan el conjunto de la percepción y experiencia del trabajador y son complejos y difíciles de entender porque abarcan muchos aspectos.

La lista de riesgos psicosociales es extensa, los hay y abarcan varios aspectos. Conflictos de autoridad, desigualdad salarial, falta de seguridad laboral, problemas de relación, empleo y trabajo por turnos, entre otros (Moreno, 2011). Una de las razones a considerar estos riesgos es que es altamente probable que los factores de riesgo psicológico y social causen problemas de salud, y se ha determinado que son negativos y pueden afectar tanto la salud física como la mental. Son factores estresantes que pueden cambiar y desequilibrar los recursos y habilidades de una persona para gestionar el flujo de actividad en el lugar de trabajo y responder a él.

El trabajo y el entorno en el que se desarrolla pueden generar diferentes tipos de riesgos como estrés, agotamiento y malestar psicológico. Los riesgos que describieron Cevallos et al. (2014) son los siguientes:

- Estrés laboral
- Síndrome de Burnout
- Carga mental de trabajo (Ceballos, Valenzuela & Paravic, 2014).

Capítulo II

Marco Referencial

Contexto internacional

Según Perales et al.(2019) en su estudio con el objetivo de describir la ausencia laboral y los factores relacionados entre enfermeros de un hospital nivel III, se buscó indagar sobre las causas que afectan a los individuos del área de enfermería a tomar la decisión de faltar, y dejar de ser un problema frecuente, a la vez que mitigue la calidad de atención. La metodología aplicada es de tipo descriptiva de corte transversal. La población está compuesta por 471 enfermeras a quienes se les entregaron un cuestionario. La conclusión del estudio determinó una baja tasa de ausentismo laboral representado por un 4%, sin embargo, al evaluar el costo relacionado se identificó la pérdida de seis cupos o turnos al año. Entre las causas identificadas son: Vínculos laborales externos, Cuidado de otras personas como padres, niños y ancianos.

De acuerdo con Chávez y Sánchez (2016) sobre el ausentismo laboral y salud llevado cabo en México con el objetivo de evaluar la asociación que las ausencias por causa distinta a enfermedad guardan con el nivel de salud. La metodología aplicada es de tipo cuantitativo, para lo cual se estableció realizar el cuestionario SF-36, el mismo que considera como principales áreas de salud a: Funcionalidad física, rol físico, dolor corporal, salud general, vitalidad, funcionalidad social, rol emocional, salud mental, aspectos analizados mediante el programa SPSS. La muestra fue de 200 empleados durante 10 días. El estudio concluyó que la enfermedad mental es uno de los principales causantes que ocasionan el ausentismo laboral, asimismo, el contexto asociado al nivel de probabilidad es del 85% de los participantes tuvieron una funcionalidad física muy buena, poco más de la mitad, (55%) tuvo un rol físico muy bueno, casi la mitad con el 47% tuvo una calificación muy buena para el dolor corporal, y solo un tercio de los empleados (32%) tuvo una muy buena salud en general. Del mismo

modo, se logró determinar un ausentismo de 263 días con relación a un semestre de trabajo y al menos el 44.5% presenta al menos un día de ausencia.

Por su parte Mendoza (2015) realizó un estudio con el objetivo de determinar si la satisfacción laboral, el clima psicológico, el nivel jerárquico y la edad son predictores de absentismo por baja laboral en un contexto de ausentismo causado por riesgos de salud o enfermedades ocasionan una importante carga económica en empresas pública con repercusión sobre el presupuesto o gasto de salud. En el caso del objeto de estudio, “Se caracteriza por la fatiga relacionada con los turnos, las oportunidades limitadas de capacitación y la escasez de personal debido a la ausencia que amenazan el rendimiento de las horas extras, impactan negativamente en los niveles de complacencia laboral” (p. 1029). La metodología empleada es de tipo descriptiva-correlacional de carácter transversal mediante el uso de encuestas, las cuales fueron distribuidas entre las diferentes áreas o unidades, siendo un total de 1387 personal el total de la población divididos en “13,6% auxiliares, 9,6% personal de área administrativa, 42,9% personal de área técnica, 25.7% personal que no son doctores y 8.1% doctores. El instrumento de medición fue FOCUS-93, el mismo que está compuesto de dimensiones como: metas, escala general de satisfacción y reglas y apoyo. Para ello, enfatiza la medición de la cultura organizacional y la satisfacción laboral. La conclusión determinó que el ausentismo laboral es influenciado por la cultura organización y la satisfacción laboral, asimismo, el nivel jerárquico tiene una influencia negativa en hombres, mientras que no en mujeres. Del mismo modo, se logró determinar que aquellos trabajadores que no están satisfecho con el trabajo realizado tienen un alto porcentaje de ausentismo.

Hernández y Austria (2018) realizaron un estudio sobre la influencia del clima organizacional sobre el ausentismo laboral con el objetivo de evaluar el nivel de correlación del clima organizacional y ausentismo laboral de enfermería en un Hospital de segundo nivel. Para ello, el diseño de la metodología es de tipo correlacional de corte transversal, aplicando

como instrumento de evaluación (CCOV) con 76 ítems, el mismo toma como medición escala de Likert y cuenta con las dimensiones a “cooperación y trato agradable, incentivo laboral, iniciativas participativas, apoyo a la puesta en marcha, trabajo en equipo y distribución de mano de obra y materiales, organización y rendimiento, estabilidad laboral, comunicación y desarrollo, autonomía y profesionalidad, excluido” (p. 13), validado mediante coeficiente de correlación de Spearman obteniendo un nivel de 95% de confianza y significación de $p < 0.05$. Los resultados encontrados fueron que un 50.6% del personal ausente atribuye las causas a un clima organizacional deficiente, debido a sobrecarga laboral, falta de transporte, mientras que un 16.3% lo atribuyen a enfermedad, un 12.4% faltas injustificadas y licencias un 4.5%. La finalización del estudio es que “un ambiente organizacional favorable facilita una mejor calidad de vida de los miembros del establecimiento de salud y, por ende, mejora los servicios de salud para los beneficiarios” (p. 1).

Según Gutiérrez y Arias (2018) en su estudio realizado con el objetivo de identificar con base en el Inventario de Maslach la presencia de síndrome de Burnout en personal de enfermería y su asociación con estresores comprendidos en la escala de estrés en enfermería, donde este síndrome es el principal causante del ausentismo laboral en las áreas salud debido a las características laborales exigentes. La metodología de la investigación aplicada es de tipo observacional-descriptivo de corte transversal y prospectivo con una muestra compuesta de 140 personas de profesión de enfermería del Hospital de Monilla. Entre los resultados encontrados es que existe relación entre el nivel del cansancio emocional y estresores como sufrimiento y muerte, incertidumbre y carga de trabajo, preparación insuficiente y problemas con la jerarquía.

Contexto Nacional

De acuerdo con Morillo et al.(2021) se llevó a cabo un estudio con el objetivo de determinar los costos por ausencia laboral por COVID-19 en trabajadores del Distrito de

Salud San Pedro de Huaca, Tulcán. Contexto expuesto a la situación ocasionado por la pandemia donde el ausentismo por parte del personal de una Casa de Salud afecta tanto a los costos como al nivel de atención de la salud entregada. La metodología empleada es el método de Heirinch con un enfoque de mixto de tipo descriptivo de corte transversal, la muestra está compuesta por 145 personas tanto cuerpo médico del Centro de Salud. La conclusión del estudio determinó que el ausentismo laboral tiene alta influencia sobre los costos del Centro de Salud, asimismo, existió un alto porcentaje de ausentismo laboral, siendo de 63%, causando problemas de atención en las áreas de enfermería, medicina.

Según Sesme (2020) en un estudio realizado con el propósito de identificar los factores que influyen en la ausencia de los enfermeros del Hospital General Babahoyo, en un contexto de abandono y ausentismo laboral por parte del cuerpo de salud donde diferentes causas deben ser analizadas. Para ello, se realizó una investigación de tipo descriptivo a muestra de 190 personas, a quienes se les aplicó una herramienta de 27 ítems arrojando siguientes resultados: el 94.7% de los encuestados se ha ausentado al menos una vez al año tomando como causa principal distintas enfermedades, asimismo, existen otras causas como, no pago de horas extras, sobrecarga laboral y estrés.

Caracterización de los Centros de Salud tipo “A” del Distrito-08d05-Salud

Se debe considerar que, después de una extensa revisión online se ha descubierto que existe un solo Centro de Salud Tipo C, que se ubica en el Cantón San Lorenzo, en la Parroquia del mismo nombre. Por ende, se procede a conocer sus principales características, y además se caracterizará dos centros de salud Tipo A en la Provincia del Guayas.

Tabla 4
Descripción del Centro de Salud Tipo C San Lorenzo

Aspectos	Descripción
Provincia	Esmeraldas
Cantón	San Lorenzo
Parroquia	San Lorenzo
Institución Contratante	SECOB
Injerencia	
Cartera de Servicios	Medicina general en consulta externa, vacunación, odontología, salud mental, obstetricia, laboratorio.
Horario de atención	Lunes a domingo, 8 horas
	Directos: 31821
Beneficiarios	Indirectos: 24749
	Beneficiarios totales: 56570

Nota: Adaptado de Ministerio de Salud Pública. (2018). *Comunidad de San Lorenzo recibe nuevo y equipado Centro de Salud Tipo C*. Obtenido de Ministerio de Salud Pública: <https://www.salud.gob.ec/comunidad-de-san-lorenzo-recibe-nuevo-y-equipado-centro-de-salud-tipo-c/>

Esta institución es parte de un plan de intervención integral para garantizar el acceso a la atención médica de los ecuatorianos en San Lorenzo y Esmeraldas. El Centro de Salud San Lorenzo brinda atención con servicios de medicina familiar, odontología, obstetricia y rayos x, así como promoción de la salud, prevención de enfermedades, rehabilitación y cuidados paliativos (MSP, 2018).

Uno de los ejemplos que se puede utilizar para comprender las características de un Centro de Salud Tipo A, se puede considerar el “Centro de Salud Tipo A 29 de Abril”, ubicado en la provincia del Guayas, en el Cantón Guayaquil, Parroquia Tarqui.

Tabla 5
Centro de Salud Tipo A 29 de Abril

Aspectos	Descripción
Provincia	Guayas
Cantón	Guayaquil
Parroquia	Tarqui
Entidad Contratante	MSP CZ8
Intervención	Adecantamientos básicos
Cartera de Servicios	Medicina general en consulta externa, vacunación, odontología, obstetricia, laboratorio. Calificación de discapacidades, medicina comunitaria, terapia ocupacional, terapia de lenguaje, psico-rehabilitación y estimulación temprano de manera itinerante.
Horario de atención	Lunes a viernes, 8 horas diarias.
Beneficiarios	Directos: 8569
	Indirectos: 0
	Beneficiarios totales: 8569

Nota: Adaptado de Ministerio de Salud Pública. (2021). Centro de Salud Tipo A 29 de Abril -. Recuperado 31 de marzo de 2022, de <https://www.salud.gob.ec/centro-de-salud-tipo-a-29-de-abril/>

Marco legal

La presente investigación tiene como base las siguientes normativas y políticas estratégicas que permiten enmarcar la propuesta de la investigación respondiendo a las necesidades en cuestión y lineamientos estatales.

Constitución de República del Ecuador

Con relación al Art. 3 de la Constitución, se tipifica que el Estado garantiza a los ciudadanos el goce de la salud como un derecho sin ningún tipo de discriminación (Constitución de la República. Art. 3, 2008).

En el Art. 32 menciona que “la salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo y la seguridad social” (Constitución de la República. Art. 32, 2008).

Ley Orgánica de Salud

En la Ley Orgánica de Salud tipifica en su Art. 1 el sustento de la ley desde un derecho y la garantía de acceso a los servicios de salud a todos los ciudadanos a diferentes niveles de salud (Ley orgánica de salud. Art. 1, 2006).

Asimismo, como se menciona en el Art. 4:

La autoridad sanitaria nacional es el Ministerio de Salud, organismo correspondiente al desempeño de las funciones de gestión sanitaria; así como la responsabilidad por la aplicación, control y vigilancia del cumplimiento de esta ley; y, las disposiciones que da a pleno efecto serán vinculantes. (Ley de Salud. Art. 4, 2006).

Del mismo modo, como se menciona en el Art. 7 donde se estipula que el goce de los derechos a los ciudadanos en relación a la salud es sin discriminación alguna, y debe ser permanente, equitativo, y de calidad de la salud (Ley de Salud. Art. 7, 2006).

Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida 2017-2021 y Plan de Creación de Oportunidades (2021-2015)

Se alinea el proyecto al eje uno, “derechos para todos durante toda la vida”, del programa Toda una Vida propuesto como un plan estratégico de mejoramiento y conductor de las políticas públicas a ejecutar. En relación al objetivo uno: “Garantizar una buena vida con igualdad de oportunidades para todos” (SENPLADES, 2021, p. 53). El mismo que busca garantizar por medio de políticas de acceso el derecho ciudadano de salud, trabajo y desarrollo. Y para el vigente periodo de gobierno el “Plan de Creación de Oportunidades”. Este nuevo proyecto político de directriz hace mención del ámbito de salud en el eje Social y se alinea con las dimensiones de *Salud gratuita y de calidad* y el objetivo seis: “*Garantizar el derecho a la salud integral, gratuita de calidad [cursivas añadidas]*” (SNP, 2021, p. 66) y, para ello, promueve políticas como: “*Innovar el sistema de salud pública para asegurar servicios de calidad con eficacia y transparencia [cursiva añadida]*” (SNP, 2021, p. 66).

Objetivos de Desarrollo Sostenible

En relación a los Objetivos de Desarrollo Sostenible con el objetivo tres: Salud y Bienestar. Destacando el objetivo 3.8: “Lograr la cobertura sanitaria universal, en particular la protección contra los riesgos financieros, el acceso a servicios de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas seguros, eficaces, asequibles y de calidad para todos” (Organización Naciones Unidas [ONU], 2021, párr. 8).

Capítulo III

Metodología de la investigación y análisis de resultados

El presente acápite aborda la metodología del estudio que permitió indagar sobre el fenómeno en cuestión desde la perspectiva de salud. Asimismo, se pretende determinar la relación del clima organizacional en el ausentismo laboral del personal sanitario, mediante la ejecución de estrategias del diseño y técnicas de recolección de información.

Diseño de la investigación

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo-correlacional y de tipo no experimental de corte transversal. Según Monje (2011) el tipo de enfoque descriptivo permite abordar la problemática desde del análisis de datos estadísticos aplicando el método deductivo, es decir, conocer la realidad a partir desde los datos numéricos, asimismo, logra realizar “una descripción lo más neutral, lo más objetiva y lo más completa posible” (p. 11). Del mismo modo, Monje considera que el diseño descriptivo, “En el que se adquiere a partir de la información obtenida, ordenar las características, atributos o características de la realidad observada de acuerdo al problema de investigación planteado” (p. 95). En el mismo sentido, Hernández et al. (2014) consideran de que este tipo de diseño busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analizan, esto es, detallar cómo son y se manifiestan” (p. 92).

En cuanto al alcance correlacional, “para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de éstas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones, tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba” (p. 93). Siendo de utilidad la muestra del comportamiento del concepto y el valor que poseen las variables relacionadas, ya sea positiva o negativa o débil o fuerte; y, para el presente estudio, el clima organizacional y el ausentismo laboral, el grado o nivel de vinculación o relación en el contexto del objeto de estudio.

Según Hernández et al. (2014) el diseño es un “plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación y responde al planteamiento” (p. 128). Además, sobre el tipo de investigación, también Hernández et al. expusieron que “la investigación no experimental son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152). Y transeccional por ser “investigaciones que recopilan datos en un momento único” (p. 154).

De ahí que, el presente estudio mediante la selección del enfoque busca indagar desde lo fáctico e interpretación de datos numéricos sobre el clima organizacional y ausentismo laboral que envuelven a las Casas de Salud a fin de conocer la realidad bajo una investigación que permitan conocer el contexto, así como, identificar rasgos que convergen en la problemática.

Población y muestra

Según Hernández et al. (2014) “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (p. 173). La muestra del presente estudio es de tipo aleatoria simple y está constituida por personal sanitario y administrativo de los Centros de Salud tipo “A” del Distrito 08d05- Salud como se muestra en la tabla 6.

Tabla 6
Dirección distrital 08D05 - San Lorenzo

Centro de Salud tipo A	
Profesionales y cuerpo administrativo	142

Nota: Adaptado de Ministerio de Salud Pública. (2018). *Comunidad de San Lorenzo recibe nuevo y equipado Centro de Salud Tipo C*. Obtenido de Ministerio de Salud Pública: <https://www.salud.gob.ec/comunidad-de-san-lorenzo-recibe-nuevo-y-equipado-centro-de-salud-tipo-c/>

Criterios de inclusión y exclusión

En cuanto a los criterios de inclusión, la población considera personal médico, personal de enfermería, personal administrativo y, de laboratorio, y el personal de distintas categorías, como el personal de servicio general, ambos sexos, de todo tipo de contratación.

Los criterios de exclusión son los profesionales de diferentes áreas, personal indispuesto a participar, personal en vacaciones, así como, personal que no contesto el 100% de encuesta.

Tamaño muestral

Para determinar el tamaño muestral se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q}{e^2}$$

Donde:

Z: desviación estándar

p: probabilístico de éxito

q: probabilístico de fracaso

e : error estándar

Siendo:

Z: 1.96

p: 0.5

q: 0.5

e: 0.05

$$n = \frac{196^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2}$$

n= 105 sin embargo, se considera al total de población de 142

Por lo tanto, el tamaño de la muestra de la presente investigación es de 142 personas.

Operacionalización de las variables

Tabla 7
Operacionalización de las variables

Variables	Dimensión	Indicadores	Ítems
V. I. Clima organizacional	Colaboración y buen trato	Interacción entre niveles jerárquico	
	Motivación laboral	Motivación	
	Iniciativa propia	Participación y espacio de apertura de nuevas ideas	
	Desarrollo profesional	Responsabilidad del puesto y oportunidad de desarrollo	
	Apoyo al emprendimiento	Confianza y aceptación de nuevas ideas	1.Totalmente en desacuerdo 2.En desacuerdo
	Equipos y distribución de personas y materiales	Distribución de personal y disponibilidad de materiales	3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.De acuerdo
	Organización y desempeño	Estructura y organización de trabajo	5.Totalmente de acuerdo
	Estabilidad laboral	Cambio organizacional afectan la estabilidad laboral	
	Autonomía y profesionalismo	Confianza y libertad en la toma de decisiones	
	Inasistencia al trabajo	Periodo de ausencia	
V. D. Ausentismo laboral	Causas del ausentismo	Ausentismo legal, ausentismo voluntario o personal	1.Nunca 2.A veces 3.Casi siempre 4.Siempre
	Factores relevantes	Actitudes laborales Supervisión	

Recolección de datos

Para la recolección de datos se empleó el instrumento de validación de Bustamante et al.(2016), el mismo consta 44 ítems, dentro de una escala de medida ordinal con una

frecuencia de cinco valores que van desde uno completamente en discrepancia hasta cinco totalmente de conformidad. Para el ausentismo laboral se considera el instrumento propuesto por Morales (2021), el mismo que está compuesto por de 10 ítems. La encuesta fue diseñada mediante el programa Microsoft Survey y distribuida al tamaño muestral por medio de correos electrónicos, se informaba dentro del correo sobre la intención e interés de la aplicación de la encuesta. El periodo de recolección de información fue de un mes y se obtuvo el 100% de resultados; no datos excluidos.

Procedimiento análisis de datos

Para el procesamiento de la información se utilizó el programa Microsoft Excel a fin de establecer las propiedades de las variables y luego se empleó el programa SPSS versión 25 para la transformación de datos y obtener los datos estadísticos para realizar el análisis. Se realizó una prueba de normalidad logrando establecer la prueba no paramétrica y correlación de Spearman para tratamiento de los datos y posterior se extrajo la estadística descriptiva de las variables y gráficos.

Confiabilidad

Para la confiabilidad del estudio se empleó la medida de coherencia o consistencia interna alfa de Cronbach. El análisis determinó un alfa de Cronbach de con un indicador de 0,692 siendo un resultado aceptable.

Tabla 8
Estadística de credibilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.692	54

Análisis de resultados

Tabla 9

Datos estadísticos generales

		Recuento	% de N capas
Sexo	Hombre	49	34.5%
	Mujer	93	65.5%
Estado Civil	Casado	90	63.4%
	Soltero	52	36.6%
Asiduidad	Inasistencia	40	28.2%
	Asistencia	102	71.8%
Causas atribuibles de las insistencias en los últimos 6 meses	Clima organizacional deficiente, sobrecarga de trabajo	82	57.7%
	Enfermedades	28	19.7%
	Faltas injustificadas	15	10.6%
	Licencias	17	12.0%

La población encuesta está compuesta por hombres en un 34.5% y mujeres en un 65.5%. Asimismo, el estado civil está distribuido por casado en un 63.4% y solteros en un 36.6%. Al indagar sobre la asiduidad, los encuestados en un 28.2% manifestaron haber faltado al trabajo mientras que, solo el 71.8% cumplieron con las asistencias.

Tabla 10

Edad

N	Válido	142
	Perdidos	0
Media		37.82
Mediana		36.00
Moda		36
Desv. estándar		7.164

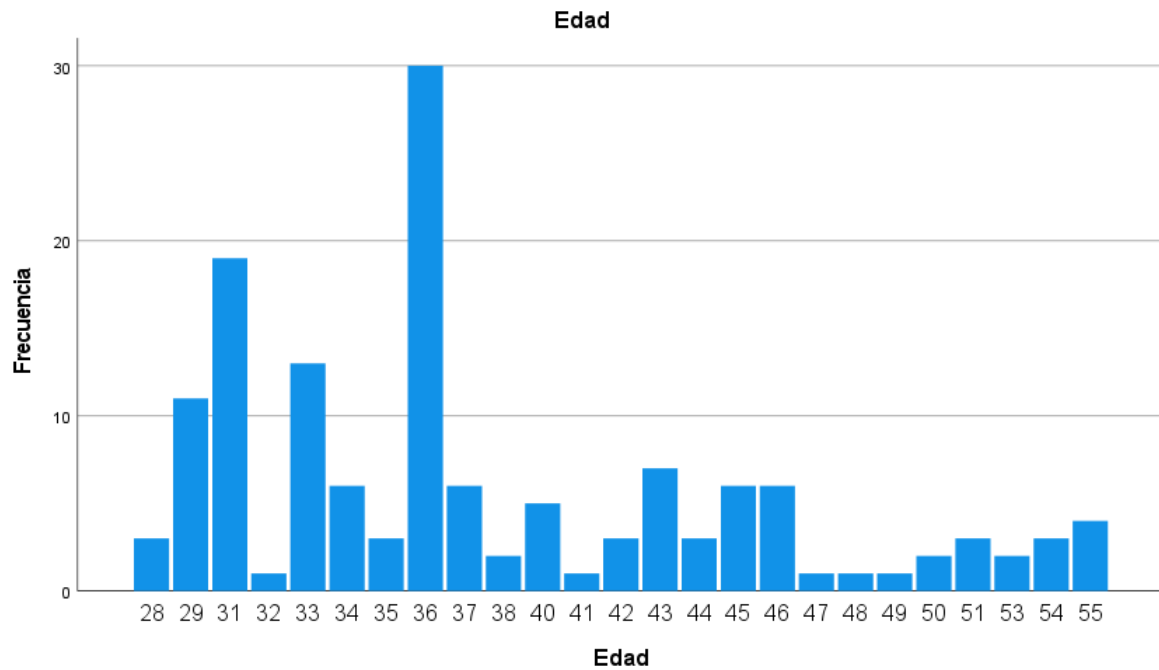


Figura 2 Edad

La edad de los encuestados está distribuida por una mayor proporción de personas de 36 años, la media de la población es 37.82 manteniendo edad central no alejado de la moda, de igual moda, se agrupan personas entre el rango de 40 y 46 años.

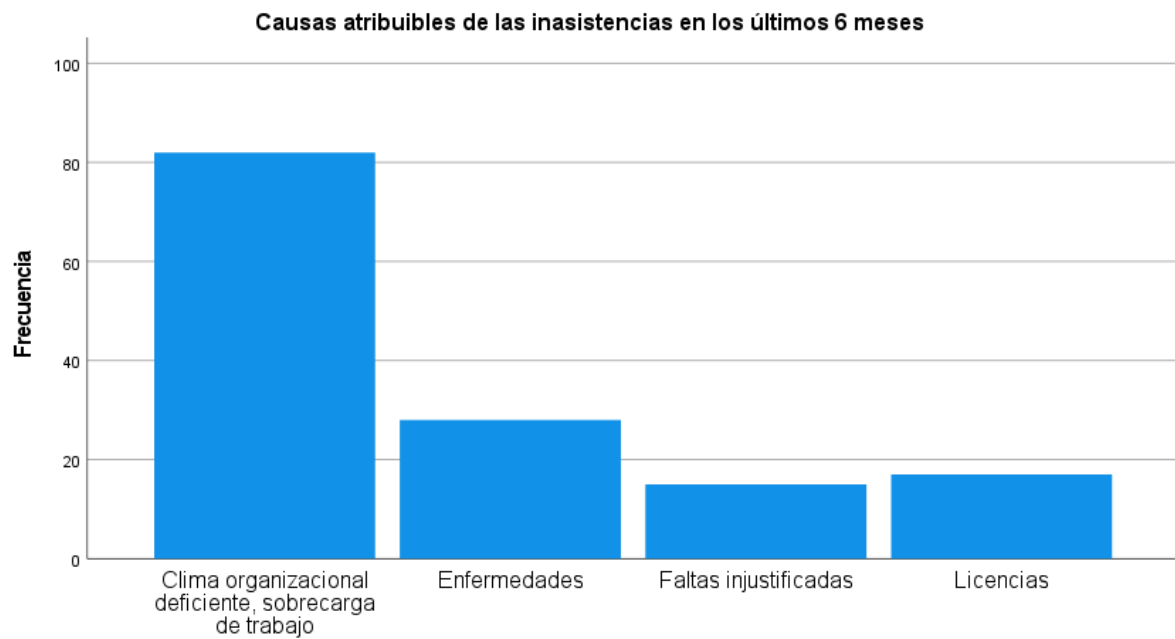


Figura 3 Motivos que atribuyen las ausencias en los últimos 6 meses

De igual modo, al determinar los motivos que atribuyen las ausencias en los últimos 6 meses, se destaca el clima organizacional en 57.7%, seguido de enfermedades por un 19.7% y, entre las menos frecuentes, licencias (12%) y faltas injustificadas (10.6%).

Tabla 11
Estadística factor 1: Colaboración y buen trato

Colaboración y buen trato

N	Válido	142
	Perdidos	0
Media		3.5986
Mediana		4.0000
Moda		4.00
Desv. estándar		.59620
Varianza		.355

De acuerdo con los encuestados evalúan de positivo el factor colaboración y buen trato siendo la moda del dato estadístico, por lo que, están “De acuerdo” con variables estudiadas.

En general presenta un resultado positivo reflejado por desviación estándar de 0.59%

Tabla 12
Factor 1 por escala

Colaboración y buen trato

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	.7	.7	.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	59	41.5	41.5	42.3
	De acuerdo	77	54.2	54.2	96.5
	Totalmente de acuerdo	5	3.5	3.5	100.0
	Total	142	100.0	100.0	

Lo anterior mencionado se evidencia en el 54.2% de los encuestados que están “De acuerdo” la dimensión medible, Asimismo, se muestra de que el 41.5% considera estar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”. Y en menor proporción están “Totalmente de acuerdo” en 3.5% y “Totalmente en desacuerdo” en 0.7%.

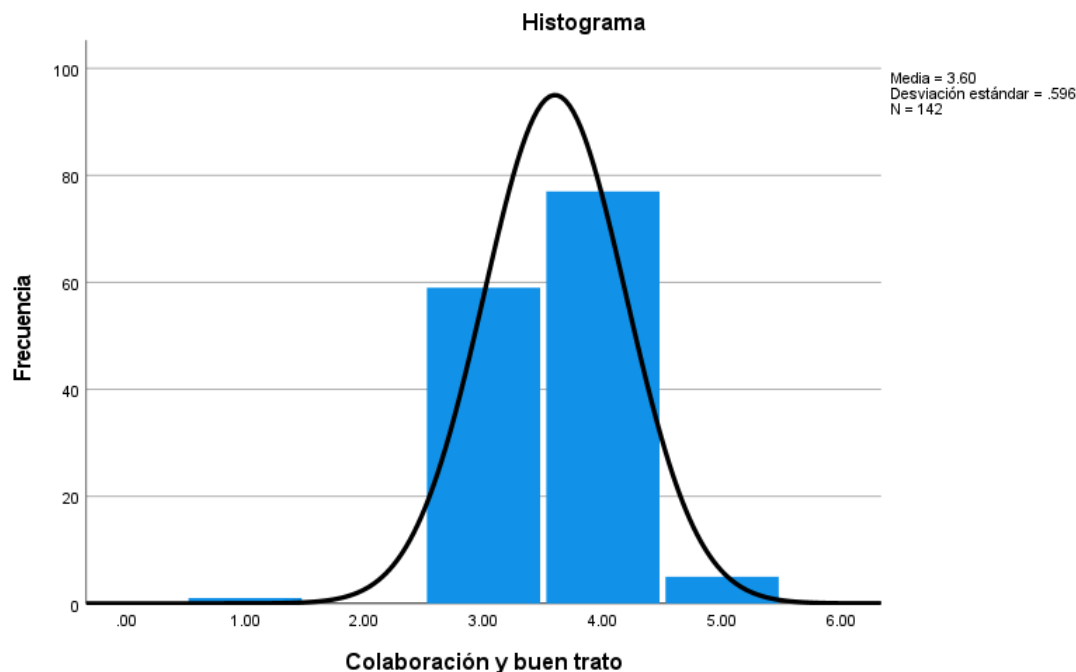


Figura 4 Factor 1: Colaboración y buen trato

Tabla 13

Estadística factor 1: preguntas

		Estadísticos						
		Quando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mis compañeros o colegas	Los jefes entregan información a su personal respecto de su desempeño laboral	Los funcionarios saben lo que los supervisores esperan de ellos	Los jefes promueven las buenas relaciones humanas entre las personas de la institución	Los jefes de esta institución tratan con respeto a sus subordinados	Quando tengo que hacer un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mi(s) jefe(s)	En esta institución se trabaja en equipo
N	Válido	142	142	142	142	142	142	142
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
	Media	2.86	3.39	4.16	3.39	3.56	4.02	3.82
	Mediana	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00
	Moda	4	3	4	4	3	4	3
	Desv. estándar	1.356	.833	.750	1.243	1.211	.748	.836
	Varianza	1.838	.694	.562	1.545	1.468	.560	.699

De acuerdo a los encuestados del factor uno, los valores con menor valoración están determinado por una media inferior a 3% y una desviación estándar superior a uno, destacando la falta de colaboración por parte de lo colaboradores, percepción de la falta de respeto por subordinados y, falta de trabajo de equipo.

Tabla 14
Estadística factor 2: Motivación laboral

N	Válido	142
	Perdidos	0
Media		3.2042
Mediana		3.0000
Moda		3.00
Desv. estándar		.71000
Varianza		.504

El factor Motivación laboral muestra un resultado en su mayoría neutral evidenciado en una moda de tres con una media de 3.2%, al mismo tiempo que mantiene una varianza mínima del 0.50%.

Tabla 15
Factor 2 por escala

Motivación laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	.7	.7	.7
En desacuerdo	19	13.4	13.4	14.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	74	52.1	52.1	66.2
De acuerdo	46	32.4	32.4	98.6
Totalmente de acuerdo	2	1.4	1.4	100.0
Total	142	100.0	100.0	

En general sobre el factor Motivación laboral, los encuestados evalúan de “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” en 52.1%, seguido de “De acuerdo” en un 32.4% y, en menor proporción, “En desacuerdo” con un 13.4%, “Totalmente de acuerdo” con un 1.4% y por último 0.7% “Totalmente en desacuerdo”.

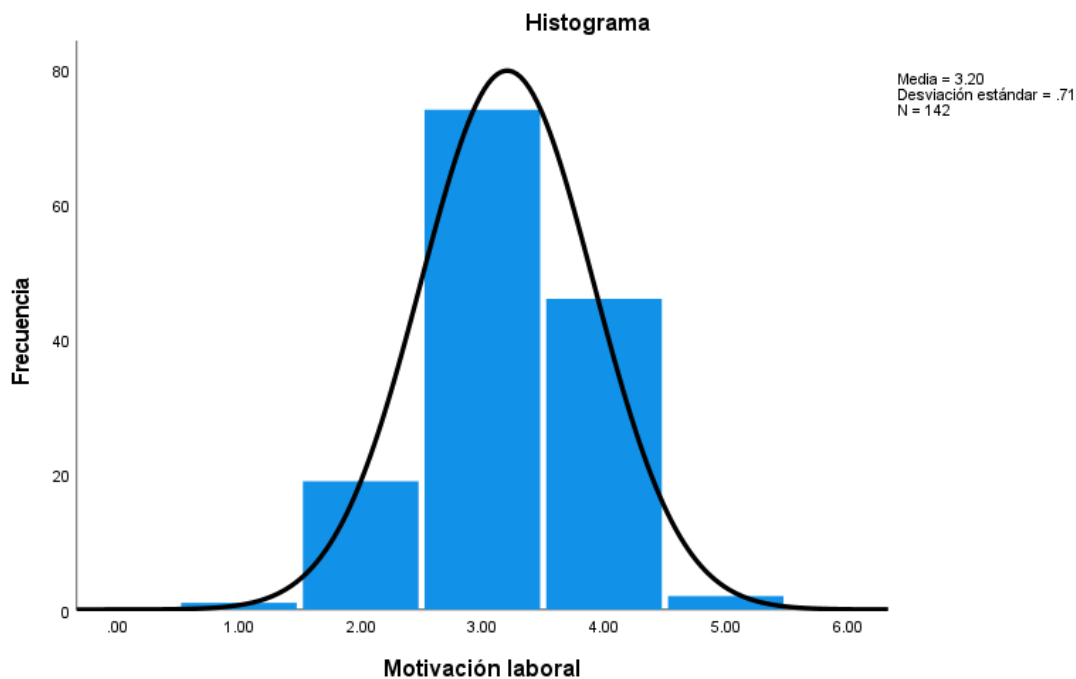


Figura 5 Factor 2: Motivación laboral

Tabla 16

Estadística factor 3: Iniciativa propia

N	Válido	142
	Perdidos	0
Media		3.6479
Mediana		4.0000
Moda		4.00
Desv. estándar		.62111
Varianza		.386
Asimetría		.050
Error estándar de asimetría		.203

Los encuestados valoran de positivo el factor tres denominado Iniciativa propia. Esto se evidencia al obtener datos estadísticos de una media superior a tres, con una moda de cuarto que significa una tendencia positiva sobre el factor, al mismo que presenta una mínima varianza de 0.38% demostrando una leve dispersión de los resultados desde el valor neutro concentrando la mayor cantidad los encuestados.

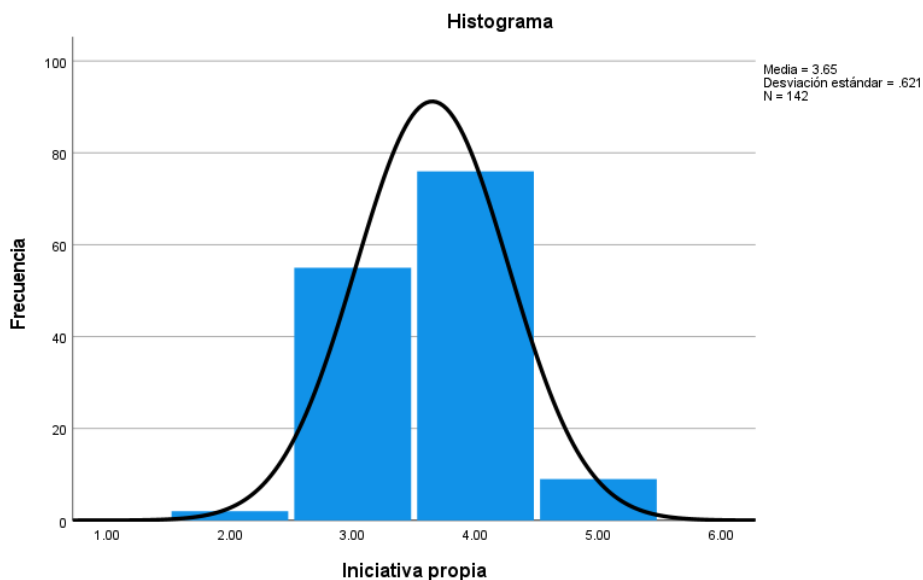


Figura 6 Factor 3: Iniciativa propia

Tabla 17

Estadística factor 4: Desarrollo profesional

Estadísticos

Desarrollo profesional

N	Válido	142
	Perdidos	0
Media		3.6901
Mediana		4.0000
Moda		4.00
Desv. estándar		.54815
Varianza		.300
Asimetría		-.541
Error estándar de asimetría		.203

El mayor número de los encuestados se encuentran en el centro de escala de valoración. Asimismo, muestra un resultado neutro con una media de superior a tres y marcado por una moda de cuatro que significa “De acuerdo” del factor evaluado: Desarrollo profesional.

Tabla 18
Factor 4 por escala

Desarrollo profesional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	1.4	1.4	1.4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	44	31.0	31.0	32.4
	De acuerdo	92	64.8	64.8	97.2
	Totalmente de acuerdo	4	2.8	2.8	100.0
	Total	142	100.0	100.0	

Como se mencionó en el párrafo anterior, la mayoría de los encuestados en un 64.8% considera de estar “De acuerdo” con respecto al desarrollo profesional, así como, un 31% está “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, dejando con menor proporción a la consideración de “Totalmente de acuerdo” (2.8%), y por último “En desacuerdo” (1.4%).

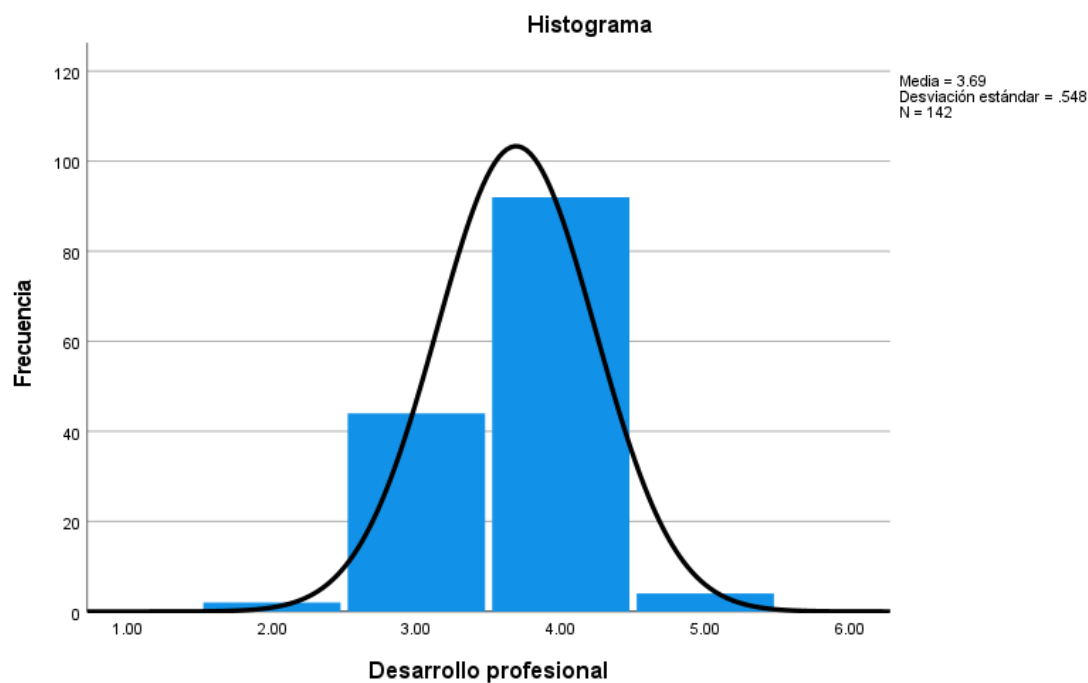


Figura 7 Factor 4: Desarrollo profesional

Tabla 19
Estadística factor 5: Apoyo al emprendimiento

Estadísticos

Apoyo al emprendimiento

N	Válido	142
	Perdidos	0
Media		4.0986
Mediana		4.0000
Moda		4.00
Desv. estándar		.53673
Varianza		.288
Asimetría		.086
Error estándar de asimetría		.203

Con respecto al quinto factor: Apoyo al emprendimiento los resultados estadísticos muestran un resultado positivo. Demostrado por una media de cuatro “De acuerdo” y una moda del mismo nivel, con una varianza de resultados mínima del 0.288.

Tabla 20
Factor 5 por escala

Apoyo al emprendimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	9.9	9.9	9.9
	De acuerdo	100	70.4	70.4	80.3
	Totalmente de acuerdo	28	19.7	19.7	100.0
	Total	142	100.0	100.0	

El quinto factor muestra gran concentración de 70.4% de encuestados que consideran de estar “Totalmente de acuerdo” sobre la variable estudiada, asimismo, valoran de “Totalmente de acuerdo” un 19.7% de los encuestados, demostrando un resultado positivo, a pesar de que solo 9.9% los encuestados considera de “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”.

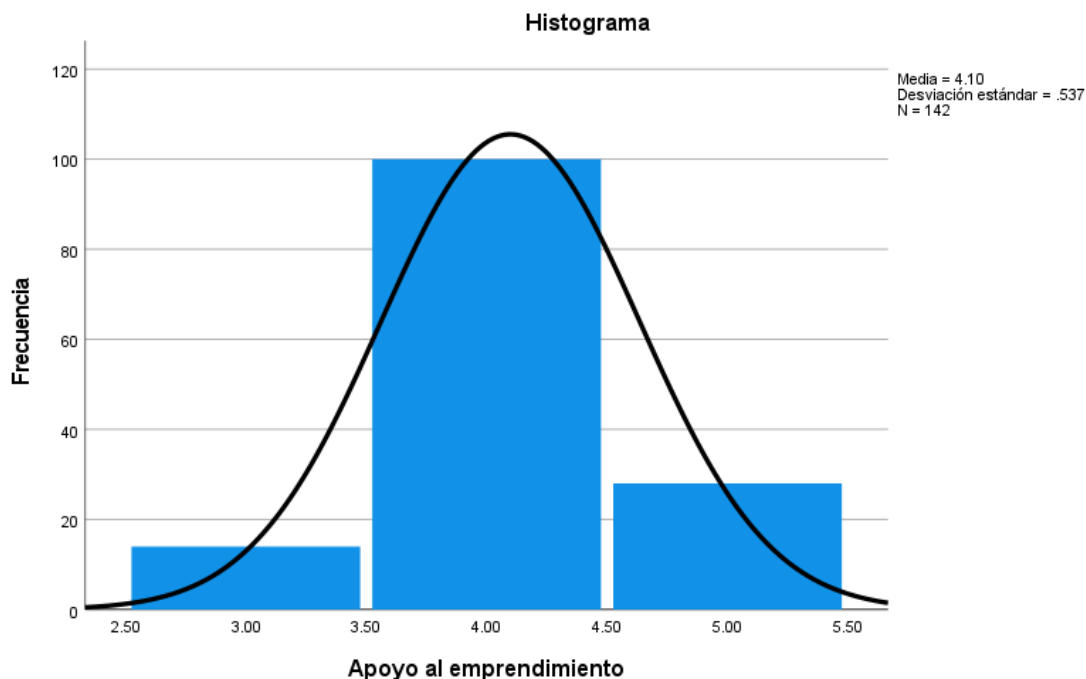


Figura 8 Factor 5: Apoyo al emprendimiento

Tabla 21

Estadística factor 6: Equipos y distribución de personas y material

Estadísticos

Equipo y distribución

N	Válido	142
	Perdidos	0
Media		3.2606
Mediana		3.0000
Moda		3.00
Desv. estándar		.55454
Varianza		.308

En cuanto al sexto factor: Equipos y distribución de personas y materiales, gran parte de los encuestados se encuentran en centro de la escala de valoración “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” mostrando un resultado neutral sobre el factor.

Tabla 22
Factor 6 por escala

Equipo y distribución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	8	5.6	5.6	5.6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	89	62.7	62.7	68.3
	De acuerdo	45	31.7	31.7	100.0
	Total	142	100.0	100.0	

Lo mencionado en el párrafo anterior se evidencia en que los encuestados en un 62.7% consideran estar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” sobre los Equipos y distribución de personas y materiales y, sólo el 31.7% consideran estar “De acuerdo”, y sólo el 5.6% de los encuestados consideran estar “En desacuerdo”.

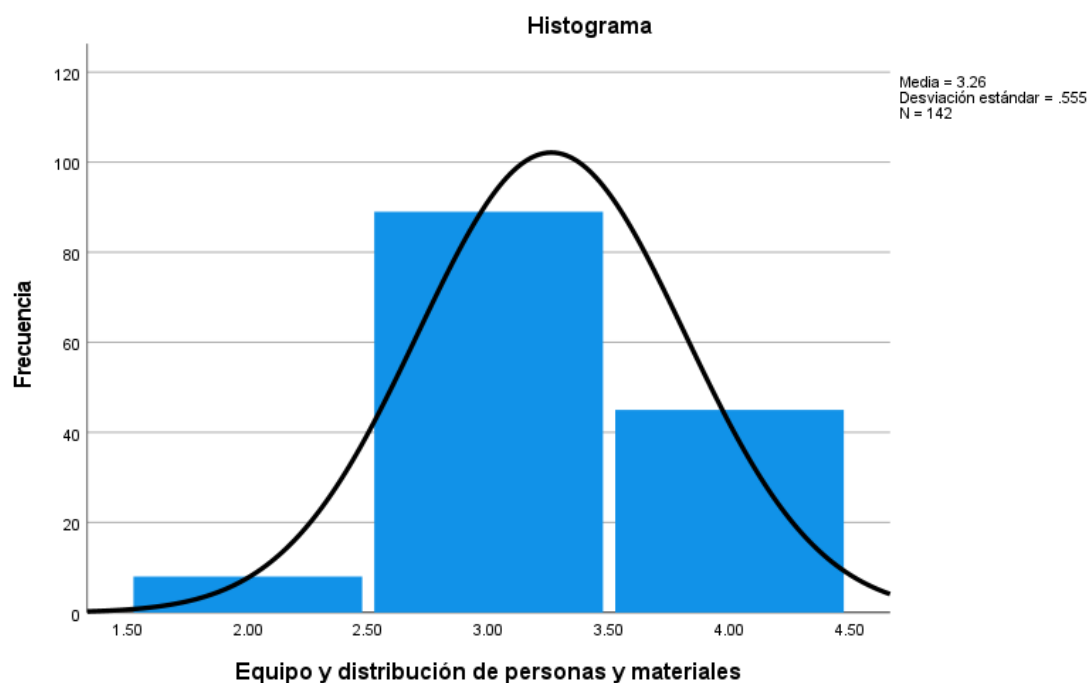


Figura 9 Factor 6: Equipos y distribución de personas y materiales

Tabla 23
Estadística factor 7: Organización y desempeño

Estadísticos

Organización y desempeño

N	Valido	142
	Perdidos	0
Media		3.7535
Mediana		4.0000
Moda		4.00
Desv. estándar		.52168
Varianza		.272
Asimetría		-.532
Error estándar de asimetría		.203

De acuerdo con los encuestados, en cuanto al séptimo factor: Organización y desempeño valora de positivo esta variable marcada por una moda de cuatro, la cual en la escala de valoración e “De acuerdo”, además presenta una media de 3.75% donde la gran parte de los encuestados se concentran en el mismo nivel de la escala.

Tabla 24
Factor 7: por escala

Organización y desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	.7	.7	.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	38	26.8	26.8	27.5
	De acuerdo	98	69.0	69.0	96.5
	Totalmente de acuerdo	5	3.5	3.5	100.0
	Total	142	100.0	100.0	

Los encuestados en un 69% consideran estar “De acuerdo” en cuanto a la dimensión de organización y desempeño evaluado y un 3.5% está “Totalmente de acuerdo”. Sin embargo, un 26.8% consideran estar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, sólo el 0.7% considera estar “En desacuerdo”.

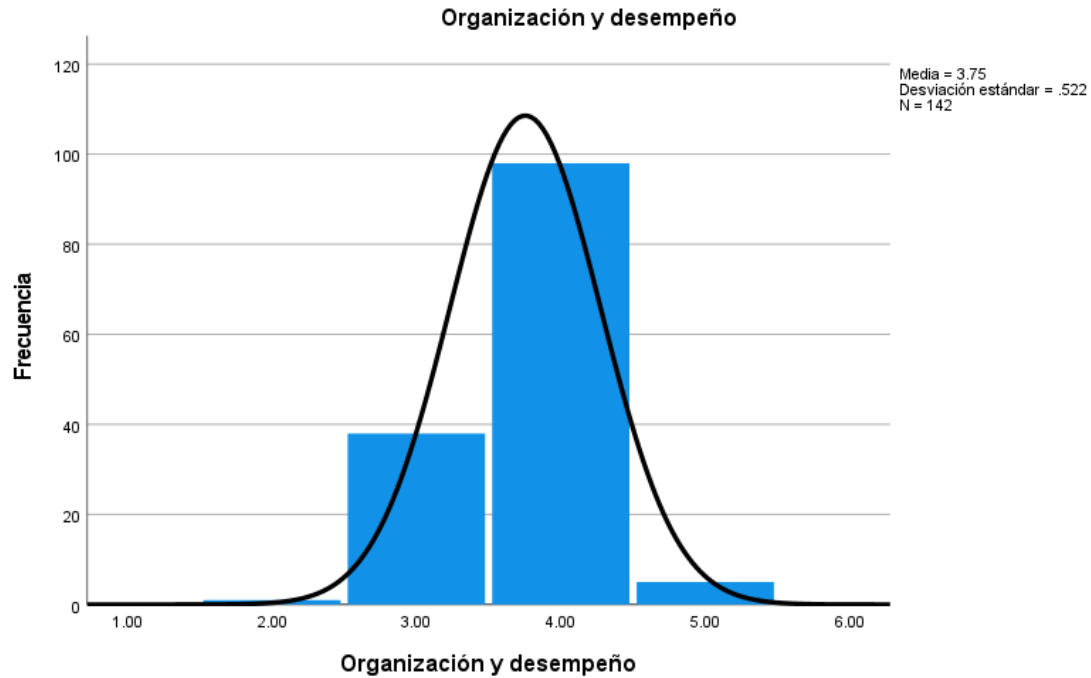


Figura 10 Factor 7: Organización y desempeño

Tabla 25

Estadística factor 8: Estabilidad laboral

Estadísticos

Estabilidad laboral

N	Válido	142
	Perdidos	0
Media		3.1761
Mediana		3.0000
Moda		3.00
Desv. estándar		.49536
Varianza		.245
Asimetría		1.062
Error estándar de asimetría		.203

En cuanto al factor de Estabilidad laboral se obtuvo como datos estadísticos una media de 3.17 y una moda de tres, la misma que según la escala de medición representa gran cantidad de los encuestados en la parte central con el valor “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”.

Tabla 26
Factor 8 por escala

Estabilidad laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	3.5	3.5	3.5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	109	76.8	76.8	80.3
	De acuerdo	26	18.3	18.3	98.6
	Totalmente de acuerdo	2	1.4	1.4	100.0
	Total	142	100.0	100.0	

Los encuestados consideran en 76.8% estar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” y el 18.3% estar “De acuerdo”, mientras que 3.5% valora de “En desacuerdo” y, sólo el 1.4% considera estar “Totalmente de acuerdo”.

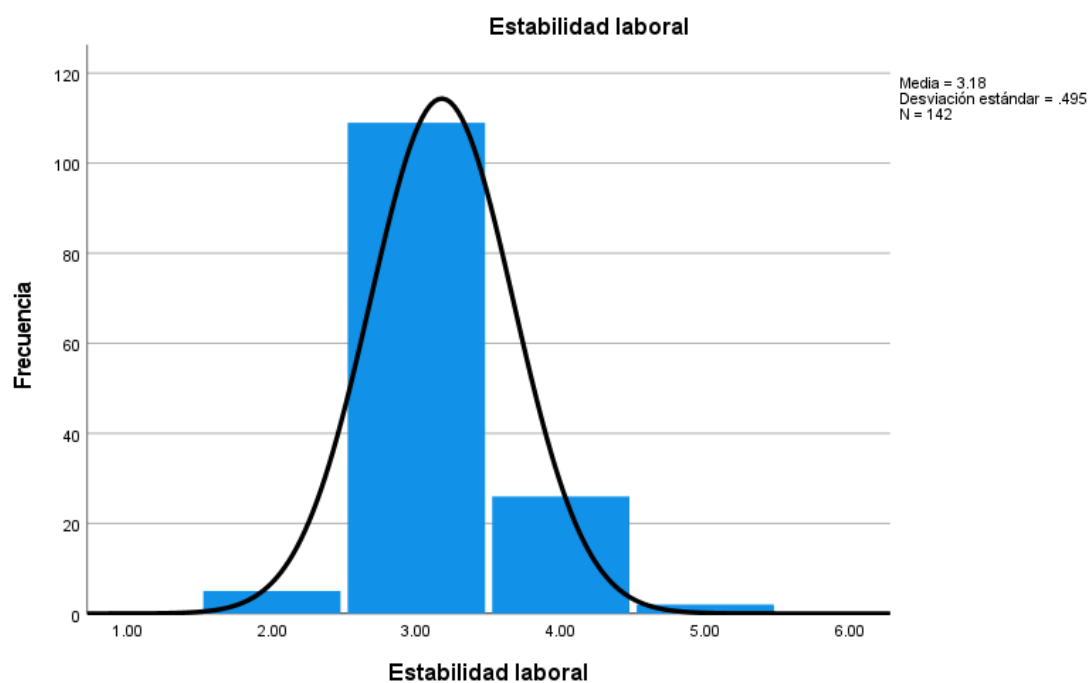


Figura 11 Factor 8: Estabilidad laboral

Tabla 27
Estadística factor 9: Comunicación y desarrollo

Estadísticos

Comunicación y desarrollo

N	Valido	142
	Perdidos	0
Media		3.5070
Mediana		4.0000
Moda		4.00
Desv. estándar		.50172
Varianza		.252
Asimetría		-.028
Error estándar de asimetría		.203

El noveno factor evaluó la Comunicación y desarrollo arrojando los resultados estadístico central donde los encuestados en su mayoría se concentran en el centro de la escala de medición con una leve representación positiva. La moda de cuatro es significativa de estar “De acuerdo”.

Tabla 28
Factor 9 por escala

Comunicación y desarrollo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	70	49.3	49.3	49.3
	De acuerdo	72	50.7	50.7	100.0
	Total	142	100.0	100.0	

Los encuestados en un 50.7% considera estar “De acuerdo” al respecto de la comunicación y el desarrollo. Sin embargo, el 49.3% considera estar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” al respecto.

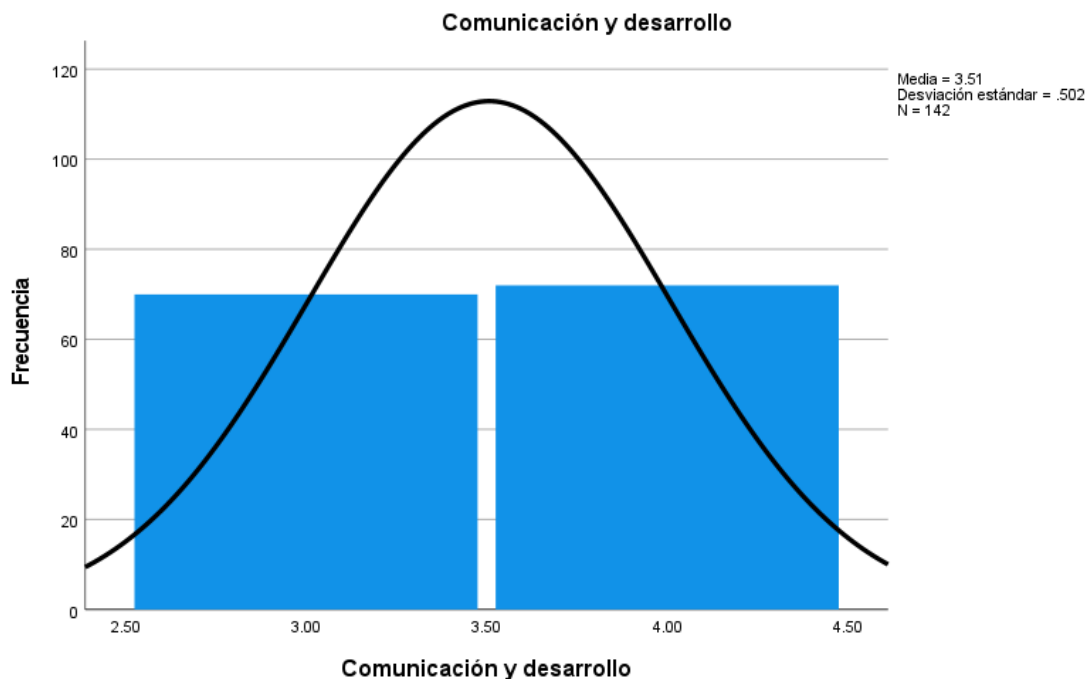


Figura 12 Factor 9: Comunicación y desarrollo

Tabla 29

Estadística factor 10: Autonomía y profesionalismo

Estadísticos

Autonomía y profesionalismo

N	Valido	142
	Perdidos	0
Media		3.8099
Mediana		4.0000
Moda		4.00
Desv. estándar		.41142
Varianza		.169
Asimetría		-1.902
Error estándar de asimetría		.203

El décimo factor evaluó la Autonomía y profesionalismo obteniendo como dato estadístico un resultado positivo. La moda de cuatro significativa de estar “De acuerdo” muestra un resultado de una media superior al nivel neutral y una varianza del 0.41% hacia el lado positivo de la escala de evaluación.

Tabla 30
Factor 10 por escala

Autonomía y profesionalismo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	.7	.7	.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	17.6	17.6	18.3
	De acuerdo	116	81.7	81.7	100.0
	Total	142	100.0	100.0	

Los encuestados en un 81.7% están “De acuerdo” con respecto a la Autonomía y profesionalismo, mientras que el 17.6% considera estar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” y, por último, sólo el 0.7% valora de “En desacuerdo” este aspecto.

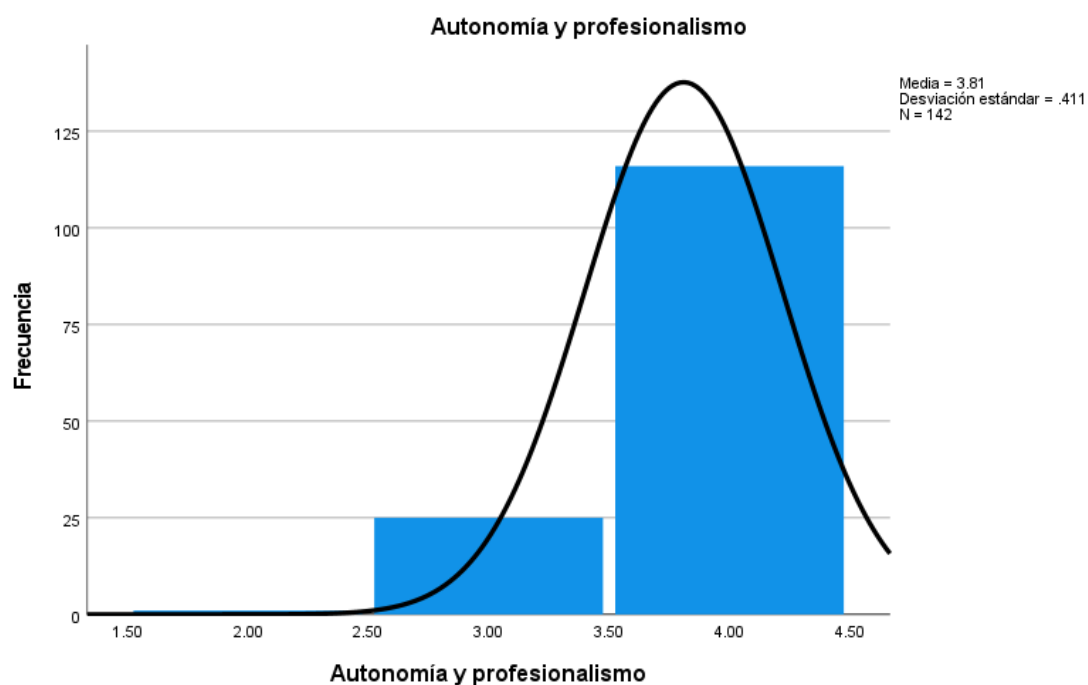


Figura 13 Factor 10: Autonomía y profesionalismo

Análisis general

Se logró determinar los siguientes datos predominantes, las mujeres (65%) conforman la mayor parte de los encuestados, asimismo, estado civil preponderante es casado (63.4%).

En cuanto a la asiduidad, los encuestados cumplieron con la asistencia laboral en un 71.8%, mientras que 28.2% han faltado al laboral y, entre las causas atribuibles como causantes de las inasistencias en los últimos 6 meses se encuentran (orden descendente): Clima organizacional deficiente, Sobrecarga de trabajo (57.7%), Enfermedades (19.7%), Licencias (12%) y por último, Faltas injustificadas (10.6%).

De las variables estudiadas los encuestados consideran que los aspectos positivos son Desarrollo profesional (67.6%); Apoyo al emprendimiento (72.1%); Autonomía y profesionalismo (81.7%). Sin embargo, la gran parte de los encuestados consideran que los siguientes aspectos están “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”. Colaboración y buen trato (41.5%); Dentro de esta valoración también se encuentran lo relacionado con Organización y desempeño (73.1%) Comunicación y desarrollo (49.3%).

No obstante, Iniciativa propia, la misma que presenta una media baja de 3.4, Equipos y distribución de personas y materiales con una media de 3.19 y; Estabilidad laboral con una media de 3.02, siendo las tres entre las dimensiones de menor valoración. Adicionalmente, los aspectos negativos más determinados se encuentra Motivación laboral, el cual consideran los encuestados estar 0.7% “Totalmente en desacuerdo” y 13.4% “En desacuerdo” y neutro el 52.1%, asimismo, Estabilidad laboral por un 3.5% “En desacuerdo” y neutro (76.8%).

Una vez realizado el procesamiento y análisis de los resultados obtenidos del estudio descriptivo se muestra correlación entre las variables estudiadas determinando que sí existe la relación positiva entre el clima organizacional en el ausentismo laboral del personal sanitario de los Centros de Salud tipo “A” del distrito 08d05- salud.

Tabla 31
Informe descriptivo por dimensión Clima organizacional

	Media	Mediana	Moda	Desv. estándar	Varianza
Colaboración y buen trato	3.60	4.00	4.00	0.51	0.26
Motivación laboral	3.39	3.00	4.00	0.65	0.42
Iniciativa propia	3.49	3.00	3.00	0.50	0.25
Desarrollo profesional	3.72	4.00	4.00	0.55	0.30
Apoyo al emprendimiento	3.96	4.00	4.00	0.44	0.20
Equipo y distribución de personas y materiales	3.19	3.00	3.00	0.48	0.23
Organización y desempeño	3.87	4.00	4.00	0.58	0.34
Comunicación y desarrollo	3.32	3.00	3.00	0.47	0.22
Estabilidad laboral	3.02	3.00	3.00	0.15	0.02
Autonomía y profesionalismo	3.95	4.00	4.00	0.23	0.05

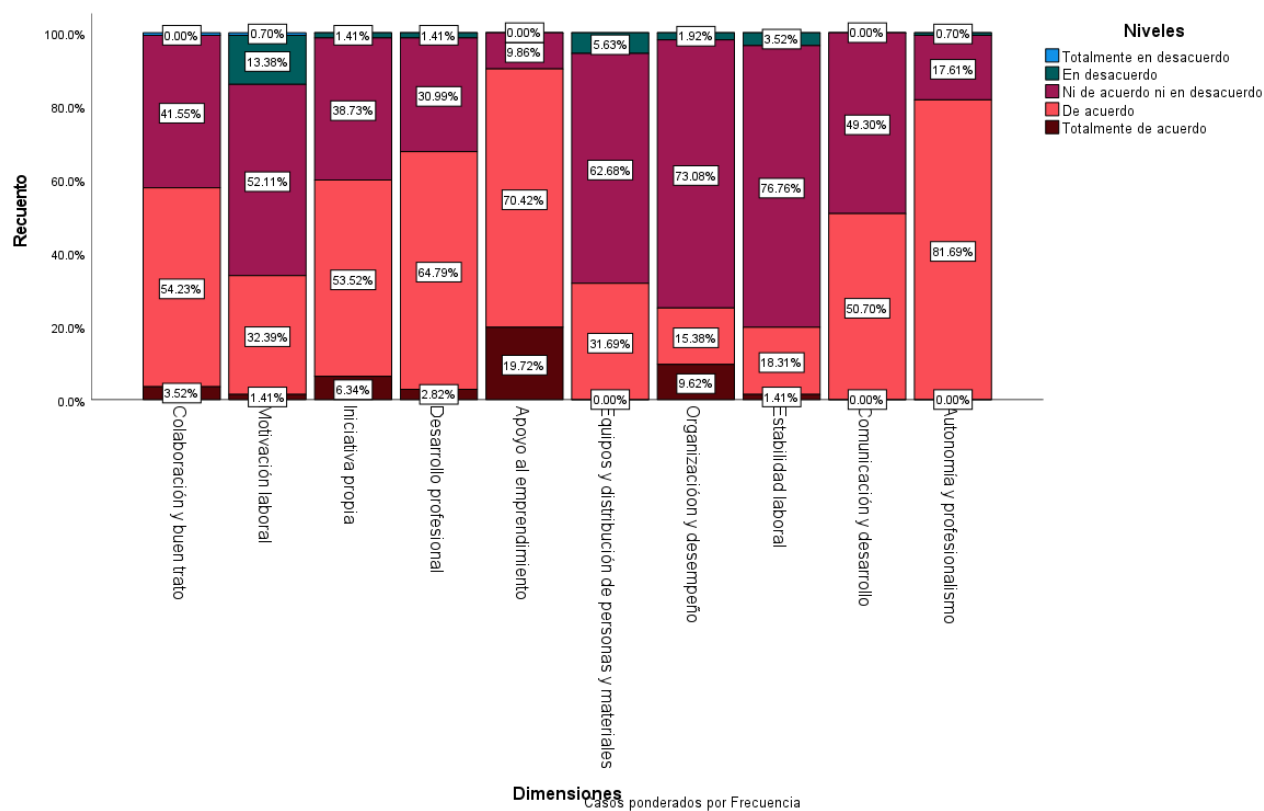


Figura 14 Dimensiones del estudio por escala Likert

Estadística descriptiva

Tabla 32
Estadística de dimensión Clima Organizacional por escala Likert

	Niveles											
	Totalmente en desacuerdo	%	En desacuerdo	%	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	%	De acuerdo	%	Totalmente de acuerdo	%	Total	%
Colaboración y buen trato	1	0.7%	0	0.0%	59	41.5%	77	54.2%	5	3.5%	142	100.0%
Motivación laboral	1	0.7%	19	13.4%	74	52.1%	46	32.4%	2	1.4%	142	100.0%
Iniciativa propia	0	0.0%	2	1.4%	55	38.7%	76	53.5%	9	6.3%	142	100.0%
Desarrollo profesional	0	0.0%	2	1.4%	44	31.0%	92	64.8%	4	2.8%	142	100.0%
Apoyo al emprendimiento	0	0.0%	0	0.0%	14	9.9%	100	70.4%	28	19.7%	142	100.0%
Equipos y distribución de personas y materiales	0	0.0%	8	5.6%	89	62.7%	45	31.7%	0	0.0%	142	100.0%
Organización y desempeño	0	0.0%	1	1.9%	38	73.1%	8	15.4%	5	9.6%	142	100.0%
Estabilidad laboral	0	0.0%	5	3.5%	109	76.8%	26	18.3%	2	1.4%	142	100.0%
Comunicación y desarrollo	0	0.0%	0	0.0%	70	49.3%	72	50.7%	0	0.0%	142	100.0%
Autonomía y profesionalismo	0	0.0%	1	0.7%	25	17.6%	116	81.7%	0	0.0%	142	100.0%

Ausentismo laboral

Tabla 33
Estadística descriptiva de Ausentismo Laboral

Variables	Media	Desv. Desviación
Cuando se ausenta del trabajo, justifica su inasistencia	3.92	.469
Respeto los horarios de entrada, salida y recesos establecidos por la empresa	3.22	.493
Las inasistencias del personal provocan desmotivación en el equipo de trabajo	3.90	.418
Ha padecido dolores en la cabeza en los últimos seis meses	1.92	.437
Le ocurre que no tiene tiempo suficiente para completar su trabajo	2.41	.726
Ha tenido algún problema de salud a causa de su trabajo	3.11	.425
Me excuso para no ir a trabajar	1.74	1.036
Puede ausentarse de su trabajo por unos minutos sin necesidad de que le reemplacen	1.27	.843
Hago una pausa en mi trabajo para ir al médico, a RRHH, o alargar el tiempo establecido de comidas.	1.83	.734
Cuántos días en los últimos doce meses he faltado al trabajo	1.26	.796

El análisis de los datos descriptivos de las variables muestra positivos valores determinados en la mayoría de los ítems. Existe indicador positivo en la justificación de la ausencia al trabajo reflejado en una media superior a 3 y cerca de 4 donde la muestra se desvía, en promedio, 0.459 respecto de la media. Asimismo, existe el respeto por el cumplimiento de los horarios con un resultado más centrado de 3.22 y se desvía en 0.493 de la escala. A esto se suma que no se excusan para ir a trabajar.

Gran parte de la muestra estima que las inasistencias de personal influyen en el nivel de motivación de los equipos de trabajo, esto se refleja en una media de 3.90 y es asimétrica negativa. De igual forma, muestran una media centrada de 2.41 al respecto de no contar con suficiente tiempo para completar las tareas del puesto de trabajo. También, se logró identificar

que gran parte de la muestra no presentó dolores de cabeza en los últimos seis meses, aquellos manifiestan que gran parte de los problemas de salud en ellos pueden ser atribuibles a ambiente laboral, es decir, el lugar de trabajo (Centros de Salud).

Por otra parte, los ítems con media entre 1.27 y 1.74 reflejan la estructura y responsabilidad del trabajo. Entre ellos, manifiestan que no “Puede abandonar su trabajo por unos minutos sin necesidad de que le sustituyan”, realizan pocas “pausas en mi trabajo para ir el médico, a RRHH, o alargo el tiempo establecido de comidas”. En el periodo de un año, gran parte de la muestra ha faltado al menos de 1 a 3 días.

Tabla 34
Promedio por dimensiones

Dimensiones	Media
Clima organizacional	3.55
Colaboración y buen trato	3.60
Motivación laboral	3.39
Iniciativa propia	3.49
Desarrollo profesional	3.72
Apoyo al emprendimiento	3.96
Equipos y distribución de personas y materiales	3.19
Organización y desempeño	3.87
Estabilidad laboral	3.32
Comunicación y desarrollo	3.02
Autonomía y profesionalismo	3.95
Ausentismo laboral	2.64
Inasistencia al trabajo	3.57
Causas del ausentismo	2.83
Factores relevantes	1.53

Tabla 35
Media por dimensiones

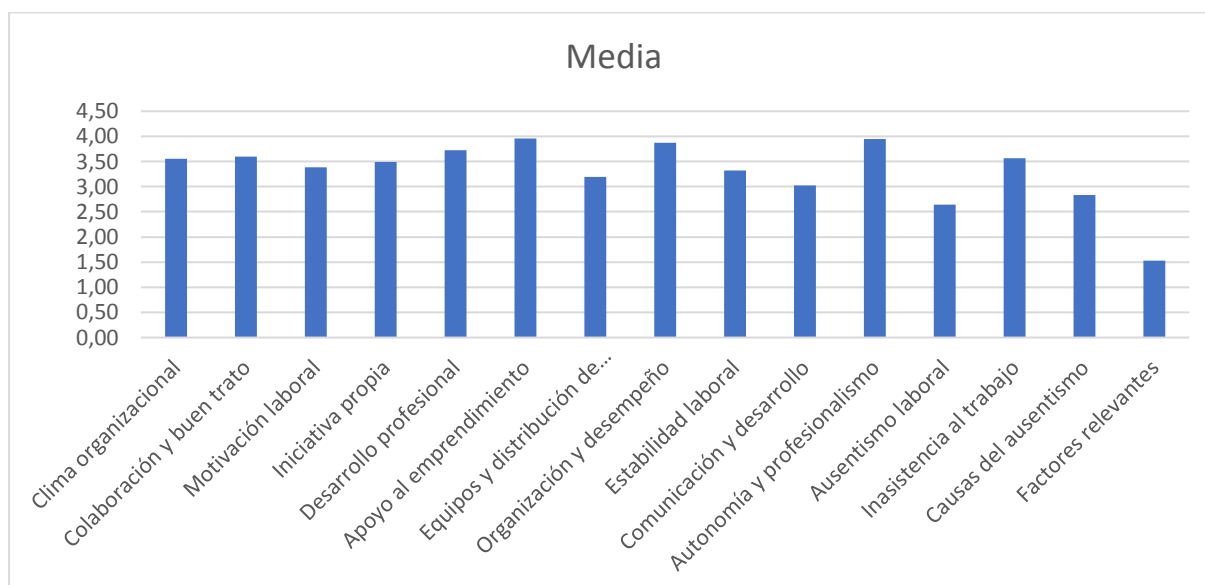


Tabla 36
Correlación

			Clima organizacional	Ausentismo laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	.316**
		Sig. (bilateral)	.	.000
	Ausentismo laboral	Coefficiente de correlación	.316**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El Estudio presenta una significación de $p < 0,05$ determinando la relación entre las variables clima organizacional y ausentismo laboral. Asimismo, ambas variables tienen una correlación positiva débil.

Capítulo IV

Propuesta

Este acápite comprende la propuesta del estudio. El mismo enlista las estrategias y acciones orientadas a la mitigación el ausentismo laboral en el personal sanitario de los Centros de Salud tipo “A” del distrito 08d05- salud derivado por los factores determinantes del clima organizacional. La propuesta se diseñó con base en los resultados obtenidos en el Capítulo anterior y contendrá actividades requeridas.

Tema de la propuesta

Plan de mejora del clima organizacional de los Centros de Salud tipo “A” del Distrito 08d05- Salud.

Justificación

La propuesta es un plan de mejora mediante estrategias que mejoren el clima organizacional y reduzca el ausentismo laboral. Plan que valora el activo humano de las organizaciones y su interrelación en los Centros de Salud, ya que, la relación entre el personal de trabajo afecta directamente en el servicio de *salud* entregado, el mismo que se considera de importancia debido a ser un bien de alto valor; el servicio de salud entregado se puede ver afectado en la calidad, productividad, costos y, renunciadas.

Se debe procurar la motivación laboral del personal debido que está expuesto a las situaciones como el quebranto de salud de los pacientes o cambios externos como lo son las políticas públicas, pandemias, entre otras. De ahí que, se considera ejecución de programas dentro de las instituciones a fin cumplir con las metas organizacionales y públicas, a modo de ejemplo, el objetivo tercero (Salud) planteado por los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Objetivo general

Diseñar una propuesta de mejora mediante estrategias que permitan solucionar las problemáticas en los Centros de Salud tipo “A” del distrito 08d05- salud.

Objetivos específicos

Desarrollar programa de mejorar continua por medio de capacitaciones enfocadas al desarrollo intrapersonal del personal de salud de los Centro de Salud tipo “A” a fin de generar un clima organizacional óptimo.

Motivar el personal de salud de los Centro de Salud tipo “A” a través del involucramiento de toma de decisiones y autonomía a fin de fomentar la participación e interacción entre los niveles jerárquicos y eficiencia en los procesos.

Desarrollo de la propuesta

De acuerdo a los resultados se deben mejorar el ambiente generado por el clima organizacional a la vez que se mitiga el ausentismo laboral manifestado en los Centros de Salud. Las estrategias enlistadas buscan mejorar el clima laboral mediante la motivación del personal de distintas áreas que laboran en los Centros de Salud, promoviendo la colaboración, la responsabilidad de las tareas.

Así, la propuesta es diseñar programas de capacitaciones y actividades de integración para mejorar el clima organizacional del personal que laboran en los Centros de Salud del tipo “A” del distrito 08d05-salud para reducir el ausentismo laboral haciendo énfasis en socialización de valores y responsabilidades, así como, la colaboración, motivación y comunicación.

Se estipula que las estrategias planteadas sean ejecutadas durante un año. La propuesta busca mejorar aquellas problemáticas identificadas en el Capítulo anterior, entre las que manifestaban mayor preocupación y mayor ponderación que están afectando el clima organizacional y causando ausentismo laboral. De ahí que, se busca cumplir con Motivación laboral del personal y Equipos de trabajo enfocando la participación entre todas las áreas y reconocimiento. Para la ejecución del programa se debe considerar al jefe del área o departamentos a fin de crear liderazgo y buen ambiente laboral. En cuanto a Estabilidad

laboral se procura la socialización de las políticas gubernamental, distritales y cambios promovidos a nivel organizacional a fin de dar a conocer las resoluciones y reducir las incertidumbres que envuelven al aspecto laboral.

Asimismo, para las variables de Equipos y distribución de personas y materiales e Iniciativa propia se promueven capacitaciones de relaciones interpersonales que promuevan la comunicación y participación de los colaboradores en todos los niveles jerárquicos.

Políticas enfocadas al clima laboral

- Cultura de mejoramiento y comunicación transversal logrando eficiencia a niveles de empleados y directivos, con una orientación a la flexibilidad, la escucha activa y la empatía.
- Fortalecimiento de las buenas relaciones interpersonales entre los diversos equipos de trabajo.
- Promoción del talento humano, los espacios de aprendizaje y el reconocimiento laboral.

Manual de funciones

Puesto. Gerencia

- Planificar, ejecutar y evaluar, los planes y proyectos de salud en la institución
- Administrar los recursos humanos
- Controlar la satisfacción del usuario interno y externo
- Velar por el cumplimiento de normas y protocolos
- Programar y designar tareas a nivel interno y externo de la institución
- Control del personal
- Revisar informes de finanzas

Condiciones Laborales

Se debe comprender que las principales condiciones laborales para un trabajador son su salario y su jornada de trabajo, estos dos factores son los principales motivadores del talento humano. Por otra parte, también incide el clima laboral, en el que se refleja el trato entre los trabajadores y el personal directivo. Estos tres elementos son los que se necesitan cuidar para mejorar las condiciones laborales. A partir de estas premisas se requieren tomar diversas estrategias para influir de forma positiva en las condiciones laborales:

Estrategias enfocadas al Clima Laboral

- Fomento de un entorno saludable mediante el establecimiento de una cultura positiva de trabajo
- Promoción y organización de capacitaciones de calidad
- Fortalecer el uso de la tecnología como herramienta para los procesos de comunicación interna
- Acercarse a los empleados y ganar su confianza. Mediante actividades de socialización variadas
- Escucha activa a los trabajadores
- Proponer métodos para el manejo apropiado de las crisis.
- Reconocimiento a Empleados.

Tabla 37
 Cronograma de capacitación sobre temas de clima organizacional

Temas	Mes 1				Mes 2
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5
Inducción organizacional	■				
Organización y desarrollo		■			
Capacitación continua			■		
Participación activa				■	
Comunicación activa					■

Estrategias

Tabla 38
Cuadro de mando integral

Cuadro de mando integral						
Perspectiva	Objetivo	Indicadores	Metas	Responsables	Iniciativas	Presupuesto
Financiera	Mejorar la productividad	Reducción del presupuesto general sobre gastos varios	Reducir un 10% el presupuesto destinado a gastos varios	Responsables de recursos humanos	Crear un registro de gastos, ingresos y egresos	\$250
	Planificación costo-eficiencia de los materiales necesarios	Cumplimiento de la planificación económica para las evaluaciones	Revisión mensual de los costos de las actividades y de las capacitaciones	Directivos	Crear un informe de flujo de efectivo que permita comprender si la inversión en las actividades de mejora es viables y efectivas	
Clientes internos	Promover el buen trato hacia el cliente interno por parte de la directiva	Porcentaje de reclamos del cliente interno	Disminuir el porcentaje de reclamos por parte del cliente interno	Responsables de recursos humanos	Crear un espacio de escucha anónima y digital para que el cliente	\$0
	Fortalecer el trabajo equipos Gestionar un plan de visitas	Nivel de comodidad en trabajos en equipo	Aumentar el índice de comodidad del cliente	Directivos	interno puede registrar sus	

Cuadro de mando integral

Perspectiva	Objetivo	Indicadores	Metas	Responsables	Iniciativas	Presupuesto
	médicas para los trabajadores internas		interno en trabajos en grupo Aumentar la efectividad de las actividades del trabajo en equipo		quejas y que estas sean tomadas en cuenta (sin límite de tiempo).	
	Desarrollar de medidas que ofrezcan flexibilidad a nivel de tiempo y ergonomía ambiental	Medición mensual de cumplimiento de medidas de flexibilidad y de mejora de ambiente laboral	Cumplimiento del 75% de las medidas de flexibilidad y mejora del ambiente laboral	Responsables de recursos humanos	Creación de sesiones de conversatorios a realizar 1 vez al mes donde se conozcan las necesidades de los trabajadores para tomar nuevas medidas	
Procesos internos	Establecer medidas que permitan mejorar el ambiente laboral	Evaluación de conocimiento de tareas y normativa vigente	Disminuir el conocimiento legal y cumplimiento de responsabilidades laboras y evitar intromisión de tareas	Directivos	Una sesión mensual al año	\$0
	Reconocer y organizar los mandos y niveles de interacción					
Aprendizaje y crecimiento	Capacitar sobre normativa, reformas de salud, misión y visión institucionales, reglamentos internos.	Evaluaciones sobre las temáticas correspondientes a la capacitación.	Mejorar el nivel de conocimiento y compresión del personal sobre las distintas temáticas tratadas.	Responsables de recursos humanos Directivos	1 capacitación semanal en las diversas áreas mencionadas	

Cuadro de mando integral

Perspectiva	Objetivo	Indicadores	Metas	Responsables	Iniciativas	Presupuesto
	Establecer espacios de socialización donde se pueda hablar sobre los valores, los horarios laborales y procedimientos	Documentación sobre los acuerdos llegados a nivel de horarios y procedimientos.	Establecer convenios y consideraciones sobre horarios y permisos de trabajo			
	Promover el logro de las metas institucionales públicas, el reconocimiento laboral y el compartir de propuesta de mejora		Dar a conocer las metas, y el reconocimiento laboral.			
	Capacitar sobre salud mental		Establecer medidas efectivas para el logro de metas institucionales			
	Creación y socialización de protocolos de crisis de comunicación y conflictos					

Tabla 39
Cronograma de la propuesta

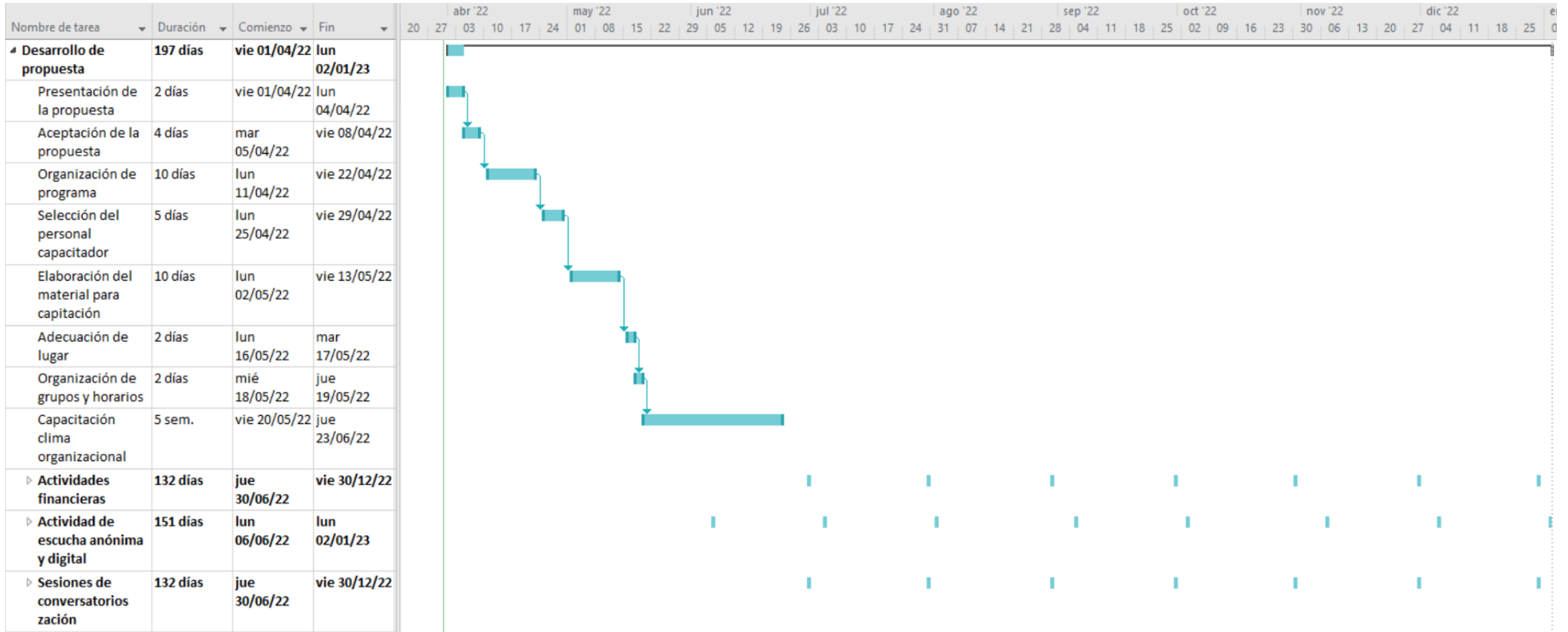


Tabla 40
Presupuesto

Recursos	Cantidad	Coste	Total
Computadoras	3	\$500	\$1500
Impresoras	1	\$200	\$200
Fondo para imprevistos e inversiones	1	\$250	\$250
Software de gestión y control horario: Labor		\$60	
Office Free con licencia Premium	1	(anual)	\$60
Total			\$2010

Conclusiones

Con base en las teorías abordadas en relación al clima organizacional y el ausentismo laboral se logró identificar diferentes elementos que envuelven a las características organizacionales. Asimismo, se logró determinar los diferentes factores influyentes desde la perspectiva de la salud y que pueden ocasionar situaciones adversas, que el caso particular al objeto de estudio, los Centros de Salud tipo “A” del distrito 08d05- salud.

Entre los aspectos destacables son los individuales y situacionales, la combinación de la interacción entre el individuo y las situaciones que deben ser examinadas en conjunto y no por separado, el primero contempla aspectos como la personalidad, valores, necesidades y, por los factores situacionales la estructura organizacional, prácticas de supervisión, etc.

De igual manera, la importancia de la motivación del personal por la participación, por el cumplimiento del establecimiento de objetivos instituciones y por área refiriéndose a la presencia de grupos, los mismos que mediante la percepción y contribuciones de los miembros sean valoradas y buscan el reconocimiento.

Los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de medición reflejan la realidad del objeto de estudio. Primero, validando la hipótesis de relación entre las variables con una correlación débil; segundo, existe alta interrelación entre variables junto a tres variables de ausentismo laboral. Dentro los aspectos que causan el ausentismo laboral son la Motivación laboral, Comunicación y Estabilidad laboral, por lo que, se promueve el diseño y ejecución de estrategias encaminadas a mejorar el clima organizacional, mediante la realización de programas continuos de mejoramiento, participación grupal a fin de garantizar una calidad de atención de salud. Rol encargado a jefes de áreas o gerentes cuya responsabilidad es generar un buen ambiente laboral y un clima organización eficiente mediante el liderazgo.

Recomendaciones

Realizar estudios con diversas variables del clima organizacional u otros instrumentos a fin de indagar sobre otras causantes que influyen en el ausentismo laboral en los Centros de Salud.

Realizar un estudio con muestra estratificada entre los diferentes niveles o profesionalismo de la población a fin de conocer el nivel del clima organizacional por nivel de grupo.

Realizar reuniones laborales a fin de conocer las dudas de los trabajadores sobre las responsabilidades laborales y legales, de igual manera, número de reuniones más de las horas establecidas en este estudio a fin de promover la participación, retroalimentación, experiencias y reconocimientos.

Se precisa una revisión constante de los cambios de las políticas que regulan el área de salud, así como, las actualizaciones legales que persigue la institución y el Ministerio de salud a fin de generar acciones congruentes a los lineamientos establecidos.

Referencias

- Argyris, C. (1958). Some Problems in Conceptualizing Organizational Climate: A Case Study of a Bank. *Administrative Science Quarterly*, 2(4), 501-520.
<https://doi.org/10.2307/2390797>
- Asamblea Nacional. (2020). Asamblea Nacional del Ecuador. Recuperado 10 de agosto de 2021, de Asamblea Nacional del Ecuador website:
<https://www.asambleanacional.gob.ec/es/leyes-aprobadas>
- Berón, E. A., Mejía, D., & Castrillón, O. D. (2021). Principales causas de ausentismo laboral: Una aplicación desde la minería de datos. *Información tecnológica*, 32(2), 11-18.
<https://doi.org/10.4067/S0718-07642021000200011>
- Bohlander, G. (2001). *Administración de recursos humanos*. México: Thomson.
- Bonilla, D. C., Carrasco, L. M., María Florez, A., Martínez Barbosa, L. P., & Pardo Fagua, C. M. (2014). *Ausentismo laboral en el centro de atención médica inmediata Vista Hermosa I nivel, empresa social del Estado*. <https://doi.org/10.19052/sv.2695>
- Brayfield, A., & Crockett, W. (1955). Employee attitudes and employee performance. *Psychological Bulletin*, (52), 396-424.
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas.
- Burns, T., & Stalker, G. (1961). *The management of innovation*. London: Tavistock.
- Bustamante, M., Lapo, María., & Grandón, M. (2016a). Creación de un cuestionario de clima organizacional para hospitales de alta complejidad, Chile. *Gerencia y Políticas de Salud*, 15(30). <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgyps15-30.ccco>
- Bustamante, M., Lapo, María., & Grandón, M. (2016b). Creación de un cuestionario de clima organizacional para hospitales de alta complejidad, Chile. *Gerencia y Políticas de Salud*, 15(30). <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgyps15-30.ccco>

- Cáceres, A. M. (s. f.). *Ausentimos laboral en el personal de enfermería del Hospital Geriátrico Gerardo Boungermini*. Recuperado de <http://investigacion.uninorte.edu.py/wp-content/uploads/2020/10/MED-0802-05.pdf>
- Campbell, J. P., Dunnette, M. D., Lawler, E. E., & Weick, K. E. (1970). *Managerial behavior performance, and effectiveness*. New York: McGraw-Hill.
- Chávez, V. H. G., & Sánchez, R. M. (2016). Ausentismo Laboral y Salud: Estudio de su importancia en el teletrabajo. *Retos: Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 6(11), 13-25.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw-Hill.
- Constitución de la República. *Constitución de la República*. , Pub. L. No. 449 (2008).
- DeCotils, T. A., & Koys, D. J. (1980). The Identification and Measurement of the Dimensions of Organizational Climate. *Academy of Management Proceedings*, 1980(1), 171-175. <https://doi.org/10.5465/ambpp.1980.4976195>
- Delgado, A., Bellón, J. Á., Martínez, M. T., Luna del Castillo, J. de D., López, L. A., & Lardelli, P. (2006). Las dimensiones del clima organizacional percibidas por los médicos de familia. *Atención Primaria*, 37(9), 489-497. <https://doi.org/10.1157/13089089>
- Forehand, G. A., & Gilmer, B. V. (1964). Environmental variation in studies of organizational behavior. *Psychological Bulletin*, 61, 361-382.
- Friedlander, F., & Margulies, N. (1969). Multiples impacts of organizational climate and individual value systems upon job satisfaction. *Personnel Psychology*, 22(2), 171-183. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1969.tb02300.x>
- Govender, K. K. (1998). The relationship between the type of organizational socialization, role and the organizational climate: A path analytical study. *SA Journal of Industrial Psychology*, 24(3), 1-6. <https://doi.org/10.4102/sajip.v24i3.655>

- Guediri, S., & Griffin, M. A. (2015). Organizational Climate. En S. Clarke, T. M. Probst, F. Guldenmund, & J. Passmore (Eds.), *The Wiley Blackwell Handbook of the Psychology of Occupational Safety and Workplace Health* (1.^a ed., pp. 272-298). Wiley.
<https://doi.org/10.1002/9781118979013.ch13>
- Guion, R. M. (1973). A note on organizational climate. *Organizational Behavior and Human Performance*, 9(1), 120-125. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(73\)90041-X](https://doi.org/10.1016/0030-5073(73)90041-X)
- Gutiérrez, J. J. B., & Arias, A. (2018). Síndrome de burnout en personal de enfermería: Asociación con estresores del entorno hospitalario, Andalucía, España. *Enfermería Universitaria*, 15(1). <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2018.1.62903>
- Hall, R. H., Hass, J. E., & Johnson, N. J. (1967). An examination of the Blau-Scott and Etzioni typologies. *Administrative Science Quarterly*, 12, 118-139.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P., Méndez, S., & Mendoza, C. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico, D.F.: McGrawHill.
- Hernández, L., & Austria, S. (2018). Influencia del clima organizacional sobre el ausentismo laboral de enfermería en un hospital de segundo nivel. *Revista de Investigación Multidisciplinaria*, (8), 15.
- Iljins, J., Skvarciany, V., & Gaile-Sarkane, E. (2015). Impact of Organizational Culture on Organizational Climate During the Process of Change. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 213, 944-950. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.11.509>
- James, L. R., & Jones, A. P. (1974). Organizational climate: A review of theory and research. *Psychological Bulletin*, 81(12), 1096-1112. <https://doi.org/10.1037/h0037511>
- Leonett, D., & Méndez, O. (2005). *Análisis de los factores que generan ausentismo laboral en el personal de enfermería del centro médico docente «La Fuente» Maturín Estado Monagas* (Universidad de Oriente). Universidad de Oriente, Maturín. Recuperado de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49527372/TESIS-658.314_L524_01-with-

cover-page-

v2.pdf?Expires=1628634889&Signature=G0YSBIQbOciK93jxrcfV0UkLAXGSdGY
 QorkRWoMZsD22ot6Pg6v1iLfG5mksGvxA3OjfZyIx2uIu4jO4eZEvYfRU-
 ~qVva6L8DqDPdeUma52nVddqAFaMBQnQWMBi1fTcJ5dqskkjrIlgqDidy5Ixy6pyr
 0ur5ByUF-C9RH867vkWSIRL9EJF8FUjmaGDMUAbnr14Es3nrcjosCfBG27-JjuQ-
 fRxjsjnDYXQ4rQvVTY~FQ7TFICyJWL2mknaSve9fMhl83tnjVQvX~HVHXILW
 DR064g3ilzHh55ps84piTCQE1RUjruB1GCFNfhepQ2R0u09Ssa6qu8uL5wgp8hyg__
 &Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Ley de Salud. , Pub. L. No. 67 (2006).

Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational*. Boston: Harvard University Press.

MAIS. (2012). *Manual_Modelo_Atencion_Integral_Salud_Ecuador_2012-Logrado-ver-amarillo.pdf*. Recuperado 3 de agosto de 2021, de https://www.kimirina.org/images/kimirina/documentos/publicaciones/Manual_Modelo_Atencion_Integral_Salud_Ecuador_2012-Logrado-ver-amarillo.pdf

Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad* (Ilustrada). Ediciones Días de Santos.

Recuperado de

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=8wPdJ2Jzqg0C&oi=fnd&pg=PR13&dq=teor%C3%ADa+de+maslow+motivaci%C3%B3n&ots=F0c3UsSmdp&sig=eKpkYqs66C2kak00zVtq_BALIzQ#v=onepage&q=teor%C3%ADa%20de%20maslow%20motivaci%C3%B3n&f=false

Mendoza, R. (2015). Insatisfacción laboral como predictor del ausentismo en un hospital público. *Revista médica de Chile*, 143(8), 1028-1033. <https://doi.org/10.4067/S0034-98872015000800010>

- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Universidad Surcolombia.
- Moran, E. T., & Volkwein, J. F. (1992). The Cultural Approach to the Formation of Organizational Climate. *Human Relations*, 45(1), 19-47.
<https://doi.org/10.1177/001872679204500102>
- Morillo, J., Gómez, N., & Laguna, Da. (2021). Costos por ausentismo laboral por COVID-19 en trabajodres del distrito San Pedro de Huaca-Tulcán Salud. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, (30). Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/dilemas/v8nspe3/2007-7890-dilemas-8-spe3-00030.pdf>
- MSP. (2018). Comunidad de San Lorenzo recibe nuevo equipado Centro de Salud Tipo C. Obtenido de Ministerio de Salud Pública: <https://www.salud.gob.ec/comunidad-de-san-lorenzo-recibe-nuevo-y-equipado-centro-de-salud-tipo-c/>
- MSP. (2019). Política Nacional de Salud en el trabajo. Recuperado 10 de agosto de 2021, de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2019/10/MANUAL-DE-POLITICAS-final.pdf>
- MSP. (2020a). Gobierno Nacional invierte 6.8% del presupuesto del Estado en Salud – Ministerio de Salud Pública. Recuperado 3 de agosto de 2021, de <https://www.salud.gob.ec/gobierno-nacional-invierte-6-8-del-presupuesto-del-estado-en-salud/>
- MSP. (2020b). Ecuador Saludable, Voy por tí – Base Legal – Ministerio de Salud Pública. Recuperado 18 de agosto de 2021, de <https://www.salud.gob.ec/base-legal/>
- Mujica, M., & Pérez, D. M. (2009). Construction of a Managment Indicator Based on Organizational Climate. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14, 392-410.
- OMS. (2017). Protección de la salud de los trabajadores. Recuperado de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs389/es/>

- ONU. (2021). Salud. Recuperado 9 de noviembre de 2021, de Desarrollo Sostenible website:
<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/health/>
- Ostroff, C. (1993). The effect of climate and personal influences on individual behavior and attitudes in organizations. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 56, 56-90.
- Ostroff, Cheri, Kinicki, A. J., & Muhammad, R. S. (2012). Organizational Culture and Climate. En I. Weiner (Ed.), *Handbook of Psychology, Second Edition* (p. hop212024). Hoboken, NJ, USA: John Wiley & Sons, Inc.
<https://doi.org/10.1002/9781118133880.hop212024>
- Parra, M., Lay, N., Payares, K., & Pareja, A. (2020). Factores que intervienen en el nivel de ausentismo del personal que labora en un centro de llamado de Barranquilla (Colombia). *Información tecnológica*, 31(6), 77-86. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000600077>
- Patterson, M. G., West, M. A., Shackleton, V. J., Dawson, J. F., Lawthom, R., Maitlis, S., ... Wallace, A. M. (2005). Validating the organizational climate measure: Links to managerial practices, productivity and innovation. *Journal of Organizational Behavior*, 26(4), 379-408. <https://doi.org/10.1002/job.312>
- Peiró, J. M., Rodríguez, I., & González, M. G. (2008). *El absentismo laboral: Antecedentes, consecuencias y estrategias de mejora*. España: Universitat de Valencia.
- Perales, R. A. V., Ponce, R. A. L., & Vegas, M. H. S. (2019). Factores asociados al ausentismo laboral de enfermeras. *Revista Cubana de Enfermería.*, 35(4), 13.
- Porter, L. W., & Steers, R. M. (1973). Organizational, work, and personal factors in employee turnover and absenteeism. *Psychological Bulletin*, 80(2), 151-176.
<https://doi.org/10.1037/h0034829>

- Pritchard, R. D., & Karasick, B. W. (1973). The effects of organizational climate on managerial job performance and job satisfaction. *Organizational Behavior and Human Performance*, 9(1), 126-146. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(73\)90042-1](https://doi.org/10.1016/0030-5073(73)90042-1)
- Reyes, A. (2000). *Administración de personal* (30.^a ed.). México: Limusa.
- Schenider, B., Ehrhart, M., & Macey, W. H. (2013). Organizational climate systems and culture. *Annual Review of Psychology*, 64, 361-388.
- Schneider, B. (1973). The perception of organizational climate: The customer's view. *Journal of Applied Psychology*, 57, 258-256.
- Schneider, Benjamin, & Bartlett, C. J. (1968). Individual differences and organizational climate. *Personnel Psychology*, 21(3), 323-333. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1968.tb02033.x>
- Schuh, A. (1967). The predictability of employee tenure: A review of the literature. *Personnel Psychology*, (20), 133-152.
- Senplades. (2017). Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017 de Ecuador | Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo. Recuperado 9 de agosto de 2021, de <https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/planes/plan-nacional-del-buen-vivir-2013-2017-de-ecuador>
- SENPLADES. (2021). Plan Toda una Vida. Recuperado 9 de noviembre de 2021, de <https://www.gob.ec/stptv>
- Sesme, D. L. (2020). *Factores que influyen en el ausentismo laboral del personal de enfermería del Hospital General Babahoyo*. (Universidad Católica de Santiago de Guayaquil). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15837>
- UCSG. (2021). Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud – UCSG. Recuperado 19 de agosto de 2021, de <https://www.ucsg.edu.ec/posgrado/pos143178/>



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Martínez Montes, Madeline Melanie, con C.C: # 092946948-4 autora del trabajo de titulación: *Influencia del clima organizacional en el ausentismo laboral del personal sanitario de los Centros de Salud tipo A del Distrito-08D05-Salud*, previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 15 de agosto del 2022

f. _____
Nombre: Martínez Montes, Madeline Melanie
C.C: 092946948-4



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Influencia del clima organizacional en el ausentismo laboral del personal sanitario de los Centros de Salud tipo A del Distrito-08D05-Salud		
AUTORA:	Martínez Montes, Madeline Melanie		
REVISOR /TUTORA:	Zurita Fabre Adela Zambrano Chumo Laura		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	15 del mes de agosto del año 2022	No. DE PÁGINAS:	81
ÁREAS TEMÁTICAS:	Salud, Calidad, Organización		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Clima organizacional, ausentismo laboral, salud, centro de salud, gestión.		

RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):

El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación del clima organizacional en el ausentismo laboral del personal sanitario de los Centros de Salud tipo "A" del distrito 08d05- salud. La metodología de la investigación es de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental de alcance descriptivo-correlacional de corte transeccional, para realización del mismo se consideró una muestra de tipo aleatoria simple y está conformada por 42 trabajadores profesionales de salud y administrativo que laboran en los Centros de Salud de tipo "A" del Distrito 08d05, a quienes se les aplicó una encuesta. El Estudio presenta una significación de $p < 0,05$ determinando la relación entre las variables clima organizacional y ausentismo laboral. Asimismo, ambas variables tienen una correlación positiva débil. Las dimensiones del clima organizacional con mayores problemas fueron: Iniciativa propia, equipos y distribución de personas y materiales, estabilidad laboral, motivación laboral y, estabilidad laboral. Además, gran parte de la muestra estima que las inasistencias de personal infieren en el nivel de motivación de los equipos de trabajo y en el periodo de un año, gran parte de la muestra ha faltado al menos de 1 a 3 días generando un clima organizacional no armónico influyendo en el ausentismo laboral. Asimismo, se determinó 28.2% manifiesta ausentismo laboral y en un término de seis meses las causas atribuibles son un Clima organizacional deficiente y sobrecarga laboral; Enfermedades y; licencias. De ahí que, se propone un plan de mejoramiento por medio de estrategias de mejoramiento del clima organizacional a fin de mitigar las problemáticas encontradas.

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593985807478	E-mail: madelinemartinezm@gmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Núñez Lapo, María de los Ángeles	
	Teléfono: 043804600 / 0997196258	
	E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec	

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	