



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SAN LUIS POTOSÍ  
FACULTAD DE ENFERMERÍA Y NUTRICIÓN**



**UNIDAD DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN**

**“AUSENTISMO LABORAL Y SU RELACIÓN CON SATISFACCIÓN  
LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN UNA INSTITUCIÓN  
DE SEGURIDAD SOCIAL”**

**TESIS**

**Que para obtener el GRADO de:**

**MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN EN ENFERMERÍA**

**P R E S E N T A:**

**Licenciada en Enfermería  
MARIBEL VELÁZQUEZ RAMOS**

**DIRECTORA DE TESIS:  
DRA. SOFIA CHEVERRIA RIVERA**

**CO DIRECTOR:  
DR. ARMANDO SÁNCHEZ MACÍAS**

**NOVIEMBRE 2023**



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SAN LUIS POTOSÍ**  
**FACULTAD DE ENFERMERÍA Y NUTRICIÓN**



**UNIDAD DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN**

Ausentismo laboral y su relación con satisfacción  
laboral en el personal de enfermería en una  
institución de seguridad social.

**T E S I S**

**Para obtener el GRADO de:**

Maestra en Administración en Enfermería

**Presentada por:**

Licenciada en Enfermería  
**Maribel Velázquez Ramos**

**Aprobada por el Comité de Tesis:**

**D i r e c t o r a**

---

**Dra. Sofia Cheverria Rivera**

**C o - D i r e c t o r**

---

**Dr. Armando Sánchez Macías**

**03 de noviembre de 2023**



Ausentismo laboral y su relación con satisfacción laboral en el personal de enfermería en una institución de seguridad social. ©

2023 Por Maribel Velázquez Ramos se distribuye bajo una [Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

## Resumen

**Objetivo.** Determinar la relación de ausentismo y satisfacción laboral en el personal de enfermería de un Hospital de Seguridad Social en San Luis Potosí, México.

**Material y métodos.** Es un estudio descriptivo correlacional, transversal no experimental. La población son profesionales de enfermería. Se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia con un tamaño de 194 profesionales de enfermería. El instrumento utilizado es la Escala de Satisfacción Laboral de Chiang, et al. (2018). Para el análisis estadístico se utilizó el software SPSS versión 23. Se respetaron los aspectos éticos de la investigación en seres humanos de acuerdo con la Ley General de Salud (México). **Resultados.** El 54.1% del personal presentó ausentismo en el instituto al menos en una ocasión. Las causas principales fueron licencia COVID-19, enfermedad general y falta injustificada. Al medir la satisfacción global se encontraron niveles medios de satisfacción en un 65.5%. Se encontró relación estadísticamente significativa entre ausentismo y las dimensiones de satisfacción laboral. **Conclusiones.** Los resultados del estudio evidenciaron que el personal está medianamente satisfecho y el ausentismo está presente en más de la mitad de la muestra, mayormente en mujeres. Así mismo, la satisfacción laboral es un factor del ausentismo laboral.

**Palabras clave:** ausentismo, personal de enfermería, satisfacción en el trabajo.

## **Abstract**

**Objective:** To determine the relationship between work absenteeism and job satisfaction in the nursing staff of a Social Security Hospital in San Luis Potosí, Mexico. **Material and methods.** It is a descriptive, correlational, cross-sectional, non-experimental study. The population are nursing professionals. A non-probabilistic convenience sample is used with a size of 194. The instrument used is the Chiang, et al. Job Satisfaction Scale. (2018). For the statistical analysis, the SPSS version 23 software was used. The ethical aspects of the research in human beings were respected in accordance with the General Health Law (Mexico). **Results.** 54.1% of the personnel presented absenteeism in the institute on at least one occasion. The main causes were COVID-19 leave, general illness and unexcused absence. When measuring overall satisfaction, average levels of satisfaction were found at 65.5%. A statistically significant relationship was found between absenteeism and the dimensions of job satisfaction. **Conclusions.** The results of the study showed that the staff is moderately satisfied, and absenteeism is present in more than half of the sample, mostly women. Likewise, that job satisfaction is a factor of work absenteeism.

**Keywords:** absenteeism, nursing staff, job satisfaction.

## **Agradecimientos**

Agradezco infinitamente las facilidades otorgadas por el Instituto Mexicano del Seguro Social para la elaboración de este trabajo en especial al Dr. Jorge Alfredo García Hernández y a la Maestra Claudia Ramírez Torres.

A la Unidad de Posgrado e Investigación de la Facultad de Enfermería y Nutrición de la UASLP, por darme la oportunidad de seguir en mi superación profesional, de igual manera al Consejo Nacional de Humanidades Ciencias y Tecnologías (CONAHCYT) por brindarme el apoyo de beca nacional para estudios de posgrado.

Agradezco a Dios por permitirme terminar mis estudios, a mis queridos docentes, por compartir sus conocimientos y brindarme apoyo en todo momento de manera especial a la Dra. Sofía Cheverría Rivera y al Dr. Armando Sánchez Macías, quienes me guiaron en todo el proceso de mi tesis.

## ÍNDICE

Resumen.....	i
Abstract.....	ii
Agradecimientos .....	iii
ÍNDICE .....	iv
ÍNDICE DE FIGURAS .....	v
ÍNDICE DE CUADROS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	8
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	11
III. JUSTIFICACIÓN .....	18
IV. MARCO TEÓRICO .....	23
V. HIPÓTESIS.....	50
VI. OBJETIVOS.....	51
VII METODOLOGÍA .....	52
VIII. CONSIDERACIONES ÉTICAS Y LEGALES .....	58
IX. RESULTADOS .....	60
XI. CONCLUSIONES .....	78
XII. COMENTARIOS Y RECOMENDACIONES.....	79
XIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	80
XIV. ANEXOS .....	90

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura	Título	Página
1	Causas de ausentismo según Balderas	28
2	Causas de ausencias en el personal de enfermería de una Institución de Seguridad Social en el periodo de 2020-2021	66
3	Niveles de satisfacción laboral por indicadores del personal de enfermería de una institución de Seguridad Social de San Luis Potosí octubre-noviembre 2022	68

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro	Título	Página
1	Modelos del ausentismo laboral de diversos autores	29
2	Definición de satisfacción	42
3	Investigaciones relacionadas ausentismo con satisfacción laboral en los servicios de salud	46
4	Ponderación del instrumento del cuestionario de Satisfacción laboral según el autor del instrumento	55

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla</b>	<b>Título</b>	<b>Página</b>
1	Características Sociodemográficas de personal de enfermería del Hospital General de Zona No. 50 octubre-noviembre 2022	61
2	Características Laborales del personal de enfermería del Hospital General de Zona No. 50 octubre-noviembre 2022	62
3	Significancia de las características del personal de enfermería entre las variables sociodemográficas del personal de enfermería del Hospital General de Zona No. 50	63
4	Ausentismo del personal de enfermería del Hospital General de Zona No. 50 durante el periodo 2020-2022	64
5	Ausentismo del personal de enfermería del Hospital General de Zona No. 50 durante el periodo 2020-2021	65
6	Relaciones estadísticamente significativas entre ausentismo y variables sociodemográficas y causa de ausencia del personal de enfermería en una Institución de Seguridad Social de San Luis Potosí octubre noviembre 2022	67
7	Nivel de satisfacción laboral global del personal de enfermería en una Institución de Seguridad Social en San Luis Potosí octubre – noviembre 2022	69
8	Nivel de satisfacción según el nivel de escolaridad del personal de enfermería en una Institución de Seguridad Social en San Luis Potosí octubre – noviembre 2022	70
9	Nivel de satisfacción laboral según el turno del personal de enfermería en una Institución de Seguridad Social en San Luis Potosí octubre – noviembre 2022	71
10	Nivel de satisfacción laboral según la antigüedad del personal de enfermería en una Institución de Seguridad Social en San Luis Potosí octubre – noviembre 2022	72
11	Relación estadísticamente significativa entre satisfacción laboral y datos sociodemográficos del personal de enfermería en una Institución de Seguridad Social 2022	73
12	Relación estadísticamente significativa entre dimensiones de satisfacción laboral y ausentismo del personal de enfermería en una Institución de Seguridad Social 2022	75

## I. INTRODUCCIÓN

Uno de los principales retos en la actualidad en una institución de salud es brindar atención de calidad con el recurso humano suficiente, con la finalidad de alcanzar metas y objetivos en la organización, (1,2) es importante que el trabajador se encuentre satisfecho en las actividades que realiza, es por ello que investigaciones \*hablan acerca de satisfacción laboral como menciona Anderson (2007) en su definición, “Un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo”, y al no estar completamente satisfecho puede contribuir para el ausentismo.(3)

El ausentismo laboral según la Organización Mundial de la Salud (OMS), lo define como falta de asistencia de los empleados a sus puestos de trabajo por causas directa o indirectamente evitables, tales como enfermedad, cualquiera que sea su duración, accidente laboral, ausencias injustificadas durante toda o parte de la jornada laboral y los permisos circunstanciales dentro del horario laboral, (4) esta definición es similar con lo descrito por Chiavenato Idalberto, quien define al ausentismo como faltas o inasistencias de los empleados al trabajo, como la suma de sus periodos vacacionales o licencias por incapacidad o cual sea un motivo de no asistencia a su centro laboral.(5) Por otra parte Molinera(2004) refiere que el ausentismo es la no presencia al trabajo cuando estaba previsto que el empleado asistiera, ya sea de manera justificada o no justificada.(6)

El ausentismo laboral es un factor multicausal que debe de estudiar desde varios enfoques, como empresarial, directivo, económico, psicológico, sociológico. Genera estragos negativos para la organización, pero también para el propio ausente, y para su familia, sus compañeros de trabajo, en la productividad de la empresa. (7)

El ausentismo puede causar reajustes en la programación, cambios repentinos en las actividades asistenciales y administrativas programadas, además genera consecuencias negativas directas tales como percibir menor salario, afectando así

a la economía familiar, e indirectas en las organizaciones de salud en términos de costos, productividad, desgaste administrativo y de recurso humano.(3) Velásquez Perales et al. , menciona que el tener dos empleos, un familiar enfermo adulto mayor, o tener niños pequeños influye ausentarse del centro laboral. (8) Vidal, reporta que la edad se asocia al ausentismo y el ser mujer debido a los compromisos familiares. (9)

El ausentismo laboral en enfermería provoca que el personal disponible se reajuste en los servicios del hospital, ya que el ausente brindaría la atención a determinado número de pacientes. Esto trae inconformidad hacia el personal que se encuentra presente, ya que externan sobre carga laboral, al tener un servicio o departamento sin el recurso humano necesario, crea conflicto de inestabilidad en el servicio e incrementa estrés para el personal que si está presente. (10,3,11)

Son múltiples las repercusiones que van a afectar a la institución, al servicio y a la persona, pero además a quienes no faltan y asumen el trabajo pospuesto por el otro, las cuales afectarán su bienestar psicológico y físico por el aumento de la carga de trabajo, que a su vez puede aminorar la calidad del cuidado, generar riesgo a errores y poner en peligro la credibilidad profesional, modificándose el ambiente de trabajo y tornándose poco saludable. (11)

Así mismo el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), tiene contemplado como ausentismo laboral, las faltas denominadas, ausentismo programado y no programado en los que incluye en las programadas: las vacaciones, permisos económicos, licencias con sueldo, y en las no programadas, cuando el trabajador no se presenta de manera voluntaria, las cuales no tienen ningún amparo de dicha conducta, que es donde se genera un descuento y repercute las demás prestaciones que el empleado tiene. (12)

De acuerdo a lo estipulado en el Contrato Colectivo del Trabajo vigente 2021- 2023 en su Cláusula 129.- Faltas injustificadas menciona; en el concepto de que cuatro faltas injustificadas en el término de treinta días, y de acuerdo con lo dispuesto en

la Ley Federal del Trabajo, facultarán al propio Instituto para rescindir el contrato de trabajo respectivo, previa investigación y desahogadas las pruebas, en los términos previstos en este Contrato y en el Reglamento Interior de Trabajo, en la cual se tomarán en cuenta las alegaciones y probanzas del interesado o del Sindicato.(12) A pesar de este tipo de sanciones el ausentismo laboral sigue presente en esta institución. Al observar a algunos empleados, estos planean sus inasistencias con anterioridad, procurando que estas no les afecten en el sentido de suspensión o rescisión de contrato.

Por lo anterior, este estudio propone analizar la relación del ausentismo laboral y la satisfacción laboral en el personal de enfermería en un Hospital de Seguridad Social en el año 2022 esta investigación aportará a nivel institucional datos de importancia para la posible solución o decremento de ausentismo no programado, brindando posibles soluciones que relacionen estas variables, además aportará datos para mejorar la eficacia y eficiencia del personal de enfermería y aumentar la calidad de los servicios brindados a la población.

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El término ausentismo ha estado presente desde que existe el trabajo, se ha definido como la no asistencia de un empleado a su centro laboral; siendo justificada o no, la ausencia del empleado representa afectaciones, debido a que estaba contemplado en un rol y con determinadas funciones acordes a su posición laboral. Molinera (2004) lo define como un incumplimiento por parte del empleado de sus obligaciones laborales, faltando al trabajo, cuando se tenía previsto que acudiese,(6) Chiavenato (2009) por su parte lo describe como las faltas o ausencias de los empleados en el trabajo.(5) Respecto al término la Organización Mundial de la Salud (OMS), menciona que el ausentismo laboral es la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que debería asistir, ya sea por causas justificadas o injustificadas, en el caso de las justificadas serán aquellas que representan causas reconocidas legalmente como pueden ser la incapacidad temporal, los permisos relacionados con la actividad sindical, entre otras; o bien, en el caso de las injustificadas como puede ser en ejemplo, el cuidado de los hijos o de personas mayores.(4)

A nivel mundial el ausentismo laboral es una condición que va en aumento, según la OMS, (2021) en su reporte donde recopila datos sobre las cifras de salud derivado a la pandemia por coronavirus en el año 2020, cambió el panorama por completo donde incrementaron los índices de ausencias (13). Por tal motivo se ha demostrado que las iniciativas como la promoción del empoderamiento, la participación y la satisfacción de los trabajadores, así como la adopción del concepto «trabajo decente» de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (14) cuyos elementos son el empleo justo, respetar los derechos humanos, acoger los estándares laborales, y fomentar la transparencia y el diálogo social disminuirán los altos índices de ausentismo por parte de los empleados. La OMS sugiere a todos los países que den la máxima prioridad a la formación y contratación del personal sanitario nacional suficiente y que ofrezcan incentivos adecuados y mejores condiciones de trabajo. (4)

A nivel mundial diversos autores convergen que el personal de enfermería es la plantilla principal en brindar cuidados en atención de calidad en los servicios de salud; en ejemplo, autores como Castillo et. al, Ramírez et al.(15,16.17,18,19) (2016) encontraron a nivel nacional e internacional que el personal que más abarca un hospital es el gremio de enfermería, por lo que es importante destacar que este personal; su primordial función es el cuidado de calidad, pero también es el personal sanitario que suele ausentarse más, ya que en los hospitales el cuidado es brindado por este personal, donde es distribuido por turnos o jornadas las 24 horas al día los 365 días al año para proporcionar continuidad en el cuidado del paciente.(3)

A nivel nacional se ha implementado la Norma Oficial Mexicana 035; Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención, cuyo objetivo es identificar, analizar y prevenir los factores psicosociales, y promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo, que entró en vigor en octubre 23 del 2019, por etapas y número de trabajadores. (20)

Considerando que la ausencia laboral preocupa a los centros de trabajo, la comprensión de las causas detrás de las inasistencias de empleados y la toma de acciones que las atiende será clave para que la ausencia laboral resulte en una tendencia a la baja. En relación con ello, se citan a continuación de la redacción de diversos autores y fuentes, los argumentos al respecto.

De acuerdo con Chiavenato (2004) las causas por las que se ausenta un trabajador no siempre se deben al propio empleado, muchas veces se deben a la organización, a una supervisión deficiente, al empobrecimiento de las tareas, a la falta de motivación y estímulo, a las condiciones desagradables de trabajo, a la precaria provisión del empleado en la organización y a los impactos psicológicos de una dirección deficiente. Dentro de las principales causas de ausencias en la práctica son: por enfermedad comprobada, enfermedad no comprobada, razones diversas de carácter familiar, retardos involuntarios por causas de fuerza mayor, faltas

voluntarias por motivos personales, dificultades y problemas financieros, problemas de transporte, poca motivación para el trabajo, supervisión precaria de los jefes, políticas inadecuadas de la organización. (5)

Mbombi y colaboradores (2018), realizaron una investigación de los efectos del ausentismo en las enfermeras que permanecían de guardia en un hospital de Limpopo en Sudáfrica, se encuestó a una población de 540 enfermeros, siendo mujeres el 88% y hombres un 12%, encontrando que la sobrecarga laboral aumenta el estrés en un 83%, por lo cual se cometen más riesgos de errores médicos 59% al incrementar la carga del trabajo 55% y esto a su vez hace sentir al trabajador con baja moral 51%, por consiguiente, se tiene disminución en la calidad de la atención por lo que se deben de lograr medidas preventivas para disminuir el ausentismo laboral a nivel global, mediante abordajes más profundos en el personal operativo y personal de jefatura.(21)

Suárez (2020) en su estudio identificó que los factores determinantes del ausentismo, se presentaban más en el sexo femenino, con edad de entre 40 a 50 años, casadas y con antigüedad mayor a 20 años, donde la principal causa es asociada a enfermedades musculoesqueléticas, por otro lado Ferraro (2016), apreció algo similar en su estudio ya que obtuvo como resultados que el ausentismo se presentó en el 52% del personal durante el último año, predominando el sexo femenino y edad de entre 40 a 49 años con antigüedad de 20 años, se destacan las causas médicas como psiquiátrica 33%, respiratorias 17%, quirúrgicas 17% y obstetra-ginecológicas 11%, generales o estivales 10% y osteo-artromusculares 6%. El 85% trabaja entre 41 a 48 horas semanales, ellos llegan a la conclusión que, entre más edad, más probabilidad de ausentarse de su centro laboral a causa de una enfermedad. (18,22)

Dall’Ora et al., (2019), realizaron un estudio en un hospital de Inglaterra, para investigar si trabajar turnos de 12 horas se asocia con una mayor ausencia por enfermedad entre las enfermeras, en una muestra de 601.282 turnos, encontrando

como resultado perdieron 38.051 turnos por ausencia por enfermedad (6.3%) correspondientes a 8.090 episodios de enfermedad separados, esto se asocia a la disminución de la productividad, creando estragos tanto a nivel físico del recurso humano, como produciendo deficiencias para la atención de los pacientes, este estudio concluyó que las ausencias laborales se incrementaban al estar más de doce horas en el centro laboral y se incrementaban las enfermedades generales. (23)

Mendoza, (2015), realizó un estudio en Chile con el objetivo de determinar si la satisfacción laboral, el clima psicológico, nivel jerárquico y la edad son predictores del ausentismo causado por las bajas por enfermedad. En una población de 874 trabajadores de 30 unidades hospitalarias se realizó una encuesta con el instrumento Focus-93 que mide cuatro dimensiones metas, innovación, reglas y apoyo, también fue aplicada la Escala General de Satisfacción de Warr, Cook y Wall cuya fiabilidad estimada mediante alfa de Cronbach para muestras chilenas va desde 0.85 a 0.88. este instrumento enfatiza la actitud personal, por sobre la percepción del entorno socio-laboral, lo que lo diferencia de clima psicológico encontrando que el ausentismo está influenciado por la satisfacción laboral y la cultura organizacional, la edad no tiene influencia y el nivel jerárquico tiene una influencia negativa en el ausentismo entre hombres y un efecto insignificante entre las mujeres. Concluyendo que los trabajadores insatisfechos con su trabajo tienen mayores tasas de ausentismo. (24)

Molinas (2018) realizó una investigación del ausentismo en el personal de enfermería en un hospital en Paraguay con el objetivo de describir las características del ausentismo laboral del personal, en una población de 210 sujetos, la mitad de los estudiados se ausentaron al menos 1 vez durante el periodo de estudio, en el cual se observó una diferencia estadísticamente significativa con respecto al sexo, presentando las mujeres una proporción de ausencias 10% mayor que los hombres ( $P = 0.03$ ). Además, las mujeres tendieron a faltar 3 o más veces que los hombres. Observando también una tendencia alta en casados, en los que

tenían otro empleo y en los turnos tarde y mañana. Los servicios de salud deberán considerar estos datos para planificar adecuadamente las ausencias esperadas. (25)

Como antecedente en San Luis Potosí, Tipantuña (2021) realizó una investigación sobre el costo del ausentismo laboral en donde su objetivo era analizar el costo del ausentismo laboral en personal de enfermería de un Hospital público de la ciudad de San Luis Potosí, en México, se obtuvo la información de registros de enfermería, en donde encontró que la población ausente fue de 508 personas, encontrando como resultado un costo anual de \$6,676,134.62 MXN debido al ausentismo laboral, siendo el personal de enfermería del turno nocturno el más ausentes, de edades entre 40 a 46 años, este estudio representa 3965 ausencias de las cuales 68% pertenecen a faltas injustificadas y 31% a incapacidad médica. Este estudio concluye la necesidad de generar evidencia de la existencia de factores sociodemográficos en el personal que condicionen el ausentismo para poder actuar en consecuencia. (26)

Datos del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), reflejan que el ausentismo está en su nivel más alto desde que inició la pandemia (2020), debido a que a nivel nacional, el IMSS ha otorgado 171 mil autorizaciones de permiso COVID-19 a trabajadores con síntomas propios de la enfermedad en tan sólo 15 días, del mes de enero del presente año(2022), en comparación con el período de marzo del 2020 al 31 de diciembre del 2021 donde en todo este tiempo se extendieron alrededor de 200 mil licencias de este tipo a los derechohabientes, todo ello reflejado como consecuencia en el desempeño económico.(27)

Las organizaciones sanitarias se vieron afectadas a causa de la pandemia SARS COVID 19, que tuvo origen en China en el año 2019, la que fue declarada el 11 de marzo 2019 por la OMS a nivel mundial, derivado a esto se implementó en cada organización acuerdos , para las personas con alguna enfermedad, por parte del IMSS y Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social (SNTSS) se

distribuyó un comunicado llamado “Acuerdo para implementar medidas de protección personal durante la contingencia por COVID 19 “ emitido el 23 de marzo 2019 a nivel nacional, con número 138 que personal en el grupo de mayor riesgo; como son personas de 65 años o más; mujeres embarazadas o en etapa de lactancia; enfermedades crónico degenerativas, personal que viven con VIH (Virus de la Inmunodeficiencia Humana), con inmunosupresión y aquellas que presenten enfermedades respiratorias, trabajarán desde casa.(28)

Tan sólo en el IMSS en el periodo 1998-2002 el ausentismo laboral injustificado representó 19 % del total del ausentismo no programado, siendo una de las principales causas las condiciones de maltrato por parte de los jefes inmediatos, esto hace referencia a que la satisfacción constituye un factor muy importante dentro de las instituciones, para que esta alcance sus logros y objetivos, es imprescindible las herramientas como la motivación, para lograr un éxito organizacional, como lo describe Diestel y Vignoli (2017) “una mejor satisfacción laboral en el trabajo disminuirá el ausentismo, ya que tener una menor motivación lleva a una insatisfacción y a mayores niveles de ausentismos. (29,30)

Diversos autores, (21-24) han estudiado la relación de satisfacción y ausentismo laboral encontrando que algunos indicadores de relación humana, como lo son los sentimientos positivos hacia el trabajo, es decir, motivaciones, inquietudes, expectativas, valores, necesidades, habilidades y conocimientos, llevará a considerar que tan factible es lograr que el personal realice un trabajo con calidad y eficiencia, sino se encuentran satisfechos en el mismo, pero también se encuentran los sentimientos negativos hacia el trabajo, donde se encuentran los factores laborales, como condiciones y medio ambiente de trabajo, que se convierten en obstáculos para un mejor desempeño del trabajo, generando así el incremento de las cargas laborales y ausentismo laboral.(31)

Según lo mencionado, es importante para las instituciones que el personal esté satisfecho con su trabajo para reducir el ausentismo y prestar una atención de

calidad al paciente y, a la vez, las repercusiones que se tuviesen en la institución, se plantean la siguiente pregunta de investigación.

*¿Cuál es la relación que existe entre el ausentismo laboral con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Instituto de Seguridad Social?*

### III. JUSTIFICACIÓN

La calidad en los servicios brindados por el personal de salud son importantes como lo señala la Organización Mundial de la Salud (OMS) "La calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo de riesgos y efectos iatrogénicos brindando la máxima satisfacción del paciente con el proceso".(32)

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) menciona que el 50% de la fuerza laboral sanitaria es el personal de enfermería, este personal es esencial para avanzar hacia la salud universal, debido a que se estima que la población necesita por cada 10 pacientes una enfermera para su recuperación. (33)

El personal de enfermería constituye la mayor fuerza de trabajo en los hospitales, representa el recurso más valioso del que dependen la atención, el tratamiento, la comodidad, el bienestar y la seguridad del paciente. Además, el personal de enfermería gestor se encarga de la organización y coordinación del funcionamiento de los servicios de salud. Las actividades se realizan por división de tareas, rutinas, conforme a las normas del servicio. Sin embargo, cuando el personal se ausenta, no se puede planificar el trabajo de manera eficiente, viéndose afectadas la calidad de atención y la seguridad del paciente. El impacto que ocasiona el ausentismo del personal de enfermería conlleva un gasto económico que repercute en las instituciones de salud. (33)

El cuidado del personal de enfermería es primordial en un hospital, dicho personal está ocupado en mayor parte por el género femenino según la Secretaría de Salud, hoy hasta 2017 se registraron 300.000 enfermeras y enfermeros de los cuales el predominio es del 85 % de mujeres. El Sistema de Información Administrativa de Recursos Humanos en Enfermería (SIARHE) dice que a nivel nacional se cuenta con 2.2 enfermeras por mil habitantes, muy bajo nivel a comparación de otros países

de la OCDE (Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico) que es de 8. (34,35)

Vidal et al. (2017) en su estudio en Chile afirma que entre las causas de la ausencia de un trabajador en su puesto de trabajo son diversas, entre las que destacan ausencia por enfermedad y accidentes laborales y particulares constituyen hasta tres cuartas partes del ausentismo; predominando el género femenino sobre el masculino en todos los sectores y genera costos cuantificables por el valor económico de un día no laborado. (9)

Tatamúez et al. (2018) refieren que el ausentismo laboral es un problema multifactorial, que presenta un aumento e interés de estudio por su impacto desfavorable en la economía, en la productividad y la gran afectación de forma general a la salud mental del trabajador, pues interfiere en el despliegue óptimo de habilidades, conocimientos, destrezas, experiencias y aptitudes de quienes se consideran el capital intelectual de la organización y un elemento fundamental para el logro del éxito organizacional.(36)

Acosta (2020) el fenómeno del ausentismo tuvo una fuerte alteración debido a la pandemia COVID 19, donde las indicaciones de las guías para sobrellevar esta enfermedad cambiaban repentinamente y constantemente, primero 21 días de aislamiento, hasta actualmente al día de hoy a 7 días, pero en el periodo de desconocimiento de esta enfermedad fueron emitidas incapacidades a los trabajadores aún con prueba negativa, solo por el hecho de no tener conocimiento sobre el comportamiento de esta enfermedad hasta por 14 días.(37)

Huber (2018), El ausentismo laboral en lo que se refiere a la administración genera altos costo por los días no laborados, referente a esta problemática se encontró en un hospital de Estados Unidos la pérdida de 3600 dólares contratado por horas, dinero que se utiliza para suplir ausencias. (38)

Hernández Cantú encontró al medir cuatro dimensiones: I) evaluación institucional del personal; II) desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal; III) comunicación, y IV) salud y condiciones laborales que el personal de enfermería desempeña sus funciones diarias pero en ocasiones este se ve afectado con el objetivo de brindar un buen servicio, tanto asistencial como administrativo, pero en ocasiones este se ve afectado, en su estudio evaluó a 235 personas de las cuales solo el 3% del personal estaba satisfecho con su trabajo, 89% medianamente satisfecho y el 8% restante insatisfecho, estas consideraron no tener el reconocimiento suficiente, o la baja remuneración adquirida, esto habla de que el gremio de enfermería tiende a ausentarse de sus labores repercutiendo así al lugar en donde se encuentra laborando ya que podría deberse a una causa de insatisfacción del empleado en la empresa.(11)

Díaz Ledezma et al. (2018) encontraron en su estudio sobre el ausentismo, que este tiene relación significativa con el desempeño laboral porque los ambientes de trabajo en las áreas críticas de enfermería requieren de mayor capacitación y adiestramiento en su personal. Pueden ser un factor de ausentismo laboral el bajo reconocimiento y la sobrecarga de trabajo ante una gran demanda de pacientes. El ausentismo de los trabajadores también ocasiona un alto costo financiero, así como efectos negativos en la producción del trabajo dinámico. Es por ello, que se requiere de una asistencia regular del personal de salud para que un hospital funcione de una manera adecuada y sin problemas. (3)

Rojas e Izaguirre en (2020), concuerdan en sus investigaciones ausentismo realidad preocupante, con objetivo de analizar trabajos sobre ausentismo laboral y analizarlos se encontrando que la mayoría del ausentismo se presenta en el sexo femenino, siendo la principal causa por motivos de enfermedad, encontrándose que en instituciones de salud como el Hospital de Bucaramanga registró un costo anual de ausentismo de \$2 818 982 892. (10)

Gómez Torres y colaboradores (2017) encontraron que dentro del fenómeno del ausentismo se identifican elementos como lo son los sentimientos positivos hacia el trabajo, es decir, motivaciones, inquietudes, expectativas, valores, necesidades, habilidades y conocimientos, lo que nos lleva a considerar que no es factible lograr que el personal realice un trabajo con calidad y eficiencia, sino se encuentran satisfechos en el mismo, pero también se encuentran los sentimientos negativos hacia el trabajo, donde se encuentran los factores laborales, condiciones y medio ambiente de trabajo, que se convierten en obstáculos para un mejor desempeño del trabajo, generando así el incremento de las cargas laborales y ausentismo laboral.(31)

Según la teoría de Herzberg, la motivación se basa en la existencia de dos factores, satisfactores y motivadores, que, la realización, responsabilidad, reconocimiento y trabajo en sí provocan satisfacción en el cargo, mejorando el desempeño, manifestándolo mediante el ejercicio de tareas y actividades que ofrece suficiente significado para el trabajador. (39)

Conocer las causas del ausentismo laboral permitirá y dará pauta para conocer el nivel de satisfacción del trabajador con las condiciones de trabajo a las que se expone en su jornada laboral, permitiendo mejorar las condiciones, para reducir el ausentismo y todos los costos que conlleva; ejerciendo un buen funcionamiento laboral, por lo que se debe identificar de cómo se realiza el liderazgo de la empresa y conocer bien a su personal. (40)

Con todos los antecedentes citados, se pretende que esta investigación y los datos obtenidos sean útiles para recabar información y conocimientos sobre el absentismo laboral y conocer las implicaciones reflejadas en sus costos y su influencia con la satisfacción laboral, estos datos serán para la base de datos de los directivos; para promover futuras investigaciones. Entre los beneficios que se pueden obtener, conocer las causas por las que el personal se ausenta, determinar el turno que

representa mayor ausencia de personal, identificar el servicio con mayor ausencia y la relación con la satisfacción personal.

## IV. MARCO TEÓRICO

En este capítulo los temas que conforman esta sección son: conceptos de ausentismo laboral, conceptos de satisfacción en el trabajo, inexistencia de una interpretación universal para el ausentismo, Modelo de evitación laboral, Modelo de ajuste laboral entre otros modelos aplicables y sus autores, Teoría de los dos factores de Herzberg, costos que ocasiona el ausentismo, bases legales y los estudios relacionados entre ausentismo y satisfacción laboral para con ello dar contexto a la investigación.

### 4. Ausentismo

#### 4.1 Definición

Ausentismo es una palabra que deriva del latín y que es el fruto de dos palabras de dicha lengua Absentis”, que puede traducirse como “el que está lejos”, y el sufijo “-ismo” que se utiliza para indicar “actividad”. (41)

El término absentismo es aceptado por la Real Academia Española, en su diccionario como sinónimo de ausentismo. El concepto alude a la inasistencia de una persona al sitio donde debe cumplir una obligación o desarrollar una función. (41)

La palabra ausentismo tiene sus orígenes en la palabra absentismo, que surgió cuando los grandes terratenientes irlandeses abandonaban sus tierras para establecerse en Inglaterra. (42)

La palabra ausentismo como lo designa la Real Academia Española puede traducirse como el que está lejos y con el sufijo ismo que significa actividad, otros autores Molinera y Chiavenato , refiere que es falta o incumplimiento a determinada actividad , en este caso el trabajo en donde se tenía contemplada a ese trabajador, incumpliendo ya sea de manera legal (vacaciones, permisos, huelgas) o ilegal (injustificada) esta se da de forma imprevista o cualquiera que sea otro motivo( 4,5,6,42,43,44,45 )

Se puede interpretar que el ausentismo laboral es la no presencia del trabajador a su lugar de trabajo cuando este estaba previsto asistir, ya sea justificado en caso de alguna enfermedad, o injustificado si no se tiene algún sustento que avale esta ausencia.

## **4.2 Clasificación de ausentismo según Miquel Porret G.**

### **4.2.1 Ausentismo planificado justificado.**

El ausentismo planificado, es en cual está previsto que la persona no asistirá a laborar, ya que se ausenta con previo aviso y con autorización correspondiente.(46) Por ejemplo, la Ley Federal de Trabajo contempla las vacaciones, las causas de imminente falta como nacimiento, fallecimiento, enfermedad o hasta días de descanso semanal que son plenamente justificados.(47) Los días previsibles que son tomados como ausencia justificada son 144 días(47) esto hace referencia a que se toman en cuenta los días de descanso semanal y los días de vacaciones.

En las instituciones de seguridad social las vacaciones son programadas en cuanto a la programación del Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social (SNTSS), de acuerdo a su antigüedad efectiva, en forma continua o fraccionada, también se realizan licencias con goce de sueldo, en la cláusula 77 maternidad contemplando días de descanso con salario íntegro, permisos económicos, faltas justificadas con posterioridad, permisos y permisos sindicales; estos avalados por el Contrato Colectivo del Trabajo 2021-2023.(12)

### **4.2.2 Ausentismo no planificado injustificado.**

Ausentismo injustificado. Es la condición que se presenta cuando el trabajador se ausenta con o sin aviso y con o sin autorización correspondiente. (48)

### **4.2.3 Voluntario**

Siendo aquel que la ausencia se ha buscado sin causa objetiva. Suele aparecer por la desmotivación por el trabajo del empleado, por el trato que le dan sus superiores, la injusticia en el reparto de los trabajos, la retribución desacorde con sus capacidades superiores, o por la falta de expectativas de progreso o promoción. (49)

### **4.2.4 Involuntario:**

Se da generalmente cuando aparecen enfermedades, se producen accidentes o también, por causas de fuerza mayor familiar (muerte de un ser cercano). (48)

### **4.2.5 Aceptado**

El excluido para el cómputo de posibles penalizaciones de la empresa al trabajador. Pudiendo ser esa exclusión la determinada por el convenio colectivo, pactados entre las respectivas representaciones de las empresas y de los sindicatos de trabajadores o son imperativas por así disponerlo la ley. (48)

### **4.2.6 No aceptado**

El que no está reconocido por la empresa ni convencionalmente protegido y tampoco amparado por la legislación pudiendo dar lugar a una represión hacia el absentista. (48)

### **4.2.7 Externo**

Aquel en que el empleado no se encuentra en el seno de la empresa, teniendo que realizar su actividad en otro lugar, pero que, en vez de asistir a aquel, no lo hace o se ausenta del mismo. (48)

#### **4.2.8 Interno o presencia**

Es el que está en la empresa, no está en su puesto de trabajo para evitar trabajar. Pero hay otro que se está dando cada día más, es el llamado absentismo “presencial”, propio de la era de las TCI’s en el cual el empleado estando incluso en el puesto de trabajo invierte el tiempo en otras cuestiones ajenas a sus obligaciones contractuales. Es decir, los que dedican el tiempo de trabajo al ordenador para e-mails particulares, redes sociales, navegación diversa y juegos o uso de teléfono de la empresa básico o el móvil propio para contactos con conocidos, familiares, etc. (48)

#### **4.2.9 Armónico**

Se da cuando la relación entre las causas generadoras del absentismo en una determinada empresa, se ajustan a la normalidad de los porcentajes generales o estandarizados para una determinada empresa, por su ubicación o por su actividad. Ej.: Si acostumbra a repetirse en períodos anuales determinados, tal es el caso de enero y febrero cuyo índice por enfermedad común derivado de resfriados o estados griposos es más elevado que en el resto del año. (48)

#### **4.2.10 Disarmónico**

Es cuando la relación entre las causas productoras del absentismo en una determinada empresa, no se ajustan a la normalidad de los porcentajes típicos específicos. (48)

#### **4.2.11 Médico**

El que deriva de alguna patología reconocida médicamente, pero a su vez puede dividirse en: Real o Falso, y este último, por simulación del absentista o por complacencia médica. Contrario a este último, sería la “disimulación” de la enfermedad, que en principio no generaría baja y aunque resulta extraño, se da en ocasiones en los procesos de selección de personal cuando el candidato oculta

expresamente sus enfermedades por el temor de que ello, de saberlo la empresa, le reste posibilidades de ser elegido. (48)

#### **4.2.12 No médico**

Las ausencias que no están relacionadas con patologías, produciéndose por diversas causas, familiares unas, particulares otras (no familiares, pero ajenas a la empresa) y las relacionadas con la falta de motivación hacia el trabajo. Se están detectando bajas médicas por “causas sociales” a las cuales el facultativo accede a expedir un justificante ante la petición agobiante del asegurado para poder atender un familiar que requiere sin duda especial atención y ayuda. Estas situaciones tienen en apariencia la formalidad de baja del trabajador, pero no es la competencia del médico facilitar partes de baja por complacencia, aunque también son humanos y por eso sucede. (48)

#### **4.2.13 Causas justificable.**

Las causas por las que un empleado puede no asistir al trabajo pueden ser por razones justificables de acuerdo con los lineamientos de la empresa, como son vacaciones, licencias por enfermedad, licencias de maternidad, licencias por comisión sindical. (48)

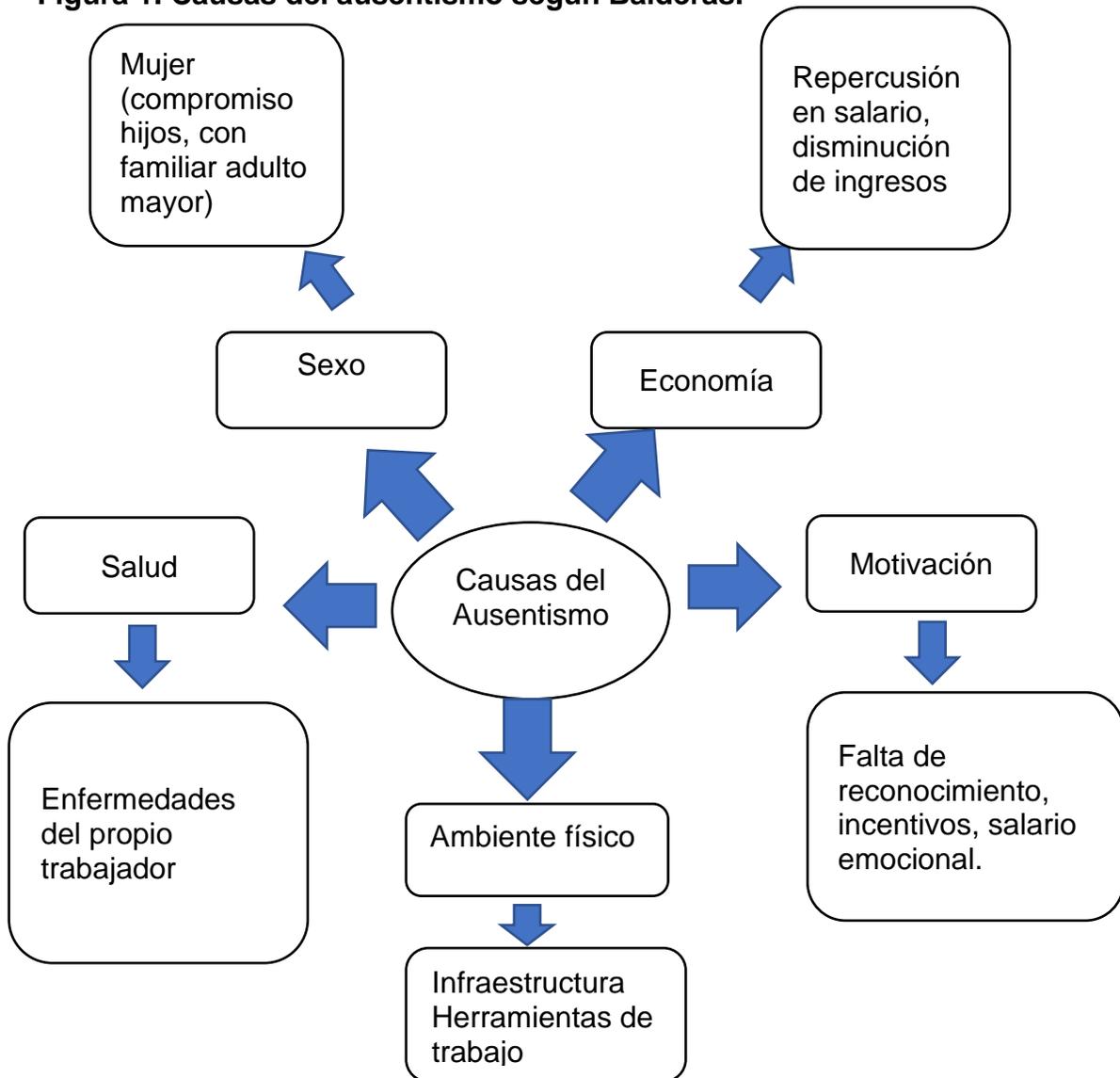
#### **4.2.14 Factores y/o causas del ausentismo laboral.**

Como se muestra en la figura 1. diversos factores pueden ocasionar que el empleado se ausente de su lugar laboral:

- Sexo. El sexo femenino falta con mayor frecuencia debido a los múltiples papeles que desempeña en la sociedad.
- Motivación. Cuando el trabajo no es satisfactorio para el trabajador aumenta el ausentismo.

- Economía. Cuando se tienen dos o más trabajos con el propósito de incrementar los ingresos se produce más ausentismo.
- Ambiente físico. Un ambiente físico sin ventilación, iluminación e higiene adecuada se torna deprimente, lo cual se refleja en mayor ausentismo.
- Salud. Los problemas de salud son la principal razón para el ausentismo. (43)

**Figura 1. Causas del ausentismo según Balderas.**



Fuente: Elaboración propia 2022(43)

### 4.3 Teorías relacionadas con el ausentismo

#### **Inexistencia de una interpretación universal para el ausentismo.**

El presente texto da referencia a que no se ha creado una absoluta teoría para referirnos al ausentismo, ya que la palabra es compleja y multifactorial, en tanto involucra que no esté exenta de varias maneras semioculta, implícita o no desarrollada. (49)

Gutiérrez (1984) menciona sobre supuestos teóricos del ausentismo, más que una teoría, ya que están basados en juicios calificativos, actualmente no ha sido nada fácil asociar todos los factores que lleven a una formulación de una teoría universal. (49)

### 4.4 Modelos sobre el ausentismo laboral

Existen modelos del ausentismo laboral que fundamentan las relaciones entre los factores que influyen. A continuación, se describen algunos.

#### **Cuadro 1. Modelos del ausentismo laboral de diversos autores.**

<b>Modelo</b>	<b>Año</b>	<b>Descripción</b>
<b>Modelo de evitación laboral Hackett y Guion</b>	1985	Este modelo interpreta un abandono, una huida, donde el trabajador intenta o evita ir al trabajo, ya que no está satisfecho con las actividades que realiza, por eso intenta abandonar tal insatisfacción no presentándose a laborar.
<b>Modelo de ajuste laboral Nicholson N.</b>	(1990)	Este modelo hace referencia a que la satisfacción laboral no tiene que ver con abandonar el trabajo, nos explica el proceso de socializar y adaptarse.

---

		Este enfoque es el que ha predominado en la investigación y donde se desarrollaron modelos explicativos más sistematizados.
<b>Modelos de Hill y Trist</b>	(1953-1955)	Ellos estudiaron la adaptación del trabajador con el ausentismo, infiriendo así que la relación que existe entre ambos es dinámica, al entender que la conducta absentista, está vinculada a la socialización de la persona en el centro laboral.  Esta interpretación del absentismo como un proceso dinámico, indica que la forma de manifestarse irá variando a lo largo del tiempo y que ésta coincidirá con el proceso de socialización del individuo en la empresa.  Tiene tres fases: "Crisis de iniciación" "Tránsito diferencial" "Adaptación consolidada"
<b>Modelo de As</b>	(1962)	Las ausencias al trabajo están en función del tipo de relación y de la solidez del lazo que une al trabajador con su empresa. El contrato que se establece entre el trabajador y la empresa originará un vínculo de unión sobre el que actúan dos tipos

---

---

de factores: unos como incentivos a continuar en el empleo y otros como barreras a la adaptación.

Lo cual se interpreta cuando el empleado, se cree pertenecer a la organización, así no faltará al empleo, ya que crea un vínculo, lo cual le hace sentir temor por perderlo, disminuyendo así el ausentismo y solo se verá afectado si, tiene alguna enfermedad o algún compromiso familiar importante.

---

**Gibson**

(1966)

Para alcanzar una relación satisfactoria es fundamental disponer de una adecuada actitud de compromiso por ambas partes. (recibir recompensas/a bases de esfuerzo)

---

**Modelo de Rosse y Miller**

(1984)

Lo ven como una adaptación al ambiente de trabajo; respondiendo a la pregunta que hacen los trabajadores cuando están insatisfechos, relacionado como una ruptura a la cotidianidad.

Este modelo hace tres aportaciones  
Absentismo como una conducta de insatisfacción

---

		<p>Naturaleza dinámica de la conducta absentista</p> <p>Estímulos que provienen del ambiente de trabajo o en el exterior ocasionando insatisfacción.</p>
<b>Modelo de Chadwick_Jones,Nichoilson y Jhon</b>	(1982-1985)	<p>La cultura empresarial predominante influye en el absentismo de sus trabajadores, se entiende el absentismo como intercambio social, es un intercambio entre los individuos de la organización.</p> <p>Según Chadwick-Jones, Nichoson y Brown (1982) se entiende por cultura absentista las creencias y prácticas que influyen en la totalidad de ausencias -frecuencia y duración- del grupo de empleados de la organización.</p>
<b>Modelo de decisión</b>		<p>Observan la conducta absentista como algo racional y natural, en gran medida, determinada por una evaluación individual de los costes y beneficios asociados a la conducta de ausencia.</p>
<b>Modelo de Gowler (1969) y Legge (1973)</b>	1969-1973	<p>El absentismo era un componente decisivo, y donde las actitudes y la conducta de los trabajadores estaban fuertemente ligadas al salario y al sistema de remuneración.</p>

---

		<p>La escasez de mano de obra, unida a las exigencias que provienen de los cambios en el mercado de bienes, ocasiona un aumento del trabajo extraordinario. El efecto de este aumento es doble: por un lado, crea expectativas de salarios más altos y, por otro, desequilibra el balance establecido en la relación esfuerzo-recompensa.</p>
<b>Modelos de personalidad</b>		<p>Este modelo se basa en la personalidad del individuo, estudios basados en el estado de ánimo y los tipos de personalidad de los empleados, para explicar la ausencia del individuo.</p>
<b>Modelo de Judge, Martocchio y Thoresen.</b>	1997	<p>Personalidad basada en factores: neuroticismo, extroversión, realismo a la experiencia, agradabilidad y escrupulosidad.</p> <p>Neuroticismo: Inestabilidad emocional; conducta impulsiva y espontánea.</p> <p>Extroversión: individuo social, pero también tiene temor a descuidar a la familia y disminuir su tiempo de ocio.</p> <p>Escrupulosidad: individuos con competencia laboral autodisciplina, orientación de logro.</p>

---

<b>Modelo de Iverson y Deery</b>	2001	Actitud positiva y actitud negativa; este modelo es entendido como el estado de ánimo positivo con el que se va a la empresa, y el estado negativo o de malhumor
----------------------------------	------	--

Elaboración propia a partir de la revisión de la literatura 2022

#### **4.5 Costos del ausentismo**

El no acudir al trabajo conlleva repercusiones tanto para el trabajador, como para la empresa ya que disminuye la productividad, y encarece la producción, se presenta un daño a nivel económico de nivel nacional, ya que se tenía contemplado a ese personal, para cumplir sus obligaciones a nivel organizacional. (49)

El aumento de los costos del ausentismo generados por la actual pandemia ante la incertidumbre del personal de San Pedro de Huaca- Tulcán, arrojó como resultados \$490.485, 71. El porcentaje de ausentismo laboral por COVID-19 fue del 63%. El servicio más afectado fue enfermería, esto indica que la pandemia denota a nivel mundial estragos, que perjudicaron tanto a los trabajadores, como a las empresas dedicadas a brindar un servicio o producto de salud. (50)

#### **4.6 Base legal**

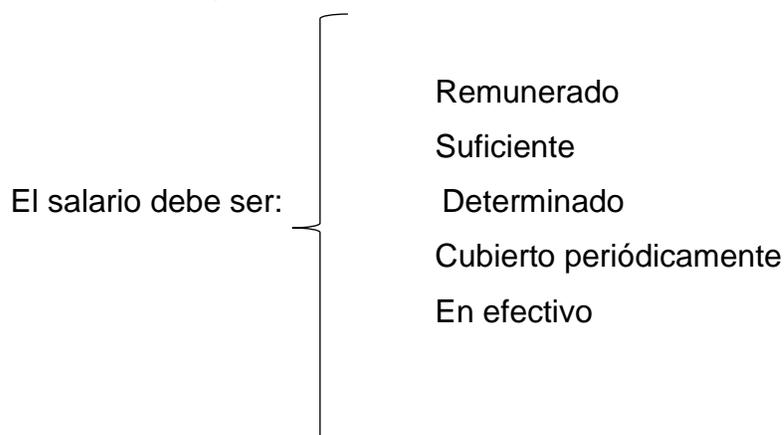
En cuanto a fundamentación legal se refiere, la Constitución Política Mexicana, establece en su artículo 5º "A ninguna persona podrá impedirse que se dedique a la profesión, industria, comercio o trabajo que le acomode, siendo lícitos." Ya que el individuo puede dedicarse a la profesión que el determine, pero siempre respetando la integridad y ética de su trabajo. (51)

Este artículo menciona que ningún trabajador puede impedirse trabajar en lo que desee, y todo trabajo necesita remunerarlo por las prácticas que realice, pero si se rescindir de sus labores, tendría que ser por la vía legal, para tener una resolución

jurídica. Esta ley también nos dirá cuales profesiones necesitarán título para ejercer ciertas profesiones, quien lo expedirá, y quien lo expedirá. (51)

La Ley Federal de Trabajo con su última actualización del 31/07/2021; establece en el Capítulo V del artículo 82 que el salario es la retribución que debe pagar el patrón al trabajador por su trabajo, también alude a que “los plazos para el pago de los salarios nunca podrán ser mayores de una semana para las personas que desempeñan un trabajo material y de quince días para los demás trabajadores”, entendiéndose que los demás trabajadores son aquellos que desempeñan un trabajo intelectual dentro del área administrativa, área de ventas, área de gerentes y directores.(52)

Los atributos que debe tener el salario son:



De acuerdo con La Ley Federal del Trabajo en su artículo 5y 88 la remuneración debe ser proporcional, en su cuantía al tiempo trabajado. (52)

Suficiente ya que en el artículo 102, determina “las prestaciones en especie deberán ser apropiadas al uso personal del trabajador y de su familia; y razonablemente proporcionadas al monto del salario que se pague en efectivo”.<sup>50</sup>

Determinado Las condiciones de trabajo debe contener, entre otros requisitos, la forma y el monto de salario, expresado en la fracción VI artículo 25.

Cubierto periódicamente: A los trabajadores que desempeñen un trabajo material se les pagar semanalmente, y a los demás dentro de los 15 días. (52)

Cabe destacar que en cuanto a las bases legales que amparan al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) a sus trabajadores, están descritas en el contrato colectivo del IMSS 2021-2023. (12)

Cláusula 39.- Permisos económicos, el Instituto, a petición del trabajador o del Sindicato estará obligado a conceder permisos económicos a los trabajadores hasta por tres días con goce de salario, siempre que existan causas personales o familiares de fuerza mayor, que hagan indispensable la ausencia del trabajador en su puesto. En los mismos términos de uno y hasta veintiocho días al padre o madre trabajador, con hijos menores de 16 años que hayan sido diagnosticados con cualquier tipo de cáncer, podrán expedirse tantas licencias como sean necesarias, a criterio del médico tratante, durante un periodo máximo de tres años sin que se excedan trescientos sesenta y cuatro días de licencia, mismos que no necesariamente deberán ser continuos. Los permisos económicos se concederán por los funcionarios autorizados en los casos, condiciones y términos que señale el Reglamento Interior de Trabajo. (12)

En la Cláusula 42.- Permisos Sindicales El Instituto concederá permiso con goce de sueldo íntegro, incluyendo todas las prestaciones económicas que perciban en el momento de asumir la representación sindical, a los siguientes funcionarios: a) A los integrantes del Comité Ejecutivo Nacional; b) A los integrantes de las Comisiones Nacionales del Sindicato; c) A doce miembros del Consejo Consultivo del Sindicato; d) Al Representante del Comité Ejecutivo Nacional en cada una de las Secciones Sindicales y Delegaciones Foráneas Autónomas en los términos en que éstas se definan en los Estatutos del Sindicato; e) A los integrantes del Comité Ejecutivo de las Secciones Sindicales en los términos de los Estatutos del Sindicato. Así también, una licencia a los Representantes Sindicales en Bolsa de Trabajo,

Escalafón, Capacitación y Adiestramiento y Selección de Puestos de Confianza “B” de las Delegaciones Estatales, Regionales y de la Ciudad de México. (12)

a) A los integrantes del Comité Ejecutivo Nacional.

b) A los integrantes de las Comisiones Nacionales del Sindicato.

c) A doce miembros del Consejo Consultivo del Sindicato.

d) Al Representante del Comité Ejecutivo Nacional en cada una de las Secciones Sindicales y Delegaciones Foráneas Autónomas en los términos en que éstas se definan en los Estatutos del Sindicato;

e) A los integrantes del Comité Ejecutivo de las Secciones Sindicales según los Estatutos del Sindicato. Así también, una licencia a los Representantes Sindicales en Bolsa de Trabajo, Escalafón, Capacitación y Adiestramiento y Selección de Puestos de Confianza “B” de las Delegaciones Estatales, Regionales y de la Ciudad de México.

f) A los secretarios generales de las Delegaciones Foráneas Autónomas y seis licencias más que serán otorgadas a los secretarios que más convenga.

g) A los Representantes Sindicales ante las Comisiones Nacionales Mixtas: de Bolsa de Trabajo, de Capacitación y Adiestramiento, Disciplinaria, de Escalafón, de Selección de Recursos Humanos para Cambio de Rama y a sus Responsables de Operación en Valle de México, de Becas, para la Calificación y Selección de Puestos de Confianza "B", de Seguridad e Higiene, de Infectocontagiosidad y Emanaciones Radiactivas, de Jubilaciones y Pensiones, Paritaria de Protección al Salario, de Pasajes, para la Productividad, de Resguardo Patrimonial, de Ropa de Trabajo y Uniformes, y de Tiendas, y a los Representantes Sindicales ante las que en el futuro se creen, y una más para un Árbitro de las Mixtas.

h) También concederá el Instituto licencias, con goce de salario, por cinco días hábiles consecutivos a trabajadores de la Ciudad de México, del Estado de México, de Puebla, de Tlaxcala, de Querétaro, de Morelos e Hidalgo; cuando resulten electos delegados y asistan a los Congresos y Consejos que de acuerdo con sus Estatutos celebre el Sindicato en el concepto de que el número de estos trabajadores no excederá de uno por cada doscientos de los que laboran al servicio del Instituto.

La misma licencia con goce de salario se otorgará a los trabajadores de las Delegaciones Regionales y Estatales que resulten electos Delegados a los Congresos; en el concepto de que para los trabajadores residentes en los Estados de Guanajuato, Guerrero y Michoacán, el número de días de licencias se extenderá por seis; para los Estados de Oaxaca, Aguascalientes, San Luis Potosí, Zacatecas, Veracruz, Nayarit, Colima y Jalisco, a siete días; para los de Nuevo León, Tamaulipas, Durango y Coahuila ocho días; para los de Chiapas, Campeche, Tabasco, Yucatán y Sinaloa a diez días. Y para los Estados de Baja California, Baja California Sur, Sonora, Chihuahua y Quintana Roo a doce días. Las partes convendrán en su oportunidad, las ampliaciones de licencias que correspondan a las nuevas Delegaciones Regionales y Estatales, que el Instituto ponga en operación;

i) El Instituto concederá licencias con goce de salario por cuatro días hábiles a los trabajadores de las Secciones Sindicales, cuando resulten electos delegados a los Congresos Seccionales que celebra el Sindicato, en el concepto de que el número de estos trabajadores no excederá de uno por cada quince trabajadores que laboren al servicio del Instituto;

j) También concederá el Instituto licencia con goce de salario por cuatro días hábiles a los trabajadores de las Delegaciones Foráneas Autónomas cuando resulten electos a los Congresos Delegacionales Foráneos que celebra el Sindicato, en el concepto de que este número de trabajadores no excederá de uno por cada diez

trabajadores que laboren al servicio del Instituto. A la misma licencia tendrán derecho los miembros de los Comités Ejecutivos y Comisiones de las Secciones y Delegaciones Foráneas, que no tengan licencia sindical, cuando asistan a los Congresos y a los Consejos, y los integrantes de los Comités Ejecutivos Delegacionales, Subdelegacionales y Representaciones Sindicales, cuando asistan a Consejos de su Jurisdicción. Ningún trabajador que sea miembro en funciones del Comité Ejecutivo Nacional, de los Comités Ejecutivos Seccionales y Delegacionales Foráneos Autónomos, de los Comités Ejecutivos Delegacionales y Subdelegacionales, Consejo Consultivo, de las Comisiones Nacionales y Locales, Representantes del Sindicato ante las Comisiones y Subcomisiones Mixtas: Arbitral de Cambios, de Becas, de Bolsa de Trabajo, para la Calificación y Selección de Puestos de Confianza "B", de Capacitación y Adiestramiento, de Seguridad e Higiene, Disciplinaria, de Escalafón, de Infectocontagiosidad y Emanaciones Radiactivas, de Jubilaciones y Pensiones, Paritaria de Protección al Salario, de Pasajes, para la Productividad, de Resguardo Patrimonial, de Ropa de Trabajo y Uniformes, de Selección de Recursos Humanos para Cambio de Rama, de Tiendas, el Árbitro de las Mixtas y cualquier otro miembro que desempeñe una comisión sindical, podrá estar sujeto a reajuste, baja de categoría, de salario o de cambio;

k) El Instituto concederá licencia con goce de salario por dos días, a un Representante por cada planilla registrada que participe en los procesos electorales que correspondan a los Congresos Nacionales, seccionales y para la elección de Delegaciones Sindicales, Subdelegaciones y Representaciones Sindicales, en la fecha en que se celebre la jornada electoral correspondiente de acuerdo al calendario debidamente publicado por la instancia sindical competente, asimismo se concederá licencia con goce de salario por dos días a los trabajadores que se desempeñen como representantes de planilla y que laboren en el turno nocturno.

l) Asimismo, para apoyar las actividades del Comité Ejecutivo Nacional, se otorgarán licencias adicionales según el convenio respectivo. Todos los trabajadores que tengan concedido permisos sindicales permanentes o temporales

para comisiones sindicales, en los términos de esta Cláusula, conservarán y generarán sus derechos escalafonarios, de previsión social, de antigüedad y demás que se deriven de este contrato colectivo de trabajo (12)

#### En la Cláusula 47.- Vacaciones

Por cada año efectivo de servicios, los trabajadores disfrutarán de un período mínimo de vacaciones que será de 16 días hábiles, consecuentemente no se computarán en períodos de vacaciones, días de descanso obligatorio o semanal. Por cada año de servicios, se aumentará en un día el período mínimo anual, el que no podrá exceder de 20 días hábiles. Los trabajadores pueden optar por disfrutar el total de días de vacaciones del período a que tengan derecho de acuerdo con su antigüedad efectiva, en forma continua o fraccionada en un máximo de dos partes, con un número semejante de días. Las fechas de disfrute de vacaciones se fijarán según los calendarios que aprueben los representantes de las partes en cada dependencia. En el caso de que dos o más trabajadores soliciten sus vacaciones para las mismas fechas y no sea posible acceder a ello por requerimiento del servicio, serán las partes las que definan los derechos preferenciales de los interesados, en relación al de mayor antigüedad en el Instituto. Los trabajadores que por razón de sus labores estén expuestos en forma constante y permanente a emanaciones radiactivas, deben invariablemente disfrutar de tres períodos vacacionales anuales, no siendo estas vacaciones renunciables, aplazables, acumulables, ni pagaderas en efectivo. (12)

Si durante el disfrute de vacaciones, los trabajadores sufrieran accidentes o enfermedades que les impidan disfrutarlas, justificadas las circunstancias que hubieran concurrido, preferentemente mediante certificado médico, los días correspondientes les serán repuestos a solicitud de los interesados o del Sindicato, con la anuencia del jefe de la dependencia. Cuando los accidentes o enfermedades afecten a los trabajadores en lugares donde se encuentre establecido el Régimen de Seguridad Social, la comprobación se hará con certificados expedidos por

médicos al servicio del Instituto. Los trabajadores que asistan a los Congresos y Consejos Sindicales, en los términos de los incisos h), i) y j) y a los representantes de planilla en términos del inciso k) de la Cláusula 42 de este Contrato y que coincidan los días de sus licencias con sus vacaciones, éstos les serán repuestos a solicitud de los interesados o del Sindicato, con anuencia del jefe de la Dependencia. Cuando excepcionalmente los trabajadores soliciten disfrutar del período de vacaciones a que tuvieran derecho y no hayan ingresado en los roles vacacionales respectivos, las fechas de disfrute las determinarán las partes. (12)

#### **4.7 Satisfacción laboral**

##### Definición

La satisfacción laboral es un éxtasis hacia la felicidad emocional, un reconocimiento al desempeño por el cual te esfuerzas para lograr alcanzar una meta. Un bienestar físico y social. (53)

Frederick Herzberg postuló dos grupos de aspectos laborales: satisfacción extrínseca e intrínseca; los factores extrínsecos se refieren al salario, las políticas de la empresa, el entorno físico, la seguridad del trabajo. Los intrínsecos mencionan la relación del empleado -trabajador, realización reconocimiento, la promoción, el trabajo estimulante, y la responsabilidad. (54)

Esta teoría ha sido considerada arbitraria, ya que no está del todo descartar a los factores extrínsecos de para motivar al empleado o viceversa. Cuando el individuo está satisfecho con su trabajo, se siente desarrollado, perteneciente a donde labora, siente mayor responsabilidad para este, pero experimenta un crecimiento mental y psicológico. (54)

**Cuadro 2. Definición de satisfacción laboral**

<b>Nombre</b>	<b>Año</b>	<b>Definición</b>
Chiavenato Idalberto	1986	Señala que la satisfacción en el trabajo designa “la actitud general del individuo hacia su trabajo”
Bracho	1989	Indica que la satisfacción laboral se refiere a “la respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos”.
Sikula	1992	“Es una resultante afectiva del trabajador a la vista de los papeles de trabajo que este detenta, resultante final de la interacción dinámica de dos conjuntos de coordenadas llamadas necesidades humanas e incitaciones del empleado”
Igbaria y Guimares	1993	La satisfacción laboral se refiere a “las reacciones afectivas primarias de los individuos hacia varias facetas del trabajo y de las experiencias del trabajo
Blum y Nayles	1995	Mencionan que la satisfacción en el trabajo “es el resultado de varias actitudes que tiene un empleado hacia su trabajo, los factores conexos y la vida en general”.
Koontz y O’Donell	1995	Plantean que la satisfacción laboral se refiere al “bienestar que se experimenta en el trabajo, cuando un deseo es satisfecho,

		relacionándolo también con la motivación al trabajo”.
Spector	1997	Señala que “la satisfacción laboral es una variable actitudinal que puede ser un indicador diagnóstico del grado en que a las personas les gusta su trabajo”.
Mason y Griffin	2002	Señalan que, en la organización se dan muchos procesos que son llevados a cabo en grupos, por lo que debería ser pertinente conceptualizar el constructo de “satisfacción laboral” no únicamente a nivel individual, sino también a nivel grupal y organizacional. Por lo anterior, es que ellos definen ‘satisfacción de la tarea del grupo’ como “la actitud compartida del grupo hacia su tarea y hacia el ambiente de trabajo asociado”.
Wright y Davis	2003	Señalan que la satisfacción laboral “representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben”.
Morillo	2006	Define la satisfacción laboral como “la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto

		al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial”.
Andresen, Domsch y Cascorbi	2007	Definen la satisfacción laboral como “un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo”
Para Lee y Cang	2008	La satisfacción laboral es “una actitud general que el individuo tiene hacia su trabajo”.

Elaboración propia 2022 (55)

#### **4.8 Teoría de los dos factores de Herzberg.**

Abraham Maslow (1945), estableció una jerarquía de las necesidades humanas, menciona que las necesidades son vitales a la supervivencia, en donde el nivel superior conduce a la persona a desarrollar su potencial y lograr ciertas metas.

Las agrupa en: fisiológicas, de seguridad, afiliación, estimación y la autorrealización. Estas necesidades han fundamentado estudios sobre satisfacción laboral. Fleishman (1979). Mientras que Maslow fundamenta su teoría de motivación en las diferentes necesidades humanas, Herzberg la fundamenta en el ambiente externo y en el trabajo del individuo retomando conceptos de la teoría de Maslow. Herzberg, su teoría es basada en la existencia de dos tipos de factores:

a). Satisfactores o "motivadores": provocan satisfacción con el cargo y con las aparentes mejorías en el desempeño, éstos son: realización, reconocimiento, responsabilidad, crecimiento y trabajo en sí. Al otro conjunto lo denominó b). Higiénicos o "insatisfactorias", tales como: supervisión, seguridad en el empleo,

condiciones de trabajo, etc., tienden a actuar en una dirección negativa. Si esos factores se sitúan en un nivel por debajo de lo adecuado en términos de expectativas de los empleados, podrán causar insatisfacción. Mientras los factores satisfactorios son intrínsecos, los insatisfactorios son periféricos y extrínsecos en relación con el cargo en sí. A través de estos factores, algunas organizaciones tradicionalmente vienen intentando motivar a los empleados. En función de sus investigaciones, Herzberg postula su teoría de los dos factores A). Factores motivadores o satisfactores: Estos se refieren al contenido del cargo, a las tareas y a los deberes relacionados con el mismo. Son los factores motivacionales los que producen un efecto duradero de satisfacción y de aumento de productividad en niveles de excelencia, o sea, superior a los niveles normales. (56)

Para este autor, el término motivación significa sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional, manifestado mediante tareas y actividades que ofrecen suficiente desafío y significado para el trabajador. B). Factores higiénicos o insatisfactores: Se refieren a las condiciones que rodean al empleado mientras trabaja, incluye las condiciones físicas y ambientales de trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibido, el clima de relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc. corresponden a la perspectiva ambiental. Constituyen los factores tradicionalmente usados por las organizaciones para obtener motivación de los empleados. Escogió la palabra higiene para reflejar el carácter preventivo o profiláctico y para mostrar que se destinan simplemente a evitar fuentes de insatisfacción del medio ambiente o amenazas potenciales a su equilibrio. Cuando esos factores son óptimos, simplemente evitan la insatisfacción, pero cuando son precarios provocan la insatisfacción. El enfoque de Herzberg enfatiza aquellos factores que, tradicionalmente, son descuidados por las organizaciones en favor de los insatisfactores, al intentar el incremento del desempeño y la satisfacción personal. (54)

La relación existente con satisfacción y ausentismo laboral no se ha descrito o definido por ser una causa multifactorial, donde hay varios puntos de vista implícitos, derivados de múltiples enfoques del trabajador. De ahí, diversos autores se han dado a la tarea de investigar su relación, para definir a absentismo.

**Cuadro 3.** Investigaciones relacionadas ausentismo con satisfacción laboral en servicios de salud.

Autor	País	Relación
<b>Gómez Torres D et al., (32)</b>	Panamá	Este estudio influye en cuanto a las relaciones interpersonales no son satisfactorias, se da el ausentismo del empleado
<b>Díaz Ledesma CR et al., (3)</b>	Lima	Las principales causas del ausentismo laboral que manifestó el personal fueron disgustos por reubicación, problemas de salud como enfermedades musculoesqueléticas y responsabilidades en sus hogares.
<b>Espino Porrassa CL. (57)</b>	México, Chihuahua	El ausentismo laboral se manifiesta por las condiciones de trabajo estresantes consideradas en la categoría de ambiente de trabajo ya que tienen

		consecuencias en el bienestar de los trabajadores.
<b>Peña Robles L. (58)</b>	México, Jalisco	Tener un compromiso organizacional y actitud laboral en el trabajador implica estar satisfecho en su entorno laboral. El ausentismo influye en su entusiasmo, felicidad, así como su percepción y permanencia de estar en la organización, al verificar que estén comprometidos externa e internamente dentro de la organización nos permitirá conocer el grado de compromiso en el que se encuentra.
<b>Hernández Cantú El et al., (11)</b>	México	La insatisfacción laboral son los bajos salarios percibidos, la sobrecarga de trabajo y la falta de reconocimiento/gratificación hacia los distintos niveles académicos obtenidos. El ausentismo se asoció a problemas de salud y condiciones de sobrecarga de trabajo, siendo más propenso

		<p>en los trabajadores de turno matutino y en las madres solteras o sin pareja. La falta de reconocimiento profesional y/o salarial, específicamente del personal con estudios de Licenciatura en Enfermería, analiza el cultivo para establecer estrategias que permitan un mayor reconocimiento del ejercicio laboral de la profesión de enfermería.</p>
<p><b>Rodríguez Gamero, D.A. (59)</b></p>	<p>Perú</p>	<p>La satisfacción laboral es uno de los elementos más importantes de la calidad de vida laboral de los profesionales de enfermería, es por eso que si el personal se encuentra insatisfecho esta tenderá a ausentarse de sus compromisos laborales.</p>
<p><b>Mendoza Ilanos R. (25)</b></p>	<p>Chile</p>	<p>El nivel de insatisfacción está relacionado con mayor frecuencia de ausentismo.</p>
<p><b>Ferraro C. (18)</b></p>	<p>Argentina Cd de Olavarría</p>	<p>En este estudio se encontró que el personal estaba insatisfecho en un 56 %, ya que consideraba que las</p>

		condiciones de trabajo no eran las adecuadas, y que la única forma de preservar su dignidad y salud mental es ausentarse de su centro laboral.
<b>Vidable NS. (60)</b>	Buenos Aires	Se encontró un nivel bajo de ausentismo y un nivel medio alto de satisfacción.
<b>Ceballos P. (61)</b>	Cuernavaca, Morelos	Las tasas de ausentismo son más altas en las mujeres que en los hombres, en las personas solteras y con edades entre los 35 y 41 años

Elaboración propia 2022.

## **V. HIPÓTESIS**

Ho: No existe relación entre ausentismo laboral y satisfacción laboral en el personal de enfermería.

H<sub>1</sub>: Existe una relación estadísticamente significativa entre ausentismo laboral y satisfacción laboral.

## **VI. OBJETIVOS**

### **6.1 Objetivo general**

Determinar la relación de ausentismo laboral y satisfacción laboral en el personal de enfermería de un Hospital de Seguridad Social en San Luis Potosí, durante el año 2020 y 2021.

### **6.2 Objetivos específicos**

- Describir las características sociodemográficas y laborales del personal de enfermería en una Institución de Seguridad Social
- Describir el ausentismo en el personal de enfermería en una Institución de Seguridad Social
- Describir los niveles de satisfacción laboral del personal de enfermería en una Institución de Seguridad Social.
- Identificar la asociación entre la satisfacción laboral y el ausentismo laboral del personal de enfermería en una Institución de Seguridad Social

## VII METODOLOGÍA

### 7.1 Tipo de Estudio

La investigación de este estudio es descriptiva, ya que se describe la satisfacción y el ausentismo; es correlacional debido a que identifica los niveles de satisfacción del personal de enfermería y su relación con el ausentismo laboral en una Institución de Seguridad Social de San Luis Potosí. (62)

### 7.2 Lugar y tiempo

El estudio se realizó en el Instituto Mexicano del Seguro Social de San Luis Potosí la recolección de datos se hizo en el mes de noviembre del 2022, en los servicios de enfermería de Medicina Interna, Cirugía, Especialidades, Urgencias, hemodiálisis, quirófano, Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), consulta de enfermería y jefatura de enfermería del Hospital General de Zona No.50. San Luis Potosí, octubre- noviembre 2022.

### 7.3 Diseño Metodológico.

El diseño es transversal ya que se recolectaron los datos en un solo momento en tiempo único.

### 7.4 Universo de trabajo y muestra.

Universo: 290 elementos de personal de enfermería del Hospital General de Zona 50.

La población de estudio se obtuvo mediante muestreo probabilístico mediante el programa EPI INFO con un 95% de nivel de confianza; con frecuencia esperada de un 50% y un límite de confianza de 5%, La muestra calculada fue de 194 profesionales de enfermería y la selección de sujetos de investigación se hizo mediante muestreo aleatorio simple, a partir de la plantilla de personal de enfermería.

## 7.5 Criterios de estudio

### 7.5.1 Criterios de inclusión:

- ✓ Personal de enfermería según nombramiento: Subjefe de enfermería, Jefe de piso, Enfermera Especialista, Enfermera General, Auxiliar de Enfermería.
- ✓
- ✓ Personal de enfermería que aceptó participar en el estudio y dio el consentimiento para participar.

### 7.5.2 Exclusión:

- ✓ Personal que se encuentre de vacaciones, licencias, permiso sindical o incapacitado; durante el periodo de recolección de datos.

### 7.5.3 Criterios de eliminación.

- ✓ Cuestionarios que presenten el 10% de preguntas sin contestar.

## 7.6 Variables

- ✓ **Variables sociodemográficas:** edad, sexo, estado civil, nivel académico y número de hijos.
- ✓ **Variables laborales:** turno, servicio actual, categoría que desempeña, faltas, motivo de la falta, antigüedad, sueldo mensual.
- ✓ **Variable dependiente:** Ausentismo laboral.
- ✓ **Variable independiente:** Satisfacción laboral.

## 7.7 Instrumentos de recolección de datos.

### Datos Sociodemográficos:

Se elaboró un formato para recabar los datos ya mencionados que se incorporó en la Escala de satisfacción de Chiang Vega.

## Datos Laborales

Se elaboró un formato para recabar los datos ya mencionados que se incorporó en la Escala de satisfacción de Chiang Vega.

Para medir el nivel de satisfacción se utilizó la “Escala de Satisfacción Laboral” adaptado de Chiang Vega et al. (63) que está basado en el cuestionario s21 /26 y S4/82 de los autores Meliá y Peiró, con un coeficiente de fiabilidad de 0.947. (Anexo 4)

El instrumento consta de 6 indicadores de satisfacción:

1. Satisfacción por el trabajo en general (1-10 ítems)
2. Satisfacción con el ambiente físico de trabajo (11-17 ítems),
3. Satisfacción con la forma que se realiza el trabajo (18-23 ítems),
4. Satisfacción con las oportunidades de desarrollo (24-30 ítems),
5. Satisfacción con la relación subordinado-supervisor (31-34 ítems)
6. Satisfacción con la remuneración (35-37 ítems).

Estos indicadores presentan coeficientes de fiabilidad altos que van del 0.863 a 0.913. El número de ítems es de 37 y se midieron con escala tipo Likert de cinco puntos (1=Totalmente en desacuerdo, 2=En desacuerdo, 3= Ni en desacuerdo, 4=De acuerdo y 5= Totalmente de acuerdo). El nivel de medición es ordinal.

Posteriormente, la satisfacción laboral global se calculó a través de la sumatoria de los 37 ítems, y se clasificó en una escala ordinal de: insatisfecho en el trabajo cuando se obtuvo una puntuación de 37 a 86 puntos, medianamente satisfecho en el trabajo si se encontraba en el rango de puntuación de 87-136 puntos, y satisfecho en el trabajo con una puntuación de 137-185.

**Cuadro 4. Ponderación del instrumento del Cuestionario de Satisfacción laboral. Según autor del instrumento.**

<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Medianamente satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>
Satisfacción con el trabajo en general	1-10	10-23	24-37	38-50
Satisfacción con el ambiente físico del trabajo.	11-17	7-16	17-25	26-35
Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo.	18-23	6-13	14-21	22-30
Satisfacción con la oportunidad de trabajo.	24-30	7-16	17-25	26-35
Satisfacción con subordinación y superior.	31- 34	4-9	10-15	16-20
Satisfacción con remuneración	35-37	3-6	7-10	11-15

### **Prueba piloto**

Se realizó una prueba piloto para ajustar la metodología y los instrumentos de recolección del estudio de investigación; en octubre del 2022, con la previa autorización de Comité de Ética de la Institución.

La muestra para prueba piloto fue de 30 enfermeras (os) que laboraban en el servicio de urgencias de la misma institución.

Los resultados permitieron hacer ajustes de forma en la cedula de datos sociodemográficos y laborales.

## 7.9 Procedimientos

La investigación fue autorizada por el Comité Académico de la Maestría en Administración en Enfermería de la Unidad de Posgrado e Investigación de la Facultad de Enfermería y Nutrición de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí el 19 de septiembre del 2022(anexo 1) y por el Instituto Mexicano del Seguro Social a través de la plataforma de Sistema de Registro Electrónico de la Coordinación de Investigación en Salud (SIRELCIS) del Comité del Hospital General de Zona No. 50 del Instituto Mexicano del Seguro Social para la realización de prueba piloto y recolección final el cuál fue autorizado con número COFEPRIS 17 CI 24 028 082 con Registro institucional R-2022-2402-043(anexo 2)

Posteriormente, previa autorización, se realizó la prueba piloto al personal del departamento de enfermería, en coordinación con jefatura de enfermería y el departamento de enfermería, se establecieron los horarios en los diferentes turnos (matutino, vespertino, nocturno) donde se podría recolectar información para no interrumpir las actividades laborales de los participantes.

Se brindó información al participante sobre el objetivo de estudio, se entregó el consentimiento informado para su firma, luego se proporcionó el instrumento en físico para que cada elemento contestara, sin interferir en las respuestas, para el procesamiento y análisis de datos, al entregar el cuestionario se obsequió un pequeño incentivo (golosina), se agradeció a los participantes por su participación, el tiempo estimado fue de 15 min a 25 min por cada encuesta, para realizar ajustes al instrumento de aplicación y a la metodología del estudio, permitiendo modificar la respuesta del nivel académico.

#### 7.10 Análisis estadístico.

La información fue capturada y analizada en el programa SPSS versión 23.0. durante cuatro meses se llevó a cabo el análisis descriptivo con las variables de estudio, donde se analizaron los datos obtenidos implementados en el cuestionario.

Para las características sociodemográficas y laborales se realizaron cuadros que muestran las frecuencias relativas y absolutas. Respectó al procesamiento de los instrumentos del personal de enfermería la puntuación total se obtuvo sumando las puntuaciones de cada una de las preguntas que conforman el cuestionario; se aplicó estadística descriptiva, porcentajes y números absolutos para cada pregunta.

Previo al análisis inferencial se utilizó la prueba de Kolmogórov-Smirnov para identificar la distribución de los datos, los resultados mostraron una distribución no normal por lo que para el análisis inferencial se utilizó estadística no paramétrica, para analizar a profundidad la relación entre el ausentismo, datos sociodemográficas y laborales se utilizó estadística inferencial utilizando las pruebas U de Mann-Whitney, Prueba exacta de Fisher y Kruskal Walls para muestras Independientes mediante el programa de SPSS.

## VIII. CONSIDERACIONES ÉTICAS Y LEGALES

La presente investigación se realizó en apego a las dispuesto por la Ley General de Salud en materia de Investigación para la Salud , con base a su cumplimiento se contó con la aprobación del dictamen de las comisiones de investigación éticas de bioseguridad (art 98, fracción II y III principio número 23 de la declaración de Helsinki (64) con la aprobación de los siguientes comité; Comité Académico del Programa de Maestría de Administración de Enfermería y Comité de ética e investigación de la Facultad de Enfermería de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí y simultáneamente por el comité del Hospital General de Zona No. 50 del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Posteriormente obtenido el registro de la investigación, se contó con el consentimiento informado de acuerdo a la Ley General de Salud en materia de investigación para la Salud (art. 100) a la declaración de Helsinki (principio 25), donde refiere que el consentimiento informado debe ser por escrito para cada uno de los participantes, en donde se especificó en qué consistió su participación en la investigación, objetivo , duración y los posibles beneficios y riesgos, así mismo se describió que los participantes tendrán la libertad de retirarse del estudio en el momento que deseen sin que represente alguna represalia.(65)

Según lo anterior, los participantes tendrán derecho a la información sobre la que se realizará la investigación y explicarán cuál es objetivo, que métodos o procedimientos se realizarán en está y el derecho a revocar su consentimiento informado (66) (anexo 3).

La presente investigación fue autofinanciada por la autora principal, ya que asumió el gasto total que incluye en el mismo el presupuesto de los gastos generados para la publicación de resultados (Principio 14 de la declaración de Helsinki).la información que se genere de la investigación podrá ser presentada en congresos, foros, otros (Principio 30 de la declaración de Helsinki) se debe respetar la autoría

y hacer alusión que los artículos que se generen, irá en primer orden la autora principal de la investigación y co-autora en el orden de participación de cada una.

En cuanto a los derechos de autor, la transformación, reproducción y comunicación pública de esta investigación corresponden a la autora de este proyecto, quien se compromete a salvaguardar y mantener discreción de los datos obtenidos con instrumentos y los resultados se utilizarán académicos, por lo que, tras concluir la investigación, se informará oficialmente a las autoridades del Hospital General de Zona No. 50.

La difusión de los resultados, la autora y su asesora coinciden en que la publicación escrita se apegará a las normas de autoría y se declara además que no hay conflicto de intereses académicos ni financieros para llevar a cabo este proyecto. Para hacer valer todas las consideraciones anteriores se realizó carta de acuerdos firmada por los coautores y la responsable del presente proyecto se establece la carta de no conflicto de intereses (Anexo 3). En el estudio se consideraron los puntos del Decálogo del código de Ética para las Enfermeras y Enfermeros de México. Se toma como principio básico en esta investigación la privacidad de los participantes, en cuanto a la información proporcionada. (67)

## **IX. RESULTADOS**

La población estudiada fue de 194 elementos de enfermería correspondiente a un 49% de la plantilla de personal de la Institución de Seguridad Social.

Como se puede apreciar en la Tabla 1 el 84% de la población estudiada, era de sexo femenino, predominó las edades de 31 a 35 años (mínima de 22 y máxima de 58) con una media de 38. En relación con el estado civil el 47.9% era casado(a) y el 39.2% soltero(a), referente con el número de hijos predominó con un 32.5% ningún hijo y finalmente con respecto al nivel académico el 65.5% tenía Licenciatura.

**Tabla 1. Características Sociodemográficas de personal de enfermería de una Institución de Seguridad Social octubre -noviembre 2022**

<b>n=194</b>		
<b>Características Sociodemográficas</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>Sexo</b>		
Femenino	163	84
Masculino	31	16
<b>Edad</b>		
22-25 años	6	3.1
26-30 años	39	20.1
31-35 años	42	21.6
36-40 años	31	16.0
41-45 años	33	17.0
46-50 años	30	15.5
51-55 años	10	5.2
56-58 años	3	1.5
<b>Nivel Académico</b>		
Auxiliar en enfermería	16	8.2
Técnico en enfermería	19	9.8
Licenciatura en enfermería	127	65.5
Especialidad	28	14.4
Maestría	4	2.0
<b>Estado civil</b>		
Casado	93	47.9
Soltero	76	39.2
Unión libre	14	7.2
Viudo	2	1.0
Otro no especificado	2	1.0
Separado	1	.5
Divorciado	6	3.1
<b>No. de hijos</b>		
Ningún hijo	63	32.5
1 hijo	49	25.3
2 hijos	52	26.8
3 hijos	22	11.3
4 hijos	8	4.1

Fuente: Escala de Satisfacción Laboral. Datos Sociodemográficos.

En cuanto a las características laborales el 81.4% es de base, con categoría Enfermera General de un 57.2%. Respecto al turno se recabó la información del turno nocturno y matutino con un 36.7%, por último, la antigüedad mayoritaria del personal de enfermería fue 1 a 5 años de 33%, con media de 11 años.

**Tabla 2. Características Laborales de personal de enfermería de una Institución de Seguridad Social octubre -noviembre 2022**

<b>Características Laborales</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>n=194</b>
<b>Turno</b>			
Matutino	71	36.6	
Vespertino	52	26.8	
Nocturno	71	36.6	
<b>Antigüedad</b>			
1-5 años	64	33.0	
6- 10 años	34	17.5	
11-15 años	33	17.0	
16- 20 años	41	21.1	
21- 25 años	20	10.3	
26-28 años	2	1.0	
<b>Tipo de contratación</b>			
Base	158	81.4	
Sustitución	11	12.9	
Eventual	25	5.7	
<b>Categoría de contratación</b>			
Auxiliar en enfermería	56	28.9	
Enfermero General	111	57.2	
Especialista	16	8.2	
Jefe de piso	8	4.1	
Subjefe de hospital	3	1.5	

Fuente: Escala de Satisfacción Laboral. Datos Laborales

En la siguiente tabla se muestra la relación significativa entre variables sociodemográficas y laborales, el hecho de pertenecer a determinado grupo incrementa la probabilidad de presentar ausentismo, la antigüedad y el nivel académico están relacionados de la siguiente manera, tener un posgrado se asocia a mayor antigüedad, ser técnico y auxiliar le siguen en antigüedad, mientras que ser licenciado en enfermería se asocia a menor antigüedad.

**Tabla 3. Significancia de las características del personal de enfermería entre las variables sociodemográficas del personal de enfermería del Hospital General de Zona No 50.**

<b>Variable 1</b>	<b>Variable 2</b>	<b>Prueba</b>	<b>P valor</b>
<b>Nivel académico</b>	Antigüedad en el puesto	Exacta de Fisher	0.000
<b>Tipo de contratación</b>	Antigüedad en el puesto	Exacta de Fisher	0.000
<b>Servicio actual</b>	Antigüedad en el puesto	Exacta de Fisher	0.014
<b>Turno</b>	Servicio actual	Exacta de Fisher	0.002
<b>Servicio actual</b>	Categoría de contratación	Exacta de Fisher	0.000
<b>Medio de transporte</b>	Categoría de contratación	Exacta de Fisher	0.038
<b>Antigüedad en el puesto</b>	Categoría de contratación	Exacta de Fisher	0.001
<b>Nivel académico</b>	Categoría de contratación	Exacta de Fisher	0.000

Fuente: Escala de Satisfacción Laboral.

La siguiente tabla muestra la frecuencia del ausentismo en el personal durante el periodo de enero 2020 a septiembre 2022 de los 194 participantes, donde se demuestra que el 45.9% refirió no presentar ninguna falta durante este periodo, por otra parte, el 54.1% presentaron alguna ausencia durante este periodo.

**Tabla 4. Ausentismo del Personal de enfermería del Hospital General de Zona no. 50 durante el periodo de 2020 a 2022.**

<b>n=194</b>		
<b>Presentaron ausentismo</b>	<b><i>f</i></b>	<b>%</b>
<b>No</b>	89	45.9
<b>Si</b>	105	54.1

Fuente: Escala de Satisfacción Laboral.

Del total de la población de estudio (194) se encontró que 105 participantes, tenían al menos una ausencia que representa 22 casos, 80 que representa 1 caso, con una media de 2.28 en el año 2020 y una media de 1.98 en 2021.

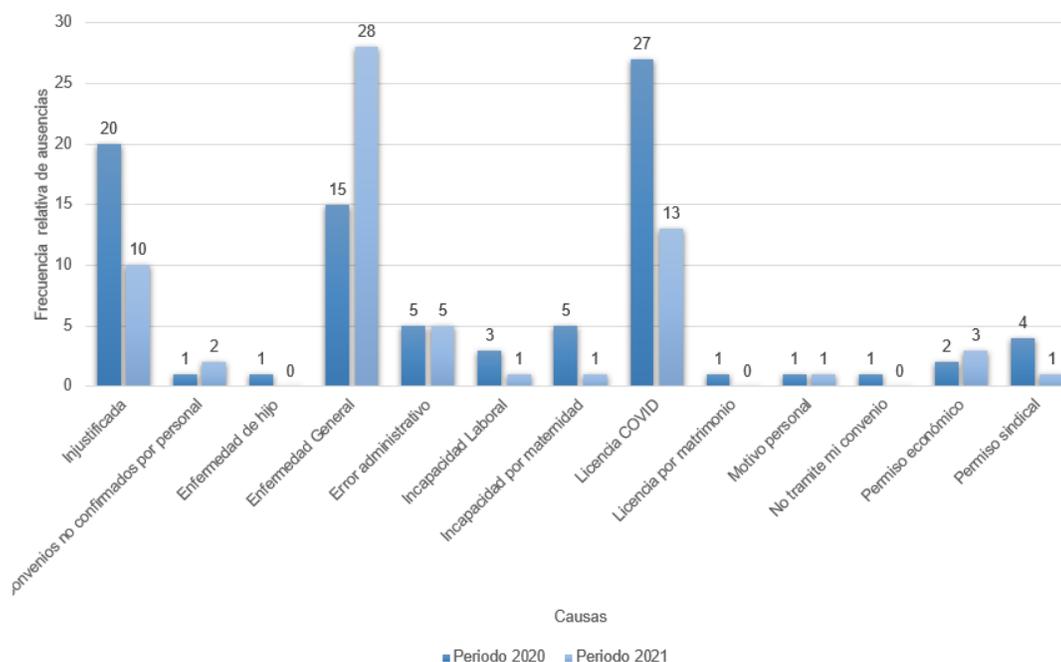
**Tabla 5. Ausentismo del personal de enfermería del Hospital General de Zona No. 50 en el periodo de 2020- 2021.**

n=105				
Ausentismo	Periodo 2020		Periodo 2021	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
1	22	11.3	21	10.8
2	10	5.2	16	8.2
3	13	6.7	8	4.1
4	8	4.1	6	3.1
5	8	4.1	10	5.2
6	6	3.1	5	2.6
7	2	1.0	2	1.0
8	4	2.1	4	2.1
10	3	1.5	2	1.0
11	1	.5	1	.5
13			1	.5
14	2	1.0	2	1.0
15	1	.5		
21	2	1.0	1	.5
60			1	.5
80	1	.5		

Fuente: Escala de Satisfacción Laboral.

Se exploraron las causas por los cuales el personal de enfermería se ausentó de su centro laboral durante los años de 2020,2021. Se mencionaron causas por Licencias COVID, motivo personal, convenios no confirmados por personal, injustificadas, el personal menciona error administrativo al realizar trámites para justificar su ausencia, no es procesado correctamente y es aplicado en su tarjetón de pago, reflejándose como una inasistencia por lo tanto tienen que realizar una aclaración en ciertos días dispuestos por personal para hacer la aclaración y que se les reembolso su sueldo.

**Figura 2 Causas de ausencias en el personal de enfermería de una Institución de Seguridad Social de San Luis Potosí en el periodo de 2020-2021.**



Fuente: Escala de Satisfacción Laboral.

En la siguiente tabla muestra la relación estadísticamente significativa que tiene el permanecer en un servicio, debido a la carga de trabajo que se manifiesta en ese servicio, o debido a la antigüedad, ya que entre mayor sea la antigüedad, se podría inferir que el trabajador tiene menos probabilidades de ser despedido de su centro laboral.

**Tabla 6. Relaciones estadísticamente significativas entre ausentismo y variables sociodemográficas y causa de ausencia del personal de enfermería en una Institución de Seguridad Social de San Luis Potosí octubre noviembre 2022.**

Variable 1	Variable 2	Prueba	P valor
Ausencias 2020	Antigüedad en el puesto	Kruskal Wallis	.032
Ausencia 2022	Servicio actual	Kruskal Wallis	.025
Ausencia 2020	Causa de ausencia 2020	Kruskal Wallis	.000
Ausencia 2021	Causa de ausencia 2020	Kruskal Wallis	.000
Ausencia 2022	Causa de ausencia 2020	Kruskal Wallis	.000
Ausencia 2020	Causa de ausencia 2021	Kruskal Wallis	.000
Ausencia 2021	Causa de ausencia 2021	Kruskal Wallis	.000

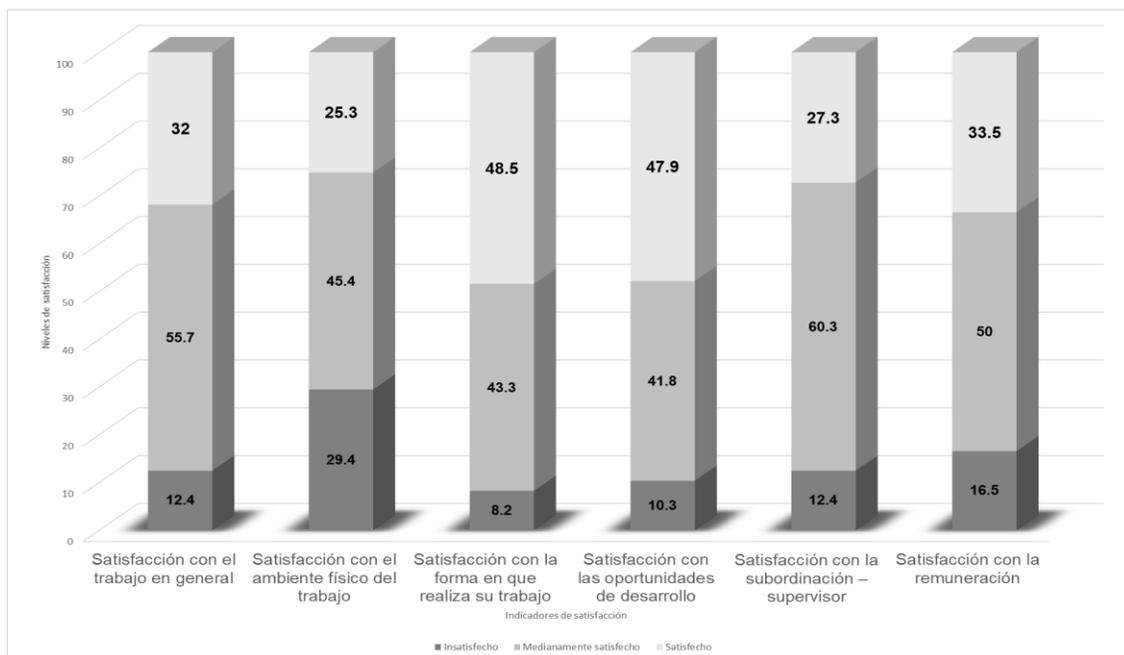
Fuente: Escala de satisfacción laboral.

La medición de la satisfacción laboral se efectuó por indicadores y se obtuvo los siguientes resultados:

En cuanto a los niveles de satisfacción laboral, el indicador de Satisfacción con el trabajo en general se encontró que 55.7% del personal se encontró medianamente satisfecho, en lo referente a la Satisfacción con el ambiente físico del trabajo el personal de la institución se encontró con un 45.4% medianamente satisfecho, en

lo que se refiere a Satisfacción con la forma en que se realiza su trabajo (el cual se refiere a la percepción que tiene el personal de enfermería sobre oportunidades y retos que ofrece su trabajo y apoyo para alcanzarlos) el 48.5% se encontró satisfecho. Además, el indicador de Satisfacción con la relación subordinado-supervisor el resultado fue de 60.3% del personal de enfermería se encuentra medianamente satisfecho. Por otra parte, el indicador de Satisfacción con la remuneración que el personal recibe por su trabajo se encuentra en un 50% medianamente satisfecho. Por último, el indicador de Satisfacción con las oportunidades de desarrollo fue de 47.9% que corresponde a satisfecho.

**Figura 3. Niveles de satisfacción laboral por indicadores del personal de enfermería de una Institución de seguridad Social de San Luis Potosí octubre -noviembre 2022**



Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral

En cuanto al nivel de Satisfacción global el personal de enfermería se encuentra medianamente satisfecho en un 65.5%, mientras el 26.8% satisfecho y el resto insatisfecho 7.7%.

**Tabla 7. Nivel de Satisfacción Laboral Global del personal de enfermería en una Institución de Seguridad Social en San Luis Potosí octubre-noviembre 2022.**

Fuente: Escala de satisfacción laboral.

<b>Nivel de Satisfacción Laboral</b>	<b><i>n=194</i></b>	
	<b><i>f</i></b>	<b><i>%</i></b>
<b>Satisfecho</b>	52	26.8
<b>Medianamente Satisfecho</b>	127	65.5
<b>Insatisfecho</b>	15	7.7

En la siguiente tabla se muestra el nivel de escolaridad, la mayoría de los cuales fue de licenciatura el 66.9%, medianamente satisfecho, el 25.2% satisfecho y solo el 7.9% insatisfecho; por otro lado, el siguiente nivel de escolaridad que predominó fue de especialidad y están medianamente satisfechos con un 46.4% y con el mismo porcentaje satisfechos y solo el 7.1% insatisfecho.

**Tabla 8. Nivel de Satisfacción según el nivel de escolaridad del personal de enfermería en un Institución de Seguridad Social en San Luis Potosí de octubre a noviembre 2022.**

n=194

Nivel de escolaridad	Niveles de satisfacción Laboral						Total
	Insatisfecho		Medianamente Satisfecho		Satisfecho		
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	
<b>Auxiliar en enfermería</b>	1	6.3	13	81.3	2	12.5	16
<b>Especialidad</b>	2	7.1	13	46.4	13	46.4	28
<b>Licenciatura</b>	10	7.9	85	66.9	32	25.2	127
<b>Maestría</b>	1	25.0	1	25.0	2	50.0	4
<b>Técnico</b>	1	5.3	15	78.9	3	15.8	19
<b>Total</b>	15	7.7	127	65.5	52	26.8	194

Fuente: Escala de satisfacción laboral.

En la siguiente tabla en cuanto al nivel de Satisfacción por turno, se encontró con nivel de satisfecho fue el del turno nocturno con un 32.7%, mientras que el turno vespertino es el de menor porcentaje de satisfacción laboral con un 22.5%. A comparación del turno matutino.

**Tabla 9. Nivel de Satisfacción laboral según el turno del personal de enfermería en una Institución de Seguridad Social en San Luis Potosí octubre noviembre 2022.**

**n=194**

Turno	Niveles de Satisfacción						Total
	Insatisfecho		Medianamente Satisfecho		Satisfecho		
	<i>x</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	
<b>Matutino</b>	6	8.5	46	64.8	19	26.8	71
<b>Vespertino</b>	8	11.3	47	66.2	16	22.5	71
<b>Nocturno</b>	1	1.9	34	65.4	17	32.7	52
<b>Total</b>	15	7.7	127	65.5	52	26.8	194

Fuente: Escala de satisfacción laboral.

Por otro lado, el nivel de satisfacción laboral dependiendo de la antigüedad, el personal que tenía de 1 a 5 años es el predominante y esta medianamente satisfecho con un 71.9% y la antigüedad que menos predominó fue de 26 a 30 años y está satisfecho en un 100.0%.

**Tabla 10. Nivel de Satisfacción Laboral según la antigüedad del personal de enfermería en una Institución de Seguridad Social en San Luis Potosí octubre noviembre 2022.**

**n=194**

		Niveles de satisfacción Laboral						
		Insatisfecho		Medianamente Satisfecho		Satisfecho		Total
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	
<b>Antigüedad</b>	1 - 5 años	2	3.1	46	71.9	16	25.0	64
	6-10 años	3	8.8	27	79.4	4	11.8	34
	11-15 años	3	9.1	19	57.6	11	33.3	33
	16- 20 años	5	12.2	23	56.1	13	31.7	41
	21-25 años	2	10.0	12	60.0	6	30.0	20
	26-30 años	0	0.0	0	0.0	2	100.0	2
	<b>Total</b>		15	7.7	127	65.5	52	26.8

Fuente: Escala de satisfacción laboral.

La satisfacción laboral y las variables sociodemográficas de la muestra revelaron comparaciones en distintos aspectos. Ser mujer se relaciona positivamente con una mayor satisfacción en cuanto a las oportunidades de desarrollo, mientras que ser hombre se asocia con una mayor satisfacción en la relación subordinación-supervisor. Ser técnico en enfermería y pertenecer a urgencias y Cendis están relacionados con una menor satisfacción con el ambiente físico de trabajo, mientras que ser enfermero general se asocia con una menor satisfacción en el mismo aspecto. Por otro lado, ser especialista se vincula con una mayor satisfacción tanto en el ambiente físico de trabajo como en la remuneración recibida, además de un mayor promedio de satisfacción general.

**Tabla 11. Relación estadísticamente significativa entre satisfacción laboral y datos sociodemográfico del personal de enfermería de una Institución de Seguridad Social 2022**

Variable 1	Variable 2	Prueba	P valor
Satisfacción por el trabajo en general	Antigüedad en el puesto	Kruskal Wallis	.019
Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	Antigüedad en el puesto	Kruskal Wallis	.001
Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	Antigüedad en el puesto	Kruskal Wallis	.013
Satisfacción con las oportunidades de desarrollo	Antigüedad en el puesto	Kruskal Wallis	.025
Satisfacción con la relación subordinación-supervisor	Antigüedad en el puesto	Kruskal Wallis	.001
Promedio general	Antigüedad en el puesto	Kruskal Wallis	.000

Satisfacción con las oportunidades de desarrollo	Genero	Kruskal Wallis	.004
Satisfacción con la relación subordinación-supervisor	Genero	Kruskal Wallis	.025
Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	Nivel académico	Kruskal Wallis	.011
Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	Servicio actual	Kruskal Wallis	.033
Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	Categoría de contratación	Kruskal Wallis	.006
Satisfacción con la remuneración	Categoría de contratación	Kruskal Wallis	.038
Promedio general	Categoría de contratación	Kruskal Wallis	.037

---

Fuente: Escala de satisfacción laboral.

En cuanto a la asociación entre presentar ausentismo y la satisfacción en el trabajo, los resultados que se presentan en la tabla 12 afirman lo siguiente. El ausentismo está asociado con una menor satisfacción en varios aspectos relacionados con el trabajo. Los empleados con faltas frecuentes muestran niveles más bajos de satisfacción con su trabajo, incluyendo el ambiente físico, cómo realizan sus tareas, las oportunidades de trabajo, la relación con sus superiores y subordinados y la remuneración recibida. Estos hallazgos resaltan la importancia de la asistencia y puntualidad en el lugar de trabajo para determinar que el personal se encuentra satisfecho. La ausencia es un indicador de bajos niveles de satisfacción del personal en múltiples aspectos de su experiencia laboral.

**Tabla 12. Relaciones estadísticamente significativas entre dimensiones de satisfacción laboral y ausentismo del personal de enfermería en el hospital general de zona no. 50 octubre noviembre 2022.**

Variable 1	Variable 2	Prueba	Significancia
Satisfacción con el trabajo en general	Ausentismo	U de Mann-Whitney	.008
Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	Ausentismo	U de Mann-Whitney	.019
Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	Ausentismo	U de Mann-Whitney	.006
Satisfacción con la oportunidad de trabajo	Ausentismo	U de Mann-Whitney	.014
Satisfacción subordinación y superior	Ausentismo	U de Mann-Whitney	.011
Satisfacción con la remuneración	Ausentismo	U de Mann-Whitney	.005

Fuente: Escala de satisfacción laboral.

## X. DISCUSIÓN

El ausentismo es una problemática latente en las instituciones de salud. En este estudio se logran identificar causas que influyen en el ausentismo laboral y su relación con la satisfacción del personal de enfermería. La satisfacción laboral tiene un importante impacto en la calidad de la atención que se proporción a los pacientes.

En los resultados del estudio se describen las características sociodemográficas encontrándose un predominio de las edades entre 31 a 40 años con un 37.6%, en su mayoría son casados y de sexo femenino con un grado académico de nivel de licenciatura. Esto coincide con el estudio de Mbombi con un 88% de participación femenina, así como con Ferraro quien reporta un 80% de mujeres. Esto corresponde a los antecedentes brindados en SIAHRE que informa que el sexo femenino es predominante en la profesión de enfermería. Esto puede deberse a que el rol de mujer en la sociedad es atribuido al cuidador de hijos y padres mayores, lo que puede incidir en que sea la mujer quien incursione más es en esta profesión. (21,18,35)

El ausentismo laboral es un factor multicausal que afecta a los usuarios internos y externos de la institución de salud. Es también un indicador de calidad de los cuidados que se ofrecen en la institución. En el presente estudio se encontró que el 54.1% de la población estudiada presentó ausentismo al menos en una ocasión por año. De acuerdo con Suárez, las repercusiones del ausentismo laboral en las instituciones de salud son variadas, desde afectaciones psicológicas y físicas derivadas de la sobrecarga laboral en los servicios. Esto causa un aumento del riesgo de errores en los cuidados de enfermería, así como afectaciones en el clima laboral que influyen en la satisfacción laboral del trabajador. (22)

Es importante identificar las causas del ausentismo laboral para proponer soluciones de mejora. Se identificó que las principales causas de ausentismo que

manifestaron los profesionales de enfermería fueron: licencias COVID 19, incapacidades por enfermedad general y faltas injustificadas; esto coincide con los resultados de Ferraro quien describe que las principales causas de ausentismo son las enfermedades físicas y psicológicas del trabajador; por su parte Velásquez, et al. señalan que los permisos, enfermedad general y licencias son las causas de ausentismo que prevalecen. (18,8)

En este estudio se encontró que, cuando la satisfacción laboral se encuentra en niveles bajos, impacta en el ausentismo. Rodríguez (2018) manifestó que la satisfacción laboral es uno de los elementos más importantes de la calidad de vida laboral de los profesionales de enfermería, por eso si el personal está insatisfecho esta tenderá a ausentarse de sus compromisos laborales. La evaluación de la satisfacción laboral de la muestra estudiada se encuentra mayormente medianamente satisfecha, hallazgo coincidente con lo que reporta Hernández-Cantú, y Medina-Campos en un hospital mexicano. (60,11)

Esto soporta la idea de que el personal de enfermería en factores contextuales y laborales similares tiende a presentar niveles coincidentes de satisfacción laboral. El ausentismo y la satisfacción están estrechamente relacionados porque implican cambios en la dinámica laboral y apoyan el logro y mantenimiento de los estándares de calidad en la atención. Se asume de importancia incorporar estrategias de mejora para disminuir las estadísticas del ausentismo laboral y mejorar la satisfacción del personal de salud. Como menciona Díaz, et al. la sobrecarga laboral y el poco reconocimiento profesional en el personal sentirá desmotivación y disminuirá su satisfacción laboral, lo cual puede incidir en el ausentismo laboral. (3)

## **XI. CONCLUSIONES**

En esta investigación se logró determinar la asociación entre el ausentismo y la satisfacción laboral en la institución de seguridad social. Los resultados muestran que los profesionales de enfermería estuvieron medianamente satisfechos con su trabajo, y que existe presencia de ausentismo en el 54.1% del personal. El ausentismo se presenta, entre otros factores por los niveles de satisfacción laboral no adecuados.

Se considera importante implementar estrategias de mejora para disminuir los índices de ausentismo en los centros laborales siempre teniendo en cuenta la percepción que tiene el personal de enfermería hacia su trabajo. La satisfacción laboral siempre será un factor de importancia y significativo que influye en el ausentismo. Es importante que la organización tome medidas para mejorar el ambiente físico y crear un entorno de trabajo saludable y agradable. La institución de salud debe revisar regularmente sus políticas salariales y asegurarse de que estén alineadas con el mercado y reflejen el valor y las contribuciones de los empleados. Se considera fundamental fomentar una cultura de compromiso y responsabilidad en la asistencia laboral para promover un ambiente de trabajo satisfactorio y productivo.

Finalmente, la asociación entre el ausentismo y la satisfacción laboral resalta la importancia de implementar estrategias de mejora en las instituciones de seguridad social. Estas estrategias deben abordar aspectos como la percepción del personal de enfermería, el ambiente físico, las políticas salariales y la cultura laboral. Al mejorar la satisfacción laboral y promover un entorno de trabajo saludable y comprometido, se puede reducir el ausentismo y promover una mayor productividad y satisfacción en los profesionales de enfermería.

## **XII. COMENTARIOS Y RECOMENDACIONES**

Elaborar programas de motivación de acuerdo con las normas institucionales para el personal de enfermería.

Debido a la comprobación de una existente asociación entre ausentismo y satisfacción laboral en la institución de salud se recomienda se consideren el desarrollo de estrategias, propósitos y programas para mejorar el ambiente físico y crear un entorno de trabajo saludable y agradable, así como atender las regulaciones políticas salariales -contrato físico- además de fomentar una cultura de compromiso y responsabilidad en la asistencia laboral para promover un ambiente de trabajo satisfactorio y productivo.

Incluir mejoras en las condiciones y el ambiente de trabajo, así como reconocer y valorar el trabajo del personal, ofrecer oportunidades de desarrollo y capacitación, así como fomentar la motivación y el compromiso del personal; tomar en cuenta las percepciones y necesidades del personal de enfermería para implementar estrategias específicas que aborden las causas del ausentismo y mejoren la satisfacción laboral. Se recomienda que la institución de seguridad social considere los resultados del presente estudio y puedan ayudar en la toma de decisiones para mejorar las condiciones laborales.

### XIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Puc-Valdez M, Rojas-Juárez MR, Torres-Alavez MY, et al. Análisis de las causas de ausentismo injustificado con un grupo focal de enfermeras. Rev Enfermería IMSS. 2005;13(3):141-146. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=4530>
2. Randall JS. Servicios de enfermería hospitalaria. OPS-julio 1997[citado 2020 Mayo18]. Disponible en: [v63n1p36.pdf \(paho.org\)](#)
3. Díaz Ledesma CR, Crespo Gutiérrez H, Castro Amancio AM. -Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. Rev Cuid [Internet]. 2018 [Consultado 15 de febrero 2022]; 9(1): 1973-1987. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S221609732018000101973&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S221609732018000101973&lng=en). <https://doi.org/10.15649/cuidarte.v9i1.426>
4. OMS. Organización Mundial de la Salud [Internet]. Ginebra. 2021 [citado 2022 Mayo18]. Disponible en: <http://www.who.int/es>
5. [Chiavenato I. Introducción a la teoría general de la administración.](#) Mc Graw Hill, editor. México;
6. Molinera J Absentismo laboral 2 Edición Causas Control y análisis Nuevas formas Técnicas para su reducción. Editorial Fundación -Confemetal 2006 Absentismo laboral. 2a edición - Jesús Francisco Molinera Mateos - Google Libros
7. Gamboa Ruiz EJ. Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes | [Internet]. 2010 [citado 1 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
8. Velásquez-Perales R, Loli-Ponce R, Sandoval-Vegas M. Factores asociados al ausentismo laboral de enfermeras. Revista Cubana de Enfermería [Internet]. 2019 [citado 17 Feb 2022]; 35 (4) Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/3268>

9. Vidal Gamboa C, Palavecino Sáez I., MoyaRivera Patricia, Toro Huerta Carol, Hoffmeister Arce Lorena. Calidad de Vida del Personal de Salud y su Relación con el Ausentismo. Cienc Trab. [en línea]. 2017. [Consulta 16 de feb 2022]; 19(60): 188-193. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S071824492017000300188&lng=en](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071824492017000300188&lng=en). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000300188>.
10. Rojas Pimentel J, Izaguirre Torres D. Ausentismo laboral: Una realidad preocupante en Perú y Sudamérica. [en línea]. 2020. [Consulta 16 de feb 2022]; 23(1): 71-77. Disponible en: [https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/2832/pdf\\_1](https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/2832/pdf_1)
11. Hernández Cantú EI, Medina Campos XL. Satisfacción laboral y ausentismo en el personal de enfermería de un hospital público de Monterrey [Internet]. [citado 15 de febrero de 2022]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2020/eim201e.pdf>
12. IMSS y SNTSS. (2021). Contrato Colectivo de Trabajo 2021-2023. Instituto Mexicano del Seguro Social y Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social. <https://sntss.org.mx/images/site/files/contrato.pdf>
13. OMS. Salud ocupacional: los trabajadores de la salud [Internet]. 2022 [citado \*4 de julio de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/occupational-health--health-workers>
14. Organización Internacional del trabajo. Ausentismo laboral en México alcanza el nivel más alto desde inicios de la pandemia del COVID-19. [en línea]. México; OIT (Organización Internacional del Trabajo). [Consulta 15 de feb 2022]. Disponible en: <https://lineadirectaportal.com/mexico/2022/1/26/ausentismolaboralenmexico-alcanza-el-nivel-mas-alto-desde-inicios-de-la-pandemia-del-covid-19-449214.html>
15. Castillo Rascón MS, Castro Olivera C, Sánchez A, Ceballos BH, Pianesi ME, Malarczuk C, et al. Ausentismo laboral y factores de riesgo cardiovascular en

- empleados públicos hospitalarios. Acta Bioquímica Clínica Latinoamericana. 2016 [acceso: 07/07/2022];50(1):37-44. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=53546180007>
16. Ramírez Sánchez RJ. "Repercusión del cuidado de enfermería ante ausentismo laboral del servicio de emergencia - clínica San Pablo 2012 - 2016" [tesis]. Universidad Nacional del Callao; 2019 [acceso: 07/07/2022]. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/2863>
17. Aular Pernalet M. Factores asociados al ausentismo laboral del personal de enfermería en el área de quirófano de un hospital materno infantil ubicado en Guacara- estado Carabobo [tesis]. Venezuela: Universidad de Carabobo facultad de Ciencias Económicas y Sociales Escuela de Relaciones Industriales campus Bárbula; 2016 [acceso: 07/07/2022]. Disponible en: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/handle/123456789/4277>
18. Ferraro C. Incidencia de ausentismo laboral y factores determinantes en el personal de enfermería del hospital zonal especializado en oncología Luciano fortabat de Olavarría [tesis]. Argentina: Universidad Nacional de Rosario; 2016 [acceso:]. Disponible en: <http://capacitasalud.com/biblioteca/wpcontent/uploads/2016/07/TESISFINAL.pdf>
19. Núñez LI, Pérez Galdos N. Absentismo laboral no programado en personal de enfermería del servicio de medicina interna del hospital Edgardo Rebagliati Martins 20132016. 2017 [acceso: 29/05/2019];10(2):315-26. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2825>
20. DOF (2018). NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. Diario Oficial de la Federación. [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018#gsc.tab=0](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018#gsc.tab=0)

21. Mbombi, M.O., Mothiba, T.M., Malema, R.N. & Malatji, M. The effects of an absenteeism on nurses remaining on work on work at a tertiary hospital of Limpopo province. *Curationis*. [Internet]. 2018. [Consultado 01 de mayo 2022]; 41(1). Disponible en: <https://doi.org/10.4102/curationis.v41i1.1924>
22. Suárez, C. (2021) Occupational disease and absenteeism in the workers in one Hospital in Lima -Perú, *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(2), <https://doi.org/10.25176/RFMH.v21i2.3657>
23. Dall’Ora, C., Ball, J., Redfern, O., Recio-Saucedo, A., Maruotti, A., Meredith, P., & Griffiths, P. Are long nursing shifts on hospital wards associated with sickness absence? A longitudinal retrospective observational study. *Journal of Nursing Management*, [internet]. 2019. [Consulta 15 de feb 2022]; 27(1), 19-26. Disponible en: <https://doi.org/10.1111/jonm.12643>
24. Mendoza Llanos Rodolfo. Insatisfacción laboral como Predictor del ausentismo en un hospital público *Rev Med Chile*. [internet]. 2015. [Consulta 15 de feb 2022]; 143: 1028-1033. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rmc/v143n8/art10.pdf>
25. Molinas de Cáceres A. Ausentismo laboral en el personal de enfermería del Hospital Geriátrico Gerardo Boungermini [Internet]. [citado 20 de marzo de 2022]. Disponible en: <http://investigacion.uninorte.edu.py/wp-content/uploads/2020/10/MED-0802-05.pdf>
26. Tipantuña Malte P, Sánchez Macías A, Cheverría Rivera S, Andrade Cepeda R. Análisis del costo del ausentismo laboral en personal de enfermería. *Rev Cien Cie Salud*. [en línea]. 2021. [Consulta 16 de feb 2022]; 14(2): 108-117. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/358248368\\_Analisis\\_del\\_costo\\_del\\_ausentismo\\_laboral\\_en\\_personal\\_de\\_enfermeria\\_Analysis\\_of\\_the\\_cost\\_of\\_work\\_absenteeism\\_in\\_nursing\\_personnel](https://www.researchgate.net/publication/358248368_Analisis_del_costo_del_ausentismo_laboral_en_personal_de_enfermeria_Analysis_of_the_cost_of_work_absenteeism_in_nursing_personnel)
27. Organización Internacional del trabajo. Ausentismo laboral en México alcanza el nivel más alto desde inicios de la pandemia del COVID-19. [en línea]. México; OIT. [Consulta 15 de feb 2022]. Disponible en:

<https://lineadirectaportal.com/mexico/2022/1/26/ausentismolaboralenmexico-alcanza-el-nivel-mas-alto-desde-inicios-de-la-pandemia-del-covid-19-449214.html>

28. IMSS. Instituto Mexicano del Seguro Social [Internet] México; IMSS. [Consulta 15 de feb 2022]. Disponible en: [Firman IMSS y Sindicato acuerdo para implementar medidas de protección al personal durante contingencia por COVID-19 | Sitio Web "Acercando el IMSS al Ciudadano"](#)
29. IMSS. Gobierno de México [Internet]. [citado 2 de abril de 2022]. Disponible en:  
<http://www.imss.gob.mx/prensa/archivo/201803/068#:~:text=El%20IMSS%20en%20San%20Luis,hemodi%C3%A1lisis%20y%20890%20estudios%20de>
30. Cerón, J. A. La importancia de la motivación en las empresas. Universidad Militar Nueva Granada. [en línea]. 2015. [Consultado 30 Abr 2022]. 1-26. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10654/7316>
31. Gómez Torres D, Bernardino E, Dávila Villada MS. Administrando al factor humano: Ausentismo de Enfermería en Unidad de Medicina3 Familiar. Rev Cien Enf. [en línea]. 2017. [Consulta 15 de feb 2022]; 21(17): 48-57. Disponible en:  
<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/68345/Articulo%20%20Administrando%20el%20Factor%20Humano%20Enfoque%20Enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
32. OMS. Organización Mundial de la Salud [Internet]. Servicios de calidad en enfermería [citado 2022 junio 29] Disponible en <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
33. Mitchell C, <https://www.facebook.com/pahowho>. Pan American Health Organization / World Health Organization. 2019 [citado 16 de marzo de 2023]. OPS/OMS | El personal de enfermería es esencial para avanzar hacia la salud universal. Disponible en:  
[https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=1)

[5138:nursing-staff-are-vital-for-making-progress-towards-universal-health&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0](https://www.oecd-ilibrary.org/sites/0c46f305es/index.html?itemId=/content/component/0c46f305-es)

34. OCDE. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. [Internet]. Es una organización internacional cuya misión es diseñar mejores [citado 2022 junio 29] Disponible en políticas. <https://www.oecd-ilibrary.org/sites/0c46f305es/index.html?itemId=/content/component/0c46f305-es>
35. Secretaria de salud. Sistema de Información Administrativa de Recursos Humanos en Enfermería [Internet]. [citado 2022 junio 29] Disponible en: <http://www.salud.gob.mx/unidades/cie/siarhe/>
36. Tatamuez-Tarapues Ruth Abigail, Domínguez Ana Milena, Mabanchoy-Tulcán Sonia Maritza. Revisión sistemática: Factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina. Univ. Salud [Internet]. 2019 Abril [citado 2022 Feb 19] ; 21( 1 ): 100-112. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-71072019000100100&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072019000100100&lng=en). <https://doi.org/10.22267/rus.192101.143>.
37. Acosta S. Comportamiento del ausentismo durante la pandemia 2020 [Internet]. Citado 2 de abril 2022] Disponible en: <https://medicinadeltrabajo.org/wpcontent/uploads/2017/06/COMPORTAMIENTO-DEL-AUSENTISMO-DURANTE-2020-DR.-SANTIAGO-ACOSTA.pdf>
38. Huber D. Gestión de los cuidados Enfermeros y Liderazgo. sexta Ed. Barcelona, España: Elsevier; 2018. 544 p
39. Canul Moje M. Fernández Bonilla B.E González Coria M. Factores motivacionales e higiénicos de Herzberg en las empresas [Internet]. [citado 7 de abril de 2022] Disponible en: [PAPER-HERZBERG.pdf \(ulasalle.edu.bo\)](https://www.ulasalle.edu.bo/PAPER-HERZBERG.pdf)
40. Cardoso María Magdalena, Mecina Raquel Edith, Velarde Norma Estela. Ausentismo y su relación con satisfacción laboral en enfermería [Internet]. 2013 [citado 29 de abril de 2022]. Disponible en: [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5756/cardoso-maram.pdf?msckid=1b06288fc7f511ecb3e8cdf1c3af3c2d](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5756/cardoso-maram.pdf?msckid=1b06288fc7f511ecb3e8cdf1c3af3c2d)

41. RAE. Real Academia Española [Internet]. Diccionario de la Lengua Española. 2020 [citado 2022 abril 4]. p. 1. Disponible en: <https://dle.rae.es/?id=0CHGUjT>
42. D´Ottone Clemenco E Revista Ausentismo Laboral [www.crecerymejorar.com](http://www.crecerymejorar.com) (consultado mayo del 2022 <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/19128/Capitulo2.pdf>)
43. Balderas Pedrero M de la L. Administración de los servicios de Enfermería. Séptima. De León J, editor. México: McGrawHill; 2015. 455 p.
44. López M. Incremento de la rotación de personal a nivel operario como consecuencia de las aspiraciones del trabajador con la instalación de la empresa general motor en la ciudad de SLP [Internet]. Universidad Autónoma de San Luís Potosí; 2010. Disponible en: <http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/C12P29C.pdf>
45. Samaniego, C. (1998). Absentismo, rotación y productividad. En A. Rodríguez (Coords.): Introducción a la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Madrid: Pirámide (pp. 247-258).
46. Organización Internacional del trabajo. Ausentismo laboral. [en línea]. México; OIT. [Consulta 15 de feb 2022]. Disponible en: [Organización Internacional del Trabajo \(ilo.org\)](http://www.ilo.org)
47. Ley federal de trabajo. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de mayo de 2022 [citado 20 de marzo de 2022] Ley [Federal del Trabajo \(diputados.gob.mx\)](http://www.diputados.gob.mx)
48. Miquel Porret G. El absentismo laboral en la empresa privada española. 2012. Rev Tec Labor Internet]. Citado 2 de abril 2022] Disponible en: <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/44567/1/615406.pdf>
49. Boada J C, Grau R, Esteban Agulló T, Mañas Rodriguez MA. El absentismo laboral como consecuente de variables organizacionales. 2005; <https://www.psicothema.com/pdf/3090.pdf>
50. Cano JRM, Martínez NG, Delgada DVL. Costos por ausentismo laboral por COVID-19 en trabajadores del distrito San Pedro de Huaca- Tulcán Salud, 2020. Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores [Internet]. 1 de

- junio de 2021 [citado 3 de abril de 2022]; Disponible en: <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2710>
51. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.: 354. Disponible en: <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>
52. Ley federal de trabajo. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de mayo de 2022 [citado 20 de marzo de 2022] Ley [Federal del Trabajo \(diputados.gob.mx\)](#)
53. Tapia-Martínez H, Ramírez-Rodríguez C, Islas-García E. Satisfacción laboral en enfermeras del hospital de oncología Centro Médico Nacional Siglo XXI IMSS. Enferm. univ. [Internet]. 16 de abril de 2018 [citado 15 de abril de 2022];6(4). Disponible en: <http://revista-enfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/322>
54. Pinto JFM. De Frederick Irving Herzberg. 2002;(128):9 [Internet]. [citado 16 de febrero de 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>
55. Gamboa Ruiz EJ. Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes | [Internet]. 2010 [citado 1 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
56. Madero Gómez SM. Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. Acta Universitaria. 16 de octubre de 2019; 29:1-18. [Internet]. [citado 15 de febrero de 2022]. Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/au/v29/2007-9621-au-29-e2153.pdf>
57. Espino-Porras CL, Luna-López MC de, Flores-Padilla L, Ramírez-Echavarría EJ, Brito-Cerino MI, Gómez-Jurado LJ, et al. Factores de riesgo psicosocial y su asociación con el ausentismo laboral. Enfermería universitaria. septiembre de 2020;17(3):317-27.

58. Peña Robles L., Martínez Melendres B., Méndez Magaña A.C. Compromiso organizacional y actitud laboral del personal de salud durante la pandemia por COVID-19 (SARS-CoV-2 [Internet]. 2021 [citado 19 de febrero de 2022]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/saljalisco/sj-2021/sje211g.pdf>
59. Rodríguez Gamero Dina Adela Ausentismo Y Su Relación Con La Satisfacción Laboral En El Personal De Enfermería Del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima -Perú 2017 [Internet]. Disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/3415/PAG%20Dina%20Adela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
60. Vidable SN. Análisis del ausentismo y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del área de neonatología de una institución privada de salud de la provincia de Buenos Aires, Argentina en el periodo de enero a diciembre del 2019. [Internet] [masterThesis]. 2021 [citado 16 de mayo de 2023]. Disponible en: <http://rephip.unr.edu.ar/xmlui/handle/2133/20680>
61. Ceballos-Vásquez P, Rolo-González G, Hernández-Fernaud E, Díaz-Cabrera D, Pavaric- Klijn T, BurgosMoreno M. Factores psicosociales y Carga mental de trabajo: una realidad percibida por enfermeras/ os en Unidades Críticas. Rev. Latino-Am. Enfermagem. 2015; 23(2): 315-22. <http://dx.doi.org/10.1590/0104-1169.0044.2557>
62. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P, Méndez Valencia S, Mendoza Torres CP. Metodología de la investigación [Internet]. México, D.F.: McGrawHill; 2014. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
63. Chiang Vega M. M, Salazar Botello C. M, Huerta Rivera P. C, Núñez Partido A. Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (instituciones públicas) desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. Universum. Revista de Humanidades y Ciencias Sociales

- [Internet]. 2008;2(23):66-85. Recuperado de:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65027765004>
64. Asociación Médica Mundial. Declaración de Helsinki de la AMM [Internet]. Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. 2015 [citado 2022 mayo 29]. p. 1. Available from: <https://www.wma.net/es/policias-post/declaracion-de-helsinki-de-laamm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos>
65. Secretaría de Salud. Ley General de Salud [Internet]. Diario Oficial México; 2006 p. 135. Disponible en: [http://www.salud.gob.mx/cnts/pdfs/LEY\\_GENERAL\\_DE\\_SALUD.pdf](http://www.salud.gob.mx/cnts/pdfs/LEY_GENERAL_DE_SALUD.pdf)
66. Taylor P. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Seguridad Industrial, editor. España: Organización Internacional del Trabajo; 1989. 5–11
67. Secretaría de Salud de México. Código de ética para las enfermeras y enfermeros en México [Internet]. México: Subsecretaria de Innovación y Calidad; 2001. 36 p. Disponible en: [http://www.cpe.salud.gob.mx/site3/publicaciones/docs/codigo\\_etica.pdf](http://www.cpe.salud.gob.mx/site3/publicaciones/docs/codigo_etica.pdf)

## XIV. ANEXOS

### Anexo 1. Aprobación del protocolo de investigación



#### RESPUESTA A SOLICITUD DE REGISTRO Y/O APROBACIÓN DEL PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN

NOMBRE DEL ALUMNO (A)

<b>Velázquez</b> APELLIDO PATERNO	<b>Ramos</b> APELLIDO MATERNO	<b>Maribel</b> NOMBRE (S)
<b>Maestría en Administración en Enfermería</b> PROGRAMA DE ADSCRIPCIÓN		<b>2021-2023</b> PERIODO ESCOLAR
<b>05-septiembre-2022</b> FECHA DE RECEPCIÓN		<b>19-septiembre-2022</b> FECHA DE APROBACIÓN

NOMBRE DEL PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN:

*"Ausentismo laboral y su relación con satisfacción laboral en el personal de enfermería en una institución de seguridad social"*

DICTÁMEN DEL COMITÉ ACADÉMICO

**APROBADO**

## Anexo 2. Aprobación de Comité de Ética del Instituto Mexicano del Seguro Social



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE PRESTACIONES MÉDICAS



### Dictamen de Aprobado

Comité Local de Investigación en Salud **2402**.  
H. GRAL. ZONA -MF- NUM. 1

Registro COFEPRIS **17 CI 24 028 082**  
Registro CONBIOÉTICA **CONBIOÉTICA 24 CEI 003 2019072**

FECHA **Lunes, 24 de octubre de 2022**

**Lic. Maribel Velázquez Ramos**

**PRESENTE**

Tengo el agrado de notificarle, que el protocolo de investigación con título **CORRELACIÓN DE AUSENTISMO LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL DE ZONA No. 50 DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**, que sometió a consideración para evaluación de este Comité, de acuerdo con las recomendaciones de sus integrantes y de los revisores, cumple con la calidad metodológica y los requerimientos de ética y de investigación, por lo que el dictamen es **APROBADO**:

Número de Registro Institucional

R-2022-2402-043

De acuerdo a la normativa vigente, deberá presentar en junio de cada año un informe de seguimiento técnico acerca del desarrollo del protocolo a su cargo. Este dictamen tiene vigencia de un año, por lo que en caso de ser necesario, requerirá solicitar la reaprobación del Comité de Ética en Investigación, al término de la vigencia del mismo.

### Anexo 3. Consentimiento Informado



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
UNIDAD DE EDUCACIÓN, INVESTIGACIÓN  
Y POLÍTICAS DE SALUD  
COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN EN SALUD

Carta de consentimiento informado para participación en protocolos de investigación

Nombre del estudio:	<b>Relación de Ausentismo laboral con Satisfacción laboral en el personal de enfermería en una institución de seguridad social.</b>
Lugar y fecha:3	Hospital General de Zona No. 50 en la Ciudad de San Luis Potosí. Noviembre.2022
Número de registro institucional:	R-2022-2402-043
Justificación y objetivo del estudio:	Identificar los niveles de satisfacción laboral y el posible impacto en el ausentismo laboral en el personal de enfermería en una Institución de Seguridad Social en San Luis Potosí. Para determinar si existe relación entre ausentismo laboral y satisfacción laboral y mejorar las condiciones laborales mediante acuerdo posibles.
Procedimientos:	Instrumento de recolección de información Encuesta de Satisfacción Laboral
Posibles riesgos y molestias:	Ninguno solo se aplicará una encuesta.
Posibles beneficios que recibirá al participar en el estudio:	Implementar estrategias sobre el tema y posibles soluciones.
Información sobre resultados y alternativas de tratamiento:	Se dará a conocer los resultados a las autoridades, brindando posibles soluciones sobre el protocolo de investigación
Participación o retiro:	Todo el personal de enfermería que desee y en cuanto al retirarse; en cuanto lo desee.
Privacidad y confidencialidad:	De acuerdo al artículo 16 de la ley General de Salud en Materia de investigación para la Salud.

**Declaración de consentimiento:**

Después de haber leído y habiéndome explicado todas mis dudas acerca de este estudio:

No autorizo que se tome muestra.

Si autorizo que se tome la muestra solo para este estudio.

Si autorizo que se tome la muestra solo para este estudio y estudios futuros.

**En caso de dudas o aclaraciones relacionadas con el estudio podrá dirigirse a:**

Investigadora o Investigador Responsable: Lic. En Enfermería Maribel Velázquez Ramos [bel.velazquez@hotmail.com](mailto:bel.velazquez@hotmail.com) tel:4443044129.

Colaboradores: Lic. en Enfermería Claudia Ramírez Torres [claudia.ramireztor@imss.gob.mx](mailto:claudia.ramireztor@imss.gob.mx) Dra. Sofía Cheverría Rivera. [sofia@uaslp.mx](mailto:sofia@uaslp.mx)

En caso de dudas o aclaraciones sobre sus derechos como participante podrá dirigirse a: Comité Local de Ética de Investigación en Salud del CNIC del IMSS: Avenida Cuauhtémoc 330 4° piso Bloque "B" de la Unidad de Congresos, Colonia Doctores. México, D.F., CP 06720. Teléfono (55) 56 27 69 00 extensión 21230, correo electrónico: [comité.eticainv@imss.gob.mx](mailto:comité.eticainv@imss.gob.mx)

\_\_\_\_\_  
Firma del participante

\_\_\_\_\_  
Maribel Velázquez Ramos  
Nombre y firma de quien obtiene el consentimiento

## Anexo 4. Escala de Satisfacción Laboral de Chiang Vega



Universidad Autónoma de San Luis Potosí  
 Facultad de enfermería y Nutrición  
 Posgrado de enfermería e Investigación  
 Maestría en Administración en enfermería  
 Protocolo de Investigación



FOLIO:

### ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL DE CHIANG VEGA.

Esta escala está conformada por preguntas que indagan características sociodemográficas y laborales y otras sobre satisfacción laboral.

Conteste con una x según sea el caso, o la respuesta a la pregunta. Le llevará un tiempo aproximado de 5 a 15 minutos contestar esta encuesta.

#### DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

<b>Sexo</b>	Femenino ( )	Masculino ( )	<b>Edad:</b>		
<b>Estado civil:</b>	Soltero ( )	Casado ( )	Otro ( ) (especifique)	<b>Número de hijos</b>	
<b>Nivel académico</b>	Técnico( ) Auxiliar de Enf. ( )	Licenciatura ( )	Especialidad ( )	Maestría( )	Doctorado( )

#### DATOS LABORALES

<b>Turno</b>	Matutino ( )	Vespertino ( )	Nocturno ( )	Jornada acumulada ( )
<b>Tipo de contratación</b> Base ( ) Sustitución ( ) Eventual ( )	<b>Servicio en el que labora</b>	Urgencias ( ) Medicina interna ( ) Cirugía ( ) Hemodiálisis ( ) Quirófano ( ) CEyE ( ) Otro _____	<b>Categoría que desempeña actualmente.</b>	Auxiliar en enfermería ( ) Auxiliar en salud pública ( ) Enfermero General ( ) Especialista ( ) Jefe de piso ( ) Subjefe de piso ( ) Otro _____
<b>Salario mensual</b>	<b>Antigüedad en años cumplidos</b>			
<b>Tiempo aproximado para trasladarse</b> _____	<b>Presentó inasistencia</b> Si ( ) No( )	<b>Número de faltas en los años 2020</b> _____	<b>Número de faltas en los años 2021</b> _____	<b>Número de faltas en los años Motivo de faltas 2022</b> _____
<b>Medio de traslado</b> Carro ( ) Transporte público ( ) Caminando ( ) Uber ( ) Otro ( ) especifique _____	<b>Tiene usted otro trabajo</b> Si ( ) No ( )	Licencia COVID ( ) Permiso económico ( ) Incapacidad General ( ) Incapacidad Laboral ( ) Incapacidad por maternidad ( ) Licen. por matrimonio ( ) Permiso sindical ( ) Otros----- especifique	Licencia COVID ( ) Permiso económico ( ) Incapacidad General ( ) Incapacidad Laboral ( ) Incapacidad por maternidad ( ) Licen. por matrimonio ( ) Permiso sindical ( ) Otros----- especifique	Licencia COVID ( ) Permiso económico ( ) Incapacidad General ( ) Incapacidad Laboral ( ) Incapacidad por maternidad ( ) Licen. por matrimonio ( ) Permiso sindical ( ) Otros----- especifique

Marque con una X dentro del cuadro la respuesta que usted crea más conveniente para conocer el nivel de satisfacción que consideré, Pregúntese así mismo ¿Qué tan satisfecho estoy en determinada situación?

**Escala de Satisfacción Laboral de Chiang Vega**

No	Ítem	1= TOTALMENTE EN DESACUERDO	2= EN DESACUERDO	3= NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	4= DE ACUERDO	5= TOTALMENTE DE ACUERDO
1	Hay buena relación entre los miembros del servicio					
2	En su servicio hay buena comunicación y espíritu de colaboración y ayuda					
3	Hay estímulos en su servicio para mejorar su trabajo					
4	La participación que usted tiene en las decisiones de su servicio					
5	La satisfacción con sus compañeros de servicio.					
6	Atención que se presta a sus sugerencias.					
7	Reconocimiento que se obtiene por un buen trabajo					
8	La autonomía que usted tiene para planificar su propio trabajo.					
9	Libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo.					
10	El apoyo administrativo que usted recibe.					
11	La iluminación de su trabajo.					
12	La ventilación de su lugar de trabajo.					
13	El espacio que se dispone en su lugar de trabajo.					
14	Las condiciones físicas en las cuales usted desarrolla su trabajo.					
15	La temperatura de su lugar de trabajo.					
16	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.					
17	La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo.					
18	Las oportunidades que ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.					
19	Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo.					
20	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las actividades en que usted destaca.					
21	Los objetivos, metas y productividad que debe alcanzar					
22	La relación que tiene con sus jefes de piso					
23	El apoyo que recibe de sus superiores de enfermería.					
24	Las oportunidades de formación académica que me ofrece mi institución.					
25	Las oportunidades que la institución le ofrece para continuar actualizándose en su área.					

26	La estabilidad en sus funciones del trabajo					
27	La igualdad y justicia de trato que recibe de su institución.					
28	El grado en que la institución cumple con los convenios, las disposiciones y las leyes laborales.					
29	Su grado de satisfacción general con esta institución.					
30	Las oportunidades de promoción con que se cuenta.					
31	El tipo y frecuencia con que es supervisado.					
32	La supervisión que ejerce sobre usted.					
33	La forma en que sus superiores juzgan su tarea.					
34	La forma en que usted es dirigido (a).					
35	El salario que usted recibe					
36	Sus condiciones y prestaciones laborales.					
37	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales.					

**Muchas Gracias por su participación.**