

AUSENTISMO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL DE ENFERMERÍA EN UN HOSPITAL DE SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN

Absenteeism and job satisfaction in nursing staff in a second level care hospital

Sofía Cheverría Rivera

Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México
Correo-e: sofia@uaslp.mx
<https://orcid.org/0000-0003-1099-8719>

Maribel Velázquez Ramos

Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México
Correo-e: A136289@alumno.uaslp.mx
<https://orcid.org/0009-0001-1470-3212>

Armando Sánchez Macias

Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México
Correo-e: Armando.sanchez@uaslp.mx
<https://orcid.org/0000-0001-9575-3248>

Isabel Cristina Flores Rueda

Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México
Correo-e: Isabel.flores@uaslp.mx
<https://orcid.org/0000-0003-1257-2893>

Recibido: 14/7/2023 • Aprobado: 27/11/2023

Cómo citar: Cheverría Rivera, S., Velázquez Ramos, M., Sánchez Macias, A. & Flores Rueda, I. C. (2023). Ausentismo y satisfacción laboral en personal de enfermería en un hospital de segundo nivel de atención. *Ciencia y Sociedad*, 48(4), 39–55. <https://doi.org/10.22206/cys.2023.v48i4.2894>

Resumen

El ausentismo se refiere a la inasistencia al lugar de trabajo cuando se esperaba que la persona estuviera presente. Por su parte, la satisfacción laboral es un estado de felicidad placentero, resultante de un desempeño reconocido. En las instituciones de salud es indispensable que el personal manifieste un sentimiento positivo hacia su trabajo. El ausentismo puede ser un indicador de baja calidad de los servicios de salud; repercutiendo en la atención al paciente, pero también en el trabajador. El objetivo es determinar la relación entre el ausentismo y la satisfacción laboral en el personal de enfermería en un Hospital de Segundo Nivel de Atención en San Luis Potosí, México. Es un estudio descriptivo correlacional, transversal no experimental. La población son profesionales de enfermería. Se utiliza un muestreo no probabilístico por conveniencia con un tamaño de 194. El instrumento utilizado es la Escala de Satisfacción Laboral de Chiang, et al. (2018). Para el análisis estadístico se utiliza 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). El 54.1% del personal presentó ausentismo en

Abstract

Absenteeism refers to failure to attend the workplace when the person was expected to be present. On the other hand, job satisfaction is a state of pleasant happiness, resulting from a recognized performance. In health institutions it is essential that the staff express a positive feeling towards their work. Absenteeism can be an indicator of low quality of health services, impacting on patient care, but also on the worker. The objective is to determine the relationship between absenteeism and job satisfaction in nursing staff at a Second Level Hospital in San Luis Potosí, Mexico. 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). 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



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. 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, que la satisfacción laboral es un factor del ausentismo laboral.

Palabras clave: ausencia justificada, ausencia injustificada, satisfacción en el trabajo, personal médico.

Introducción

El principal objetivo de una institución de salud es brindar atención de calidad con recursos humanos capacitados y suficientes (Lucas, et al., 2021). Tal es el caso del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) que atiende a más de la mitad de la población mexicana y es la institución de salud más grande de América Latina (IMSS, 2022). Solo en 2021, atendió a 71.6 millones de derechohabientes del régimen ordinario y a 11.6 millones a través del programa IMSS-Bienestar.

El trabajo desempeña un papel importante en la vida del ser humano, ya que se pasa más de la tercera parte de la vida laborando. Por lo tanto, es muy deseable que el personal desarrolle sentido de pertenencia hacia su organización, con el propósito de mantener un rendimiento óptimo en el quehacer de su profesión (Hernández-Cantú y Medina-Campos, 2020).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2018, par. 1), el ausentismo laboral es la:

[...] 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,

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. 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: excused absence, unexcused absence, job satisfaction, medical staff.

ausencias injustificadas durante toda o parte de la jornada laboral y los permisos circunstanciales dentro del horario laboral”.

Por su parte, Montoya, et al. (2010), definen 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. El ausentismo es un fenómeno de múltiples causas que se ha estudiado desde varios enfoques: empresarial, directivo, económico, psicológico, sociológico (Chiavenato, 2018). Genera estragos negativos para la organización, pero también para el propio ausente, para su familia, sus compañeros de trabajo y a la productividad (Tipantuña, et al., 2022). Es una forma en la que el individuo manifiesta una carencia de pertenencia, sin embargo según Alreshidi, et al. (2019) la organización tiene posibilidades de intervención.

Existe también el ausentismo programado, este se presenta cuando la persona no asiste a laborar con autorización correspondiente. En el IMSS, las vacaciones son programadas en cuanto a las condiciones contractuales, de acuerdo a su antigüedad efectiva, en forma continua o fraccionada. También se realizan licencias con goce de sueldo, en la cláusula 77 que se refiere a la maternidad, se contemplan

90 días de descanso con salario íntegro, permisos económicos, faltas justificadas con posterioridad y permisos sindicales. Estas incidencias están avaladas por el Contrato Colectivo del Trabajo vigente (IMSS y SNTSS, 2021). Por otro lado, el ausentismo no programado, se contempla como falta, sea por el motivo que sea.

Los datos del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS, 2022) reflejan que el ausentismo está en su nivel más alto desde que comenzó la pandemia en 2020. A nivel nacional, el IMSS ha otorgado 171 mil autorizaciones de permisos por COVID-19 a trabajadores con síntomas de la enfermedad en solo 15 días, en el mes de enero de este año (2022), en comparación con el período de marzo de 2020 al 31 de diciembre de 2021. En dicho lapso se otorgaron alrededor de 200 mil licencias de este tipo a los beneficiarios, lo cual impacta en diversos factores.

Como mencionan Tatamuez-Tarapues, et al. (2019) las ausencias del trabajador no siempre se deben al propio empleado, muchas veces se deben a la organización. Entre las causas se encuentran: (a) una supervisión deficiente, (b) el empobrecimiento de las tareas, (c) falta de motivación y estímulo, (d) condiciones desagradables de trabajo, (e) precaria provisión del empleado en la organización y, (f) a los impactos psicológicos de una dirección deficiente. Por tal motivo, la ausencia laboral debe ocupar a las organizaciones y motivar acciones para entender las causas detrás de las inasistencias de empleados y tomar acciones para contener y disminuir los índices.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), refiere que el ausentismo laboral es una condición que va en aumento. Esto, debido a que la pandemia por coronavirus cambió las condiciones laborales y alteró las cifras que se venían presentando, elevando los índices de incidencias (OMS, 2020). 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 *trabajo decente* son de alta relevancia. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) enumera los elementos del trabajo decente, a saber: (a) el empleo justo, (b) respetar los derechos humanos, (c) acoger los estándares laborales y, (d) fomentar la transparencia y el diálogo social. Estos factores, asumen, disminuirán los altos índices de ausentismo por parte de los empleados. Por su parte, La OMS sugiere a todos los países que den la prioridad a la formación y contratación del personal sanitario ofreciendo incentivos adecuados y mejores condiciones de trabajo (OMS y OIT, 2021).

En el Modelo de As (1962) se afirma que las ausencias al trabajo están en función del tipo de relación y de la solidez del lazo que une al trabajador con su organización. Se genera 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. Por tanto, cuando el empleado cree pertenecer a la organización, no faltará al empleo, ya que crea un vínculo. Este, le hace sentir temor por perderlo, disminuyendo así el ausentismo y sólo se verá afectado si tiene alguna enfermedad o algún compromiso familiar importante.

Existen diversos modelos del ausentismo laboral que se han desarrollado a través del tiempo y que tratan de explicar sus principales causas las relaciones entre sus factores. A continuación se describen algunos de los más relevantes (ver tabla 1).

Como se muestra, existe una transición en la comprensión del ausentismo laboral, pasando de un enfoque más centrado en las relaciones sociales y la adaptación laboral a considerar factores psicológicos y de personalidad como determinantes importantes. Este cambio de paradigma permite desarrollar estrategias más personalizadas y efectivas para abordar el ausentismo en el entorno laboral.

Tabla 1

Modelos del ausentismo laboral y sus factores

<i>Modelo</i>	<i>Año</i>	<i>Descripción</i>
Hill y Trist	1955	Estudiaron la adaptación del trabajador con el ausentismo, infiriendo así que la relación que existe entre ambos es dinámica, al entender que la conducta ausentista, está vinculada a la socialización de la persona en el centro laboral.
As	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.
Gibson	1966	Para alcanzar una relación satisfactoria es fundamental disponer de una adecuada actitud de compromiso por ambas partes (recibir recompensas/ esforzarse para lograr resultados).
Chadwick-Jones, Nicholson y Brown	1982	El modelo de <i>ajuste laboral</i> hace referencia a que la satisfacción laboral no tiene que ver con abandonar el trabajo, 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.
Gowler y Legge	1983	El ausentismo es un componente decisivo, las actitudes y la conducta de los trabajadores están fuertemente ligadas al salario y al sistema de remuneración.
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.
Nicholson y Jhons	1985	La cultura empresarial predominante influye en el ausentismo de sus trabajadores, se entiende el ausentismo como intercambio social, es un intercambio entre los individuos de la organización.
Hackett y Guion	1985	El modelo de <i>evitación laboral</i> interpreta un abandono, una huida. 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.
Judge, Martocchio y Thoresen	1997	Personalidad basada en factores: neuroticismo, extroversión, realismo a la experiencia, agradabilidad y escrupulosidad.
Iverson y Deery	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.
Lohaus y Habermann	2021	En el modelo de decisión, se observa la conducta ausentista como algo racional y natural, en gran medida, determinada por una evaluación individual de los costos y beneficios asociados a la conducta de ausencia.
Løset, y Von Soest	2023	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, inclusive en casos de enfermedad.

Fuente: adaptado de los autores citados.

A continuación se presentan otros estudios recientes con resultados de relevancia para entender al ausentismo en instituciones de salud.

Rojas-Pimentel e Izaguirre-Torres (2020), encontraron 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 de pesos colombianos. Por lo tanto, entender y atender las causas del ausentismo en instituciones de salud es fundamental para garantizar la calidad de la atención, promover la continuidad del cuidado, minimizar los costos económicos, mejorar el bienestar del personal y optimizar la gestión de recursos. Al abordar estas causas de manera efectiva, se puede fortalecer el sistema de salud en su conjunto y mejorar los resultados para los pacientes y el personal.

Por su parte, Mbombi (2018) en una investigación sobre las causas del ausentismo en enfermeras en servicio en Sudáfrica, encontró que la sobrecarga de trabajo aumenta el estrés en un 83%, lo que lleva a un aumento del 59% en los errores médicos debido al aumento de la carga laboral en un 55%. A su vez, esto provoca que el trabajador se sienta con baja moral en un 51%. En consecuencia, hay una disminución en la calidad de la atención, por lo que concluyen en la necesidad de implementar medidas preventivas a nivel global para reducir el ausentismo laboral, mediante enfoques más profundos en el personal operativo y gerencial.

Dall’Ora, et al., (2019) llevaron a cabo un estudio en un hospital en Inglaterra para determinar si trabajar turnos de 12 horas está asociado con una mayor ausencia por enfermedad entre las enfermeras. En una muestra de 601,282 turnos, encontraron que se perdieron 38,051 turnos debido a ausencias por enfermedad (6.3%), correspondientes a 8,090 episodios de enfermedad separados. Esto se

asocia con una disminución en la productividad, generando afectaciones tanto a nivel físico de los recursos humanos como produciendo deficiencias en la atención al paciente. El estudio concluye que las ausencias laborales aumentaron al pasar más de doce horas en el lugar de trabajo y que las enfermedades generales también aumentaron.

Molinas (2018) llevó a cabo una investigación en el personal de enfermería en un hospital en Paraguay con el objetivo de describir las características del ausentismo laboral. Se observó una diferencia estadísticamente significativa con respecto al género, ya que las mujeres presentaron una proporción de ausencias un 10% mayor que los hombres ($P = 0.03$). Además, las mujeres tendían a ausentarse tres o más veces que los hombres. También se observó una alta tendencia en personas casadas, aquellos que tenían otro empleo y en turnos de tarde y mañana. Los servicios de salud deben considerar estos datos para planificar adecuadamente las ausencias esperadas.

Díaz, et al. (2018), en su estudio sobre el ausentismo, descubrieron que este guarda una relación significativa con el rendimiento laboral, ya que los entornos laborales en áreas críticas de enfermería requieren una mayor formación y capacitación de su personal. La falta de reconocimiento y la sobrecarga de trabajo ante una alta demanda de pacientes pueden ser factores que influyen en el ausentismo. La ausencia de los trabajadores también ocasiona un alto costo financiero, así como efectos negativos en la producción del trabajo dinámico. Es por esto que se requiere la asistencia regular del personal de salud para que un hospital funcione correctamente y sin problemas.

El ausentismo genera costos laborales adicionales. Para Boada, *et al.* (2005), 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.

Por su parte, Morrillo, *et al.*, (2021) en un hospital de Ecuador, el aumento de los costos del ausentismo generados por la actual pandemia ante la incertidumbre del personal, arrojó como resultados un incremento en los costos por USD \$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.

Tipantuña, *et al.* (2022) presentan una investigación con el objetivo de analizar el costo del ausentismo laboral en el personal de enfermería de un hospital público en la ciudad de San Luis Potosí, México. La información se obtuvo de los registros de enfermería, donde se encontró que la población ausente fue de 508 personas, resultando en un costo anual de \$6,676,134.62 MXN debido al ausentismo laboral. El personal de enfermería del turno nocturno fue el más ausente, con edades entre 40 y 46 años. Este estudio reporta 3965 ausencias, de las cuales el 68% corresponden a ausencias injustificadas y el 31% a incapacidad médica. El estudio concluye la necesidad de generar evidencia sobre la existencia de factores sociodemográficos en el personal que condicionan el ausentismo para actuar en consecuencia.

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es un camino hacia la felicidad emocional, un reconocimiento al desempeño por el cual el trabajador se esfuerza para alcanzar una meta. Se manifiesta mediante el bienestar físico y social sobre una experiencia laboral gratificante. A su vez, permite satisfacer

necesidades básicas sobre el trabajador (Ramírez-Gañan, et al., 2020).

Una de las teorías destacadas al respecto de la satisfacción laboral es la de Herzberg, como se cita en Madero (2019). Esta teoría postula que la motivación se basa en la existencia de dos factores: higiénicos y motivacionales. En el primero se encuentran las infraestructura, salario, distancia al trabajo, entre otros. En los segundos la realización, la responsabilidad, el reconocimiento y el trabajo enriquecido. Ambos factores provocan satisfacción en el cargo mejorando el desempeño. A su vez, se considera que en el ejercicio de tareas y actividades es indispensable que el trabajo ofrezca suficiente significado y propósito para el colaborador.

En México se encuentra en proceso de implementación la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018: Factores de riesgo psicosocial en el trabajo (DOF, 2018). Su objetivo es:

[...] establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial promoviendo un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo; que demuestre que el trabajador se desarrolle en un entorno organizacional saludable y seguro, para disminuir el estrés, cargas de trabajo que sobrepasen al trabajador y favorecer la salud mediante monitoreo constante (par. 10).

Esta normativa es un primer paso hacia la búsqueda del equilibrio vida trabajo y hacia el bienestar laboral en México. No obstante, no existe al momento un balance definitivo del impacto de su implementación, en cambio, si críticas a su fundamentación teórica y metodológica (Duarte y Vega, 2021).

Al respecto de la satisfacción laboral, varios estudios han demostrado que existe una relación inversa con el ausentismo. Es decir, los empleados que están satisfechos con su trabajo tienden a tener

tasas de ausentismo más bajas, mientras que aquellos que están insatisfechos con su trabajo tienen mayores tasas de ausentismo (Burmeister, et al., 2019; Dyrbye, et al., 2019; Hernández-Cantú y Medina-Campus, 2020; Utami, et al., 2021).

Mendoza (2015) en Chile, realiza un estudio con el objetivo de determinar si la satisfacción laboral, el clima psicológico, el nivel jerárquico y la edad son predictores del ausentismo causado por licencias médicas. Se encontró que el ausentismo está influenciado por la satisfacción laboral y la cultura organizacional, la edad no tiene influencia, y el nivel jerárquico tiene un efecto negativo en el ausentismo entre los hombres y un efecto insignificante entre las mujeres. Se concluye que los trabajadores insatisfechos con sus trabajos tienen tasas de ausentismo más altas.

Gómez Torres, *et al.* (2017) encontraron que, dentro del fenómeno del ausentismo, se identifican elementos como los sentimientos positivos hacia el trabajo, es decir, motivaciones, inquietudes, expectativas, valores, necesidades, habilidades y conocimientos. Esto lleva a considerar que no es factible que el personal realice un trabajo con calidad y eficiencia si no está satisfecho con él. Sin embargo, también existen sentimientos negativos hacia el trabajo, donde se encuentran factores laborales, condiciones y entorno laboral que se convierten en obstáculos para un mejor rendimiento laboral, generando así un aumento en las cargas de trabajo y el ausentismo.

Cuando los empleados están satisfechos con su trabajo, es más probable que estén comprometidos y motivados, lo que los lleva a estar más ligados con la organización y a tener una mayor lealtad hacia esta (Burmeister, et al., 2019). Además, los empleados satisfechos suelen tener relaciones laborales más positivas, un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida personal, y una mayor satisfacción general, lo

que puede reducir la probabilidad de ausentismo (Hernández-Cantú y Medina-Campus, 2020).

Por otro lado, los empleados insatisfechos pueden experimentar estrés, falta de motivación y descontento, lo que puede llevarlos a faltar más al trabajo. Pueden buscar escapar de un entorno laboral negativo o poco satisfactorio, lo que resulta en un aumento del ausentismo (Dyrbye, et al., 2019). Es importante destacar que la relación entre la satisfacción laboral y el ausentismo no es una relación directa y puede estar influenciada por otros factores, como la política de licencias y ausencias de la empresa, el clima laboral, el nivel de estrés, entre otros. Sin embargo, en general, existe una asociación entre la satisfacción laboral y el ausentismo, con empleados más satisfechos tendiendo a tener menores tasas de ausentismo (Tipantuña, et al., 2022).

Las perspectivas contemporáneas sobre el ausentismo destacan un enfoque integrador y multidimensional, reconociendo la complejidad del fenómeno influido por una variedad de factores, desde elementos individuales hasta características organizativas y culturales. Se observa un creciente interés en comprender el ausentismo desde la óptica de la salud y bienestar de los empleados, considerando la salud mental, el equilibrio trabajo-vida y la calidad del entorno laboral como determinantes clave. Es por lo que, se considera de interés identificar la posible asociación de la satisfacción en el trabajo y el ausentismo laboral en el personal de enfermería de un Hospital de Segundo Nivel de Atención en San Luis Potosí, México durante el año 2020 y 2021.

Metodología

Es un estudio de tipo descriptivo, transversal y correlacional (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). La población es personal de enfermería que

labora en los servicios de hospitalización de una institución de seguridad social mexicana. Se aplica un muestreo de tipo aleatorio simple con un nivel de confianza del 95%. El tamaño de la muestra fue de 194 enfermeras(os). Los criterios de inclusión fueron conforme a su tipo de nombramiento incluyendo a: subjefes, jefes de piso, especialistas, enfermeros generales y auxiliares de enfermería. El personal que aceptó participar en el estudio firmó el consentimiento informado. Entre los criterios de exclusión estuvo el personal que se encontraba de vacaciones, licencias, permiso sindical o incapacidad durante la recolección de datos. Esta investigación se realiza conforme a las disposiciones de la Ley General de Salud (México) en materia de investigación y las normas propias de la institución mediante la plataforma del 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. Tiene la aprobación de registro COFEPRIS 17 CI 24 028 082 con registro institucional R-2022-2402-043, el principio 30 de la declaración de Helsinki y, finalmente un consentimiento informado por escrito de los participantes, previa explicación del objetivo y de la investigación.

Para caracterizar a la población se incluyó una cedula de datos sociodemográficos y datos laborales. Para identificar el ausentismo laboral se solicitó al personal reportar las ausencias que presentaron en los años 2020-2021, así como la causa.

Para medir la satisfacción laboral se utilizó el instrumento "Escala de Satisfacción Laboral" que es una adaptación del propuesto por Chiang et al. (2018), el cual, de acuerdo a sus creadores tiene una confiabilidad de 0.947.

Dicho instrumento consta de seis dimensiones de satisfacción: a) por el trabajo en general (ítems 1-10); b) con el ambiente físico (ítems 11-17); c) con

la forma que se realiza el trabajo (ítems 18-23); d) con las oportunidades de desarrollo (ítems 24-30); e) con la relación subordinado-supervisor (ítems 31-34) y; f) con la remuneración (ítems 35-37). Cada dimensión se evalúa con una escala tipo Likert de 5 puntos (1=Totalmente en desacuerdo, 2=En desacuerdo, 3= Ni en desacuerdo, 4=De acuerdo y 5= Totalmente de acuerdo). Posteriormente, la satisfacción laboral global se calcula a través de la sumatoria de los 37 ítems, y se clasifica en una escala ordinal de: a) 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.

Para determinar la confiabilidad del instrumento se realizó una prueba piloto, aplicada en 30 profesionales de enfermería. Los resultados de las pruebas de consistencia interna se muestran en la tabla 2. Como se observa, los niveles de confiabilidad en todas las dimensiones son adecuadas.

La encuesta fue autoaplicada, se entrega el instrumento de forma física al personal, sin interferir en sus respuestas. Se aplica estadística descriptiva para explorar y presentar las variables sociodemográficas, laborales, el ausentismo del personal de enfermería y la satisfacción laboral. Para identificar la posible asociación entre ausentismo y satisfacción laboral se aplicaron pruebas de hipótesis no paramétricas. El análisis estadístico se lleva a cabo con el software SPSS versión 23.

Resultados

La edad de la muestra tiene una media de 38.2 años ($s=8.3$). Con respecto al género, el 84% es femenino y, en cuanto al estado civil, 47.9 % son casados y el resto son solteros. Solo el 32.5% no tiene hijos. La escolaridad predominante es la Licenciatura con un

Tabla 2

Análisis de la consistencia interna del instrumento

<i>Dimensión</i>	<i>No. de ítems</i>	<i>Alpha de Cronbach</i>
Satisfacción con el trabajo en general	10	0.892
Satisfacción con el ambiente físico	7	0.908
Satisfacción con la forma que se realiza el trabajo	6	0.862
Satisfacción con las oportunidades de desarrollo	7	0.896
Satisfacción con la relación subordinado-supervisor	4	0.853
Satisfacción con la remuneración	3	0.790

Fuente: elaboración propia.

64.6%. La categoría que desempeña preponderantemente el personal es de enfermera general con un 57.2%. Los turnos matutino y vespertino presentan una participación del 36.4% cada uno, el resto está en turno nocturno. El 50.5% tiene una antigüedad de entre 1 a 10 años. El personal que cuenta con base es del 81.4%. Por lo tanto, la atención que se presta en el hospital es en mayor medida llevada a cabo por personal operativo, con licenciatura, mujeres, con antigüedad menor a los 10 años y cuentan con una contratación de base definitiva.

Ausentismo laboral

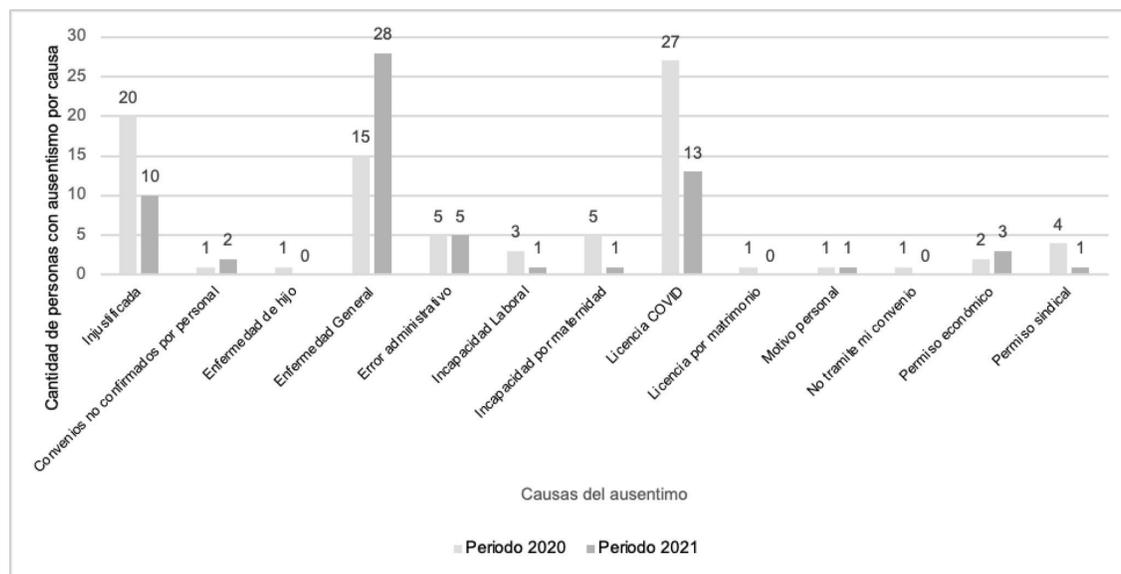
Durante el periodo 2020-2021, de los 194 profesionales de enfermería, el 45.9% (89 personas) refirió no presentar ausentismo durante este periodo y el 54.1% (105 personas) si presentó ausentismo. Por año, el personal total que se ausentó por lo menos una vez durante 2020 fue de 105 (desde una hasta 80 faltas) con una media de 2.2 ausencias ($s=6.6$). Para 2021 el ausentismo fue desde una hasta 60 faltas, con una media de 1.9 de ausencias ($s=5.2$).

Las principales causas fueron licencias COVID, faltas injustificadas y enfermedad general. En la figura 1 se muestra la distribución de las causas de ausentismo durante 2021y 2022.

En relación al ausentismo se encontró que una menor antigüedad se asocia con una menor cantidad de faltas, lo que sugiere que los empleados más nuevos tienden a tener una mayor asistencia y compromiso laboral. Además, se observa que el personal de urgencias y cirugía tuvo una menor cantidad de faltas en el año 2022, lo que indica una mayor responsabilidad y presencia en el trabajo. Por otro lado, el personal del Ceye (Centro de Equipos y Esterilización) y de Especialidades trauma y hematología presentó faltas en el año 2020, lo que puede indicar diferentes factores que influyeron en su asistencia laboral, como posibles circunstancias o situaciones específicas en esos períodos, sobre todo relacionados con la pandemia. Estos hallazgos resaltan la importancia de considerar la antigüedad y las áreas de especialización al analizar los patrones de asistencia y las faltas laborales. Pueden existir diversas variables, como la familiarización con el entorno de trabajo, el nivel de compromiso y la carga laboral, que influyan en los niveles de asistencia de los empleados en diferentes momentos y en distintas áreas de especialización (Wee, et al., 2019). Comprender estas asociaciones puede ayudar a las organizaciones a identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias para fomentar una mayor asistencia y compromiso en el trabajo.

Figura 1

Personas que presentaron ausentismo y sus causas (periodo 2020 y 2021)



Satisfacción laboral

En cuanto a la satisfacción laboral, los niveles encontrados se presentan en la tabla 3. Como se observa la mayor parte de la muestra se manifiesta medianamente satisfecho (65.5%). Esto da cuenta de que es necesario desarrollar acciones para mejorar la experiencia del personal.

Para explicar la satisfacción laboral se presenta en la figura 2 el análisis por indicadores. Los resultados muestran que el personal está más satisfecho con las formas y procedimientos en que desarrolla su trabajo, esto sugiere que la organización ha implementado sistemas y procesos efectivos que permiten a los empleados realizar sus tareas de manera eficiente y efectiva. La satisfacción con las formas y procedimientos de trabajo puede conducir a una mayor productividad y calidad en el desempeño laboral, lo que beneficia tanto a los empleados como a la organización en general (Tarro, et al., 2020). Además, se encontró una buena percepción hacia las oportunidades para el crecimiento dentro de la organización. Se infiere que la organización

Tabla 3

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

<i>Nivel de Satisfacción Laboral</i>	<i>fx</i>	<i>%</i>
Satisfecho	52	26.8
Medianamente Satisfecho	127	65.5
Insatisfecho	15	7.7

Fuente: elaboración propia.

valora el desarrollo profesional de sus empleados y otorga vías para que estos avancen en sus carreras. La disponibilidad de oportunidades de crecimiento puede aumentar la motivación y el compromiso de los empleados, ya que se sienten valorados y ven un futuro prometedor en la organización.

Por otro lado, se destaca que la mayor fuente de insatisfacción es el ambiente físico del trabajo, así como con la remuneración. El ambiente físico, que incluye factores como el diseño de la oficina, la comodidad, la iluminación y la temperatura, puede

tener un impacto significativo en el bienestar y la productividad de los empleados (Brunner, et al. 2019). Si el ambiente de trabajo no es adecuado, puede afectar negativamente el estado de ánimo, la salud y la satisfacción general de los empleados. Por su parte, el personal percibe que no está recibiendo una compensación justa por su trabajo, es comprensible que esto genere insatisfacción. Una remuneración competitiva y equitativa es fundamental para retener a los empleados talentosos y motivados.

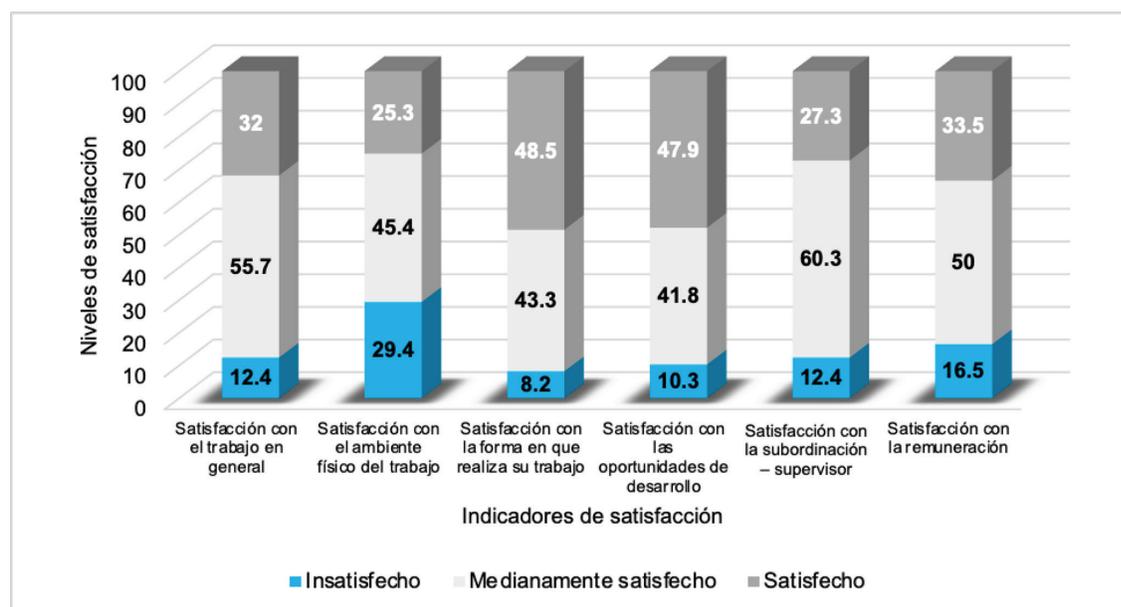
La satisfacción laboral y las variables sociodemográficas de la muestra revelaron asociaciones en distintos aspectos. Ser mujer se relaciona positivamente con una mayor satisfacción en cuanto a las oportunidades de desarrollo, mientras que ser hombre se asocia con una mayor satisfacción en la relación 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. Estos hallazgos destacan la importancia de considerar las diferencias individuales y contextuales en el análisis de la satisfacción laboral. Es esencial tener en cuenta factores como el género, la especialización y el área de trabajo para comprender mejor las expectativas y necesidades de los empleados, así como para implementar estrategias específicas que promuevan un entorno laboral más satisfactorio (Faramarzi, 2021). La identificación de estas asociaciones puede servir como punto de partida para abordar áreas de mejora y diseñar intervenciones dirigidas a fortalecer la satisfacción y el bienestar de los trabajadores en función de sus características particulares.

En cuanto a la asociación entre presentar ausentismo y la satisfacción en el trabajo, los resultados que se presentan en la tabla 4 permiten afirmar

Figura 2

Niveles de satisfacción laboral por indicadores del personal de enfermería



lo siguiente. El ausentismo está asociado con una menor satisfacción en varios aspectos relacionados con el trabajo. Los empleados que presentan faltas frecuentes muestran niveles más bajos de satisfacción en general con su trabajo, incluyendo el ambiente físico, la forma en que realizan sus tareas, las oportunidades de trabajo, la relación con sus superiores y subordinados, así como 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.

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 proporciona 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 (2018) con un 88% de participación femenina, así como con Ferraro (2016) quien reporta un 80% de mujeres. Esto corresponde a los antecedentes brindados en SIAHRE (SS, 2023) 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 incurra más en esta profesión.

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 (2021), 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

Tabla 4

Relaciones estadísticamente significativas entre dimensiones de satisfacción laboral y ausentismo del personal de enfermería en una institución de seguridad social durante el periodo 2020-2021

<i>Variable 1</i>	<i>Variable 2</i>	<i>Prueba</i>	<i>P valor</i>
Satisfacción con el trabajo en general	Presentar ausentismo	U de Mann-Whitney	.008
Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	Presentar ausentismo	U de Mann-Whitney	.019
Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo	Presentar ausentismo	U de Mann-Whitney	.006
Satisfacción con la oportunidad de trabajo	Presentar ausentismo	U de Mann-Whitney	.014
Satisfacción subordinación y superior	Presentar ausentismo	U de Mann-Whitney	.011
Satisfacción con la remuneración	Presentar ausentismo	U de Mann-Whitney	.005

Fuente: elaboración propia.

laboral que influyen en la satisfacción laboral del trabajador.

Es de gran importancia 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 (2016) quien describe que las principales causas de ausentismo son las enfermedades físicas y psicológicas del trabajador; por su parte Velásquez, et al. (2019) señalan que los permisos, enfermedad general y licencias son las causas de ausentismo que prevalecen.

En este estudio se encontró que, cuando la satisfacción laboral se encuentra en niveles bajos, impacta en el ausentismo. En el mismo sentido, Rodríguez (2018) manifiesta que la satisfacción laboral es uno de los elementos más importantes de la calidad de vida laboral de los profesionales de enfermería, es por eso ello si el personal se encuentra 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, (2020) en un hospital mexicano. 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 debido a que son factores que 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 mencionan Díaz, et al. (2018)

la sobrecarga laboral y el poco reconocimiento profesional en el personal sentirá desmotivación y disminuirá su satisfacción laboral, lo cual puede incidir en la ausentismo laboral.

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.

Referencias

- Alreshidi, N.M., Alaseeri, R.M., Garcia, M. (2019). Factors Influencing Absenteeism among Nursing Staff in the Primary Health Care Centers in Hail: A Preliminary Study for Enhancing Staff Commitment. *Health Sci J*, 13(3), 658. <https://www.itmedicalteam.pl/articles/factors-influencing-absenteeism-among-nursing-staff-in-the-primary-health-care-centers-in-hail-a-preliminary-study-for-enhancing-s.pdf>
- As, D. (1962). Absenteeism - a Social Fact in Need of a Theory. *Acta Sociologica*, 6(1), 278-286. <https://doi.org/10.1177/000169936200600115>
- Boada, J., de Diego, R., Tomás, E. A., y Rodríguez, M. Á. M. (2005). El absentismo laboral como consecuente de variables organizacionales, *Psicothema*, 17(2), 212-218, <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72717205>
- Brunner, B., Iqic, I., Keller, A.C. y Wieser, S. (2019). Who gains the most from improving working conditions? Health-related absenteeism and presenteeism due to stress at work. *Eur J Health Econ* 20, 1165-1180, <https://doi.org/10.1007/s10198-019-01084-9>
- Burmeister, E. A., Kalisch, B. J., Xie, B., Doumit, M. A. A., Lee, E., Ferraresion, A., Terzioglu, E., y Bragadóttiret, H. (2019). Determinants of nurse absenteeism and intent to leave: An international study. *J Nurs Manag*, 27, 143-153, <https://doi.org/10.1111/jonm.12659>
- Chadwick-Jones, J. K., Nicholson, N. y Brown, C. A. (1982). Absence for work and job satisfaction. *Journal of Social Psychology of absenteeism*. Praeger
- Chiang, M. M., Riquelme, G. R., y Rivas, P. A. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & trabajo*, 20(63), 178-186. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>
- Chiavenato, I. (2018). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*, 10ª ed. McGraw-Hill.
- Dall’Ora, C., Ball, J., Redfern, O., Recio-Saucedo, A., Maruotti, A., Meredith, P., y Griffiths, P. (2019). Are long nursing shifts on hospital wards associated with sickness absence? A longitudinal retrospective observational study. *Journal of Nursing Management*, 27(1), 19-26, <https://doi.org/10.1111/jonm.12643>
- Díaz, C. R., Gutiérrez, H., y Amancio, A. M. (2018). Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. *Revista Cuidarte*, 9(1), 1973. <https://doi.org/10.15649/cuidarte.v9i1.426>
- 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
- Duarte, S. M., y Vega, M. A. (2021). Perspectivas y retos de la NOM-035-STPS-2018 para la atención de riesgos psicosociales y la promoción de entornos organizacionales favorables en México. *Trascender, contabilidad y gestión*, 6(17), 48-86. <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i17.101>
- Dyrbye, L.N., Shanafelt, T.D., Johnson, P.O., Johnson, L. A., Satele, D., y West, C. P. (2019). A cross-sectional study exploring the relationship between burnout, absenteeism, and job performance among American nurses. *BMC Nurs*, 18(57). <https://doi.org/10.1186/s12912-019-0382-7>
- Faramarzi, A., Javan-Noughabi, J., Tabatabaee, S.S., Najafpoor, A. A., y Rezapour, A. (2021). The lost productivity cost of absenteeism due to COVID-19 in health care workers in Iran: a case study in the hospitals of Mashhad University of Medical Sciences.

- BMC Health Serv Res, 21, 1169, <https://doi.org/10.1186/s12913-021-07200-x>
- Ferraro, C. (2016) Incidencia de ausentismo laboral y factores determinantes en el personal de enfermería del hospital zonal especializado en oncología Luciano fortabat de Olavarría [tesis de Maestría]. Universidad Nacional de Rosario. <https://dokumen.tips/documents/incidencia-del-ausentimo-laboral-y-factores-determinantes-en-el-.html?page=2>
- Gibson, R. O. (1966). Toward a Conceptualization of Absence Behavior of Personnel in Organization. *Administrative Science Quarterly*, 11(1), 107–133. <https://doi.org/10.2307/2391396>
- Gómez, D., Bernardino, E., y Dávila, M. S. (2017). Administrando al Factor Humano: Ausentismo de Enfermería en Unidad de Medicina Familiar. *Enfoque*, 21(17), 48–57. <https://doi.org/10.48204/j.enfoque.v21n17a2>
- Gowler, D. y Legge, K. (1983). The Meaning of Management and the Management of Meaning: A View from Social Anthropology' in M.J. Earl (ed.) *Perspectives on Management: A Multidisciplinary Analysis*, pp. 197-233, Oxford University Press.
- Hackett, R.D., y Guion, R. M. (1985). A reevaluation of the absenteeism-job satisfaction relationship. *Organ Behav Hum Decis Process*. 35(3), 340-81. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(85\)90028-7](https://doi.org/10.1016/0749-5978(85)90028-7)
- Hernández-Cantú, E.I., y Medina-Campos, X. L. (2020). Satisfacción laboral y ausentismo en el personal de enfermería de un hospital público de Monterrey. *Rev Enferm IMSS*, 28(1), 37-48, http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/article/view/976
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill
- Hill, J. M. M., y Trist, E. L. (1955). Changes in Accidents and other Absences with Length of Service: A Further Study of their Incidence and Relation to each other in an Iron and Steel Works. *Human Relations*, 8(2), 121-152. <https://doi.org/10.1177/001872675500800202>
- IMSS (2022). Con 79 años de existencia, el IMSS ha demostrado su capacidad de respuesta ante desastres naturales y crisis sanitarias. Boletín de Prensa No. 030/2022. 19/01/2022. Instituto Mexicano del Seguro Social.
- 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>
- Iverson, R. D., y Deery, S. J. (2001). Understanding the “personological” basis of employee withdrawal: the influence of affective disposition on employee tardiness, early departure, and absenteeism. *J Appl Psychol*, 86(5), 856-66. doi: 10.1037/0021-9010.86.5.856.
- Judge, T. A., Martocchio, J. J., y Thoresen, C. J. (1997). Five-factor model of personality and employee absence. *Journal of Applied Psychology*, 82(5), 745-755. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.82.5.745>
- Lohaus, D y Habermann, W. (2021) Understanding the Decision-Making Process Between Presenteeism and Absenteeism. *Front. Psychol.* 12:716925. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.716925>
- Løset, G. K., y Von Soest, T. (2023). Big five personality traits and physician-certified sickness absence. *European Journal of Personality*, 37(2), 239-253. <https://doi.org/10.1177/08902070211065236>
- Lucas, L. M., Rosales, C., Castillo, E. F., Reyes, C. E., y Salas, R. M. (2021). Calidad percibida por pacientes hospitalizados en áreas de cirugía de dos instituciones pública y privada de Perú. *Index de Enfermería*, 30(1-2), 39-43, http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962021000100010&lng=es&tlng=pt.

- Madero, S. M. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria*, 29, 1-18. <https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Mbombi, M. M. (2018). The effects of absenteeism on nurses remaining on duty. The effects of absenteeism on nurses remaining on duty at a tertiary hospital of Limpopo province. *Curationis*, 41(1), 2-5. <https://doi.org/10.4102/curationis.v41i1.1924>
- Mendoza, R. (2015). Insatisfacción laboral como predictor del ausentismo en un hospital público. *Revista médica de Chile*, 143(8), 1028-1033. <https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872015000800010>
- Molinas, A. (2018). Ausentismo laboral en el personal de enfermería del Hospital Geriátrico Gerardo Boungermini. Universidad del Norte. <http://investigacion.uninorte.edu.py/wp-content/uploads/2020/10/MED-0802-05.pdf>
- Montoya, M. C., Palucci, M. H., Do Carmo, M. L., y Taubert, F. C. (2010). Osteomuscular injuries among workers from a mexican hospital and the occurrence of absenteeism. *Ciencia y enfermería*, 16(2), 35-46. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532010000200005>
- Morillo, J. R., Gómez, N. y Laguna, D. V. (2021). Costos por ausentismo laboral por COVID-19 en trabajadores del distrito San Pedro de Huaca- Talcán Salud, 2020. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(spe3), 00030, <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2710>
- Nicholson, N., y Johns, G. (1985). The Absence Culture and the Psychological Contract-Who's in Control of Absence? *The Academy of Management Review*, 10(3), 397-407. <https://doi.org/10.2307/258123>
- OMS (2018). Programas y proyectos [Internet]. Organización Mundial de la Salud. <http://www.who.int/es/>
- OMS (2020). Situación de la enfermería en el mundo 2020. Organización Mundial de la Salud. <https://www.who.int/es/publications/i/item/9789240003279>
- OMS y OIT (2021) Casi 2 millones de personas mueren cada año por causas relacionadas con el trabajo. Organización Mundial de la Salud y Organización Internacional del Trabajo, <https://www.who.int/es/news/item/16-09-2021-who-ilo-almost-2-million-people-die-from-work-related-causes-each-year>
- Ramírez-Gañan, A. E., Orozco-Quintero, D., y Garzón-Castrillón, M. A. (2020). Gestión de la felicidad, bienestar subjetivo y la satisfacción laboral. *Dimensión Empresarial*, 18(2), 118-138. <https://doi.org/10.15665/dem.v18i2.2057>
- Rodríguez, D. A. (2018). Ausentismo y su relación con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima—2017. Tesis de Maestría. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. <https://hdl.handle.net/20.500.13080/3424>
- Rojas-Pimentel, J., e Izaguirre-Torres, D. (2020). Ausentismo laboral: Una realidad preocupante en Perú y Sudamérica. *SCIÉND0*, 23(1), 71-77. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2020.011>
- Rosse, J. G., y Miller, H. E. (1984). Relationship of absenteeism and other employee behaviors. In P. S. Goodman y R. S. Atkin (Eds.). *Absenteeism: New approaches to understanding, measuring, and managing employee absence*. Pp 194-228. Jossey-Bass.
- SS (2023). Sistema de Administración de Recursos Humanos en Enfermería. Secretaría de Salud (México). <http://www.salud.gob.mx/unidades/cie/siarhe/>
- 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>

- Tarro, L., Llauradó, E., Ulldemolins, G., Hermoso, P., Solà, R. Effectiveness of Workplace Interventions for Improving Absenteeism, Productivity, and Work Ability of Employees: A Systematic Review and Meta-Analysis of Randomized Controlled Trials. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 17, 1901, <https://doi.org/10.3390/ijerph17061901>
- Tatamuez-Tarapues, R. A., Domínguez, A. M., y Matabanchoy-Tulcán, S. M. (2019). Revisión sistemática: Factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina. *Universidad y Salud*, 21(1), 100-112. <https://doi.org/10.22267/rus.192101.143>
- Tipantuña, P., Sánchez, A., Cheverría, S., y Andrade, R. (2022). Análisis del costo del ausentismo laboral en personal de enfermería. *Revista Científica De Ciencias De La Salud*, 14(2), 108 - 117. <https://doi.org/10.17162/rccs.v14i2.1661>
- Utami, P. P., Widiatna, A. D., Herlyna, Ariani, A., Karyati, F., Nurvrita, A. S. (2021). Does Civil Servant Teachers' Job Satisfaction Influence Their Absenteeism? *IJERE*, 10(3), 854-863, <http://doi.org/10.11591/ijere.v10i3.21625>
- Velásquez, R. A., Loli, R. A., y Sandoval, M. H. (2019). Factores asociados al ausentismo laboral de enfermeras, *Revista Cubana de Enfermería*, 35(4):e3268, <https://revistaenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/3268>
- Wee, L. H., Yeap, L. L. L., Chan, C. M. H., Wong, J. E., Jamil, N. A., Nantha, Y. S. y Siau, C. S. (2019). Antecedent factors predicting absenteeism and presenteeism in urban area in Malaysia. *BMC Public Health*, 19 (Suppl 4), 540. <https://doi.org/10.1186/s12889-019-6860-8>