

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
NÚCLEO MONAGAS



ANÁLISIS DE LOS FACTORES QUE GENERAN AUSENTISMO LABORAL EN
EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO MÉDICO DOCENTE “LA
FUENTE” MATURÍN ESTADO MONAGAS.

REALIZADO POR:
Br. LEONETT DANIEL
Br. MÉNDEZ OSCAR

**INFORME DE ÁREAS DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO
PARCIAL PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADO EN GERENCIA DE
RECURSOS HUMANOS.**

MATURÍN, ABRIL 2.005

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
NÚCLEO MONAGAS



ANÁLISIS DE LOS FACTORES QUE GENERAN AUSENTISMO LABORAL EN
EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO MÉDICO DOCENTE “LA
FUENTE” MATURÍN ESTADO MONAGAS.

REALIZADO POR:

Br. LEONETT DANIEL

Br. MÉNDEZ OSCAR

APROBADO

Lcdo. Inoldo Castañeda

Lcda. Luz Natera

Lcda. Miralda Guillen

MATURÍN, ABRIL 2.005

INDICE

INDICE	iii
INDICE DE CUADROS	v
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTOS	ix
RESUMEN	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	3
EL PROBLEMA	3
1.1. Planteamiento Del Problema.....	3
1.2. Justificación Del Problema	5
1.3. Objetivos De La Investigación.....	6
1.3.1. Objetivo General.....	6
1.3.2. Objetivos Específicos.....	6
1.4. Definición De Terminos.....	6
CAPITULO II	8
MARCO TEORICO	8
2.1. Evolución histórica del ausentismo.....	8
2.2. Conceptos Generales De Ausentismo.....	11
2.3. Tipos De Ausentismo.....	14
2.4. Medicion Del Ausentismo.....	17
2.5. Factores Que Generan Ausentismo Laboral.....	18
2.6. El Rol Del Supervisor En Relación Al Ausentismo.....	20
2.7. El Clima Organizacional Y Su Relación Con El Ausentismo.....	22
2.8. Datos De La Empresa	23
2.8.1. Nombre De La Empresa:.....	23
2.8.2. Dirección De La Empresa:	24
2.8.3. Reseña Histórica:	24
2.8.4. Misión:	25
2.8.5. Visión:	25
2.8.6. Objetivo General:	26
2.8.7. OBJETIVO ESPECÍFICO.....	26
CAPITULO III	29
MARCO METODOLÓGICO	29
3.1. Tipo De Investigación	29
3.2. Nivel De La Investigación.....	29
3.3. Universo O Población.....	30
3.4. Técnicas De Investigación.....	30

CAPITULO IV	32
ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.	32
SATISFACCIÓN CON EL SALARIO QUE DEBENGA.....	35
OPORTUNIDAD DE PARTICIPAR EN LA TOMA DE DECISIONES	41
REGISTRO DE CONTROL DE ASISTENCIA	44
EL AMBIENTE FISICO DE TRABAJO ES	45
OPINIÓN	50
CAPITULO V.....	56
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	56
5.1. Conclusiones	56
5.2. Recomendaciones.....	59
BIBLIOGRAFIA.....	61

INDICE DE CUADROS.

CUADRO N° 1	33
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO MÉDICO DOCENTE “LA FUENTE” EN RELACIÓN A: EL ESTADO CIVIL, GRADO DE INSTRUCCIÓN Y TIEMPO QUE TIENEN LABORANDO.....	
CUADRO N° 2	35
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO MÉDICO DOCENTE “LA FUENTE” EN RELACIÓN A: SI SIENTE SATISFACCIÓN CON EL SALARIO QUE DEBENGAN.....	
CUADRO N° 3	36
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO MÉDICO DOCENTE “LA FUENTE” EN RELACIÓN A: SI CONOCEN LAS POLÍTICAS, NORMAS, MISIÓN Y VISIÓN	
CUADRO N° 4	37
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO MÉDICO DOCENTE “LA FUENTE” EN RELACIÓN A: SI TIENEN DIFICULTAD DE TRASLADARSE AL LUGAR DE TRABAJO Y SI LA EMPRESA CUENTA CON TRANSPORTE PROPIO	
CUADRO N° 5	39
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO MÉDICO DOCENTE “LA FUENTE” EN RELACIÓN A: SI SE SIENTEN ADAPTADOS AL CARGO Y SI SU TRABAJO ES RECONOCIDO	
CUADRO N° 6	40
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO MÉDICO DOCENTE “LA FUENTE” EN TORNO A LA PARTICIPACIÓN EN LA TOMA DE DECISIONES.	
CUADRO N° 7	42
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO MÉDICO DOCENTE “LA FUENTE” EN TORNO A LAS RELACIONES CON EL GRUPO DE TRABAJO.....	
CUADRO N° 8	43
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO MÉDICO DOCENTE “LA	

FUENTE” CON RESPECTO A LA ACTITUD DEL SUPERVISOR EN LAS AUSENCIAS	43
CUADRO N° 9	44
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO MÉDICO DOCENTE “LA FUENTE” SOBRE LA EXISTENCIA DE UN CONTROL DE ASISTENCIA.	44
CUADRO N° 10	45
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO MÉDICO DOCENTE “LA FUENTE” SOBRE EN CUANTO AL AMBIENTE DE TRABAJO	45
CUADRO N° 11	46
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERENTE AL ESTADO DE SALUD DE EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO MÉDICO DOCENTE “LA FUENTE” Y LAS AUSENCIAS POR MOTIVO DE ENFERMEDAD DE SUS HIJOS	46
CUADRO N° 12	48
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DE EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO MÉDICO DOCENTE “LA FUENTE” REFERENTE A LA PRESENTACIÓN DE ARGUMENTOS CUANDO SE AUSENTA.	48
CUADRO N° 13	50
OPINIÓN DE EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO MÉDICO DOCENTE “LA FUENTE” EN RELACIÓN A LAS CAUSAS ATRIBUIBLES AL TRABAJADOR QUE GENERAN AUSENTISMO LABORAL	50
CUADRO N° 14	51
OPINIÓN DE EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO MÉDICO DOCENTE “LA FUENTE” EN RELACIÓN A LAS CAUSAS ATRIBUIBLES A LA EMPRESA QUE GENERAN AUSENTISMO LABORAL	51

DEDICATORIA.

Le dedico muy especialmente este trabajo de investigación a:

Mis padres, Eneida Mendoza y Oscar Méndez por su apoyo incondicional en esos momentos que más lo necesité.

Mis abuelos, Vicenta de Mendoza y Eusebio Mendoza por su gran comprensión.

Mis hermanos, Jesús Rafael y José Jesús, por brindarme su entusiasmo y alegría.

Todas aquellas personas que de una u otra forma me ayudaron en el logro de esta meta.

Br. Oscar J. Méndez M.

DEDICATORIA.

Le dedico muy especialmente este trabajo de investigación a:

Mí, Madre Carmen Méndez por haberme concebido, confiar en mi y estar conmigo en las buenas y en las malas.

Mayre Benítez por ser fuente de inspiración para lograr este paso importante en mi vida.

Br. Daniel Leonett

AGRADECIMIENTOS.

A Dios Todopoderoso, por estar siempre a nuestro lado y ayudarnos a seguir adelante y lograr esta meta.

A la empresa Centro Médico Docente “La Fuente” c.a. por prestar la colaboración, que permitió llevar a cabo este trabajo de investigación.

A los profesores, Luz Natera, Miralia Guillén e Inoldo Castañeda, por brindar sus asesorías y conocimientos, los cuales fueron necesarios para el desarrollo de este trabajo.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
NÚCLEO MONAGAS



ANÁLISIS DE LOS FACTORES QUE GENERAN AUSENTISMO LABORAL EN
EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO MÉDICO DOCENTE “LA
FUENTE” MATURÍN ESTADO MONAGAS.

RESUMEN

El propósito del presente estudio fué analizar los factores que generan ausentismo laboral en el personal de enfermería del Centro Médico Docente “La Fuente” c.a. Para ello se realizó un estudio de campo de nivel descriptivo, seleccionando ocho trabajadores que corresponde al personal de enfermería; se aplicó una entrevista estructurada y el uso de la observación directa, para recolectar la información. La presentación de los resultados se expresó en cuadros de frecuencia absoluta y porcentual, en los cuales se dedujo que en la empresa prevalecen problemas internos, entre ellos la insatisfacción laboral, malas políticas salariales, inexistencia de un supervisor, condiciones de trabajo anti-ergonómicas, las cuales fueron reflejadas por las enfermeras que laboran en este centro asistencial. Estos resultados nos sirvieron de base para plantear recomendaciones que permitan reducir el ausentismo y sus consecuencias.

INTRODUCCIÓN

Para las organizaciones el talento humano representa un elemento indispensable, sin él no podrían operar y llevar a cabo el cumplimiento de proyectos establecidos; destinados a producir bienes y servicios. Por lo tanto, se hace necesario crear un clima organizacional y desarrollar estrategias que permitan que el individuo se sienta satisfecho e identificado con los objetivos organizacionales y a nivel individual, por lo que se deben tomar en cuenta diversos factores, tales como: factores económico, sociales, ambientales, psicológicos de autorrealización, y otros.

Es responsabilidad de todos los integrantes de la organización, principalmente de los gerentes; organizar y orientar las actividades que desarrolla el personal que está a su cargo. Por otro lado estos deben descubrir las necesidades del personal y proponer estrategias que mantengan una actitud positiva ante su trabajo.

Sin embargo, existen organizaciones carentes de líderes que conduzcan efectivamente los procesos administrativos y procuren la atención indispensable que amerita el recurso humano. Estos problemas son fáciles de percibir y ninguna empresa esta exento de pasar por ellos.

En la actualidad, son muchas las organizaciones que están siendo afectadas por un alto índice de ausentismo, lo que origina costos elevados y baja productividad. Son variadas y complejas las causas que promueven estas situaciones, las cuales presentan características distintas según sea el caso. De allí, que este fenómeno este relacionado con la política de la empresa, calidad del entorno de trabajo, la insatisfacción de los trabajadores.

El ausentismo laboral es un problema cuyas magnitudes generan polémicas y diferencias de criterios; su significado es aparentemente claro, pero las discrepancias surgen cuando cada quien adapta este concepto a su punto de vista. En tal sentido el criterio mas generalizado referente a esta problemática se define como la ausencia del empleado en sus días de labor.

En la realización de esta investigación, se indagaron los elementos que giran entorno al ausentismo, tipos, causas, tasa de ausencia. El mismo esta conformado por cinco capitulos, que se distribuyen de la siguiente manera:

En el capitulo I, contiene el planteamiento del problema, la justificación de la investigación, los objetivos perseguidos en el trabajo y la definición de términos.

En el capitulo II, se denotan proposiciones teóricas generales que dan respuesta a la problemática formulada e información de la empresa.

En el capitulo III, se enfoca el tipo y nivel de investigación, la población o universo, las técnicas y los procedimientos empleados en le estudio.

En el capitulo IV, contiene la presentación e interpretación de los datos.

En el capitulo V, se expone la síntesis de los resultados que prevalecieron en la interpretación de datos, así como también las conclusiones y las recomendaciones que ayudarán a la institución a tomar decisiones entorno al problema.

CAPITULO I

EL PROBLEMA.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Toda estructura organizativa está compuesta por seres humanos y depende de la participación de ellos para lograr los objetivos particulares o institucionales; estos juegan un papel indispensable para el buen funcionamiento de cualquier empresa. Por eso, es necesario que el personal esté identificado con la organización y con el trabajo que realiza, y a su vez la organización con sus integrantes, para así llevar a cabo las tareas de forma efectiva.

El reto de las organizaciones es lograr que sus miembros trabajen en forma cooperativa para alcanzar la efectividad organizacional y satisfacer las demandas de las necesidades de la sociedad. Sin embargo esto muchas veces se ve afectado por factores internos como: malas políticas salariales, falta de supervisión, escasez de personal entre otros y como externos entre los cuales se pueden mencionar: transporte deficiente, enfermedad, accidentes.

Una de las manifestaciones mas comunes que indican insatisfacción y descontento del personal hacia la organización es el ausentismo laboral, el cual consiste en la no presencia del trabajador en su puesto de trabajo en horas que debería estar laborando.

Generalmente las organizaciones creen que el origen del ausentismo se genera en el individuo y su incapacidad de adaptación, no tomando en cuenta los factores internos como causa del problema. El origen del ausentismo no siempre está en el

individuo, sino en la organización, o en ambos. En la falta de supervisión, en la precaria integración del hombre al establecimiento y los impactos psicológicos de una dirección deficiente.

Resulta difícil para muchas personas entender porque el ausentismo es considerado una forma de corrupción hospitalaria. Por lo general existe un razonamiento (de sentido común) que ve al ausentismo en estas instituciones y a las enfermeras de un hospital en particular como una justificable adaptación de estos agentes a los bajos salarios que perciben. Esto se ha convertido en una forma de hacer vida laboral, debido a la inconformidad que poseen con respecto a su salario, y se ven en la necesidad de buscar otro trabajo para equiparar su sueldo con el alto costo de vida.

Las instituciones hospitalarias contratan a enfermeras para que trabajen una cantidad de horas, sin embargo estas pueden faltar, retirarse antes, o permanecer en la institución pero sin brindar el nivel de esfuerzo adecuado. Se puede incurrir en esta práctica por un posible sentimiento de descontento hacia la institución. Esto es un síntoma que demuestra el mal funcionamiento de la estructura organizativa.

En estos momentos el Centro Médico Docente “La Fuente” atraviesa por una situación problemática de ausentismo laboral por parte del personal de enfermería, la misma se ha venido presentando desde hace un tiempo ocasionando el desequilibrio en las labores regulares trayendo como consecuencia el mal funcionamiento del departamento. En este sentido se llevó a cabo la presente investigación la cual estuvo delimitada al análisis del ausentismo laboral en el personal de enfermería del Centro Médico Docente “La Fuente” C.A. Ubicada en la calle Monagas con calle 10 Maturín, Estado Monagas.

1.2. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

El ausentismo laboral es conocido como uno de los factores que negativamente influye en el proceso de producción. Durante años los gobiernos y las empresas se han preocupado por esta situación dictando una serie de normas orientadoras a mejorarlas.

Toda empresa debe mantener bajo el ausentismo dentro de sus filas porque este factor modifica de gran manera los costos, no cabe duda de que la empresa no puede llegar a sus metas si la gente no va a trabajar.

También el no ausentismo es considerado una medida muy cercana al grado de bienestar que alcanzado esta persona, tanto en el área personal como en el laboral ya que una persona infeliz o con problema familiares ve disminuida su capacidad de rendir laboralmente.

Por eso un elevado ausentismo laboral puede contribuir a reducir la productividad de una empresa, provocarles problemas organizativos y gerenciales, altos costos, ya que hay que cubrir el puesto del ausentista o su ausencia puede provocar la mala ejecución de las actividades, debido a que cada individuo forma parte de una sistema.

Por lo tanto, este trabajo de investigación se justifica por:

La necesidad que presenta la organización de estudiar la problemática existente y hallar las soluciones idóneas al caso.

Reducir los costos que genera el problema.

Reforzar los conocimientos del Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos en el área.

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.3.1. OBJETIVO GENERAL.

Analizar los factores que generan ausentismo laboral en el personal de enfermería del Centro Médico Docente “La Fuente”, Maturín Estado Monagas.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

Estudiar los factores que generan ausentismo laboral en el personal de enfermería del Centro Médico Docente “La Fuente”, Maturín Estado Monagas.

Inferir sobre la identificación institucional que tienen las enfermeras del Centro Médico Docente “La Fuente”, Maturín Estado Monagas.

Calcular la tasa de ausentismo laboral presente en el personal de enfermería del Centro Médico Docente “La Fuente”, Maturín Estado Monagas.

1.4. DEFINICIÓN DE TERMINOS.

Actitudes:

“Son proposiciones evaluativas, favorables o negativas, respecto a personas, objetos o acontecimientos. Refleja la opinión sobre algo”. (Robbins, 1.985, p. 99)

Ausentismo laboral:

“Es la no presencia del trabajador en su puesto de trabajo, en el horario que debería estar laborando”. (Def. O.p.)

Clima organizacional:

“Es el ambiente humano dentro del cual realizan su trabajo los empleados de una compañía, como por ejemplo una sucursal o de la organización completa. (Davis y Newstrom, 1.988, p. 11)

Conducta:

“Cualquier cosa que hace una persona, como hablar, pensar o soñar despierto. La acción resultante de una actitud” (Gibson, Ivancevich y Donelly, 1.996, p. 873)

Impuntualidad:

“Es la no comparecencia al lugar de trabajo en el horario establecido” (Def. O.p)

Satisfacción:

“Es el grado de concordancia entre las expectativas que cada trabajador tiene y las recompensas que el cargo ofrece” (Davis y Newstrom, 1.988, p. 114)

Supervisión:

“Es el proceso a través del cual se coordina, estimula y dirige el desenvolvimiento de las personas para el mejoramiento de las actividades que realizan” (Lemus, 1.975, p. 192)

Reconocimiento:

“Confirmación por parte de la dirección, de un trabajo bien hecho” (Gibson, Ivancevich y Donelly, 1.996 p. 196)

CAPITULO II

MARCO TEORICO.

2.1. EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL AUSENTISMO.

Tradicionalmente, el mencionado término ausentismo, proveniente del vocablo latino absentis que denota (ausente, separado, lejano), se continúa utilizando con este mismo significado, a los fines de describir una situación de incumplimiento por parte del trabajador de la jornada laboral. Dicha manifestación, esta condicionada por la ausencia o no presencia del trabajador en su puesto dentro del total de horas de trabajo pactadas por convenio colectivo o a nivel de empresas. Además este fenómeno esta vinculado a factores de diferentes índoles, que conllevan al trabajador a una serie de comportamientos que aún cuando no muestran relación aparente entre ellos, se hallan vinculadas a las características personales, que desembocan en actitudes frente al puesto de trabajo.

El problema del ausentismo laboral, en el medio organizacional, ha estado presente desde el momento que surge el trabajo como medio utilizado por el hombre para satisfacer sus necesidades y la de los demás, a través de la contraprestación del servicio.

Remontando épocas lejanas, es evidente que el ausentismo influyó negativamente en desarrollo fructífero de muchas empresas, tal es el caso de la Italia Romana. Según la enciclopedia española (1980), el abandono que algunos campesinos hicieron de sus prósperos campos para buscar las delicias en la ciudad de Roma, originaron ciertos trastornos de carácter social (p. 822). Sin embargo Simon

(1958) citado por Bowen (1997) opinaba que el ausentismo era una forma de resistencia de los campesinos hacia la producción capitalista. (p. 57)

Así mismo, Lawson (1973) acota que en Egipto existía el ausentismo y se debía a diferentes razones: o estaban enfermos los trabajadores, o estaban apaciguando a los dioses, o simplemente tenían pereza. (p. 2)

A raíz de éste fenómeno en el contexto laboral, científicos e investigadores se dieron la tarea de profundizar sus estudios respecto al origen, causas, consecuencias entre otras, del ausentismo.

Dubois (1977) citado por: el portal rincondelvago (2.005) se dio cuenta del tiempo de trabajo perdido en el siglo XIX debido a las largas jornadas de trabajo, en la que incluían los días de fiesta. (p.1)

Mayo (1977) citado por: el portal rincondelvago (2.005) y un grupo de investigadores de Harvard hicieron un estudio en tres compañías de una industria metalúrgica para estudiar el “ausentismo” y se descubrió que la influencia del grupo informal de trabajo en el individuo constituía un elemento clave para la determinación de la producción y de la presencia o ausencia laboral.(p.1)

Otro hecho fue el proceso intelectual de los jóvenes, que se convierte en un importante sector laboral de calificación sub-empleado, de donde emana las ausencias sin motivo, la inestabilidad, las huelgas, entre otros.

Kossoris (1940) citado por: la enciclopedia británica publishers (1990), efectuó en la segunda guerra mundial un estudio sobre el ausentismo y la masiva incorporación de las mujeres a la industria. Por otro lado, también se efectuaron estudios sobre los factores condicionantes del ausentismo laboral relacionadas con la

función social asignada al sexo, la categoría ocupacional, la edad, el número de hijos, la actitud individual ante el trabajo entre otros. (p. 512)

Por lo tanto, el ausentismo laboral podría tener raíces de carácter sociológico, psicológico, pedagógico y estar relacionado con el desarrollo empresarial, directivo, económico de la empresa.

Muchos países en su lucha por combatir el ausentismo, intentan conocer cual ha sido la tendencia y evolución de este fenómeno, con la finalidad de poner en marcha controles significativos que permitan disminuir las faltas justificadas o injustificadas del trabajador a su puesto de trabajo y la reducción del costo que ello implica para la empresa. Tal es el caso de España, donde se desarrolló un sistema de control de presencia, el cual reduce notablemente los índices de ausentismo laboral.

En la actualidad son muchas las empresas especializadas en la gestión de ausentismo laboral y los resultados que están obteniendo son muy alentadores económicamente, además de la repercusión motivacional que tiene sobre el empleado.

“En Venezuela, el ausentismo es un problema vigente. Se han realizado estudios acerca del mismo, relacionado con los índices de productividad de las empresas. Sin embargo, tal enfoque podría considerarse superficial, ya que solo abarca la parte relacionada con el trabajador, sin considerar otros factores. Es decir, no se toman en consideración otras razones tales como: condiciones ambientales, falta de liderazgo, estabilidad económica y social” (Luna 1981) citado por Guevara y López (1994, p. 16). Los cuales de una u otra forma tienen incidencias en el comportamiento del trabajador. Por lo tanto, ésta situación representa una amenaza para la estabilidad y crecimiento de las empresas, lo cual amerita de una mayor dedicación y disposición de investigación por parte de los empresarios a los fines de

establecer medidas y tomar decisiones respecto al control del ausentismo laboral. Esto se hace necesario, ya que en los últimos años se viene detectando una mayor preocupación empresarial hacia el tema.

2.2. CONCEPTOS GENERALES DE AUSENTISMO.

El ausentismo es la no comparecencia del trabajador a su puesto laboral en horas que realmente debería estarlo, entonces se dice que el ausentismo es la suma del periodo en que los empleados de una organización no estén en su trabajo.

El ausentismo se refiere a la ausencia en momentos en que los empleados deberían estar laborando. Algunos especialistas consideran al accidente de trabajo como ausentismo lo cual puede causar confusión cuando se pretenda medir los índices de ausentismo de diversas organizaciones.

Edward C. Kellogs citado por: chiavenato (1.988) resalta que el ausentismo es un problema indefinido, ya que es difícil afirmar hasta que punto la organización pueda combatirlo eficazmente.

Kellogs se refiere a algunas investigaciones hechas en los Estados Unidos, que anotan ciertas formas de ausentismo bien definidas:

- ✓ Las mujeres faltan más al trabajo que los hombres.
- ✓ El ausentismo es mayor los Lunes y menos los Miércoles y Jueves.
- ✓ La tasa de ausentismo crece los días anteriores y posteriores a los de fiesta.
- ✓ El ausentismo es mayor en las oficinas que en las fábricas.

- ✓ El tiempo y la distancia de la residencia del trabajador a su puesto de trabajo influye muy poco en el ausentismo.
- ✓ El ausentismo es menor en los días de calor.
- ✓ Los trabajadores de las grandes empresas tienden a faltar al trabajo más que los de las empresas pequeñas.
- ✓ Las enfermedades respiratorias causan 50% de las ausencias y son el responsable por el 30% total perdido. (p. 170)

Herbert y Chruden (1992) manifiestan que: la no existencia de una definición universalmente aceptada del ausentismo, ni tampoco una formula estándar para calcular sus porcentajes,... (p. 574) por lo tanto podemos decir que la definición de ausentismo, va a depender de la situación que se presente y de cómo lo perciba el investigador.

Chiavenato (1.988) define el ausentismo laboral como “la ausencia del trabajador a la empresa no ocasionada por enfermedad o licencia legal” (p.168). Como se observa, para el autor; las enfermedades y otras inasistencias, pero justificadas no son consideradas como ausentismo, así como también los que piden permisos por razones diferentes a sus vacaciones. Sin embargo, para nuestro estudio el ausentismo laboral; representa la ausencia por parte de los trabajadores a su centro de trabajo, justificadas o no. Debido al gasto que genera el pago de un suplente para ese puesto, pérdida de tiempo, retraso en las tareas, desmejoras en la calidad del servicio, interrupción en las labores, y un patrón de inasistencias o permisos que hacen suponer una insatisfacción del trabajador en su puesto de trabajo, el cual lo oculta bajo esta modalidad.

El ausentismo es visto como cualquier incumplimiento o abandono del sitio de trabajo, lo que permitiría un estudio más detallado de cualquier expresión de

desagrado, insatisfacción, cansancio de los trabajadores que normalmente no son registrados.

Según Prieto (1.990), citado por Guevara (1.994) “el fenómeno del ausentismo por su naturaleza misma es una mezcla compleja de características físicas-psicológicas del individuo con relación al medio ambiente que lo rodea (p.16). De acuerdo a éste planteamiento, se puede deducir que las condiciones físicas y psicológicas del individuo, así como el ambiente laboral, son algunas de las variables que inciden de alguna manera en el dilema del ausentismo laboral. Así mismo, cuando un empleado no se encuentra en condiciones óptimas de salud, por efectos del desgaste físico o mental no podrá tener una asistencia efectiva en su puesto de trabajo.

Dubois (1977) citado por: el portal rincondelvago (2.005) “sitúa al comportamiento ausentista como una forma de acción obrera que se manifiesta para expresar el rechazo hacia la situación laboral, o bien para poder obtener la remuneración sin trabajar y emplean el tiempo en otras actividades, como pasar en fin de semana completo con su familia, ir de vacaciones sin que les toque legalmente, realizar otros trabajos para así tener un sueldo extra o evitar impuestos”. (p.1)

El ausentismo al trabajo es causa de culminación del contrato de trabajo por voluntad del empleador, siempre y cuando la causa objetiva de la ausencia no sea justificada, la ausencia de los trabajadores a un puesto supone un incumplimiento del contrato. Las legislaciones en la mayoría de los países protegen a los trabajadores, en caso de que las ausencias sean por razones de fuerza mayor, calamidad domestica o en el caso de las mujeres cuando estas tienen algún tratamiento medico producto del embarazo.

Por otro lado, Behreno citado por Luna y Rodríguez (1.981) señala que el ausentismo no constituye un síntoma de inquietud social, tan espectacular como la huelga pero el volumen perdido por éste fenómeno es muy superior, al del tiempo perdido por causa de conflicto de trabajo. Este autor define el ausentismo como “sinónimo de ausencia voluntaria al trabajo, es peor la práctica de aquellos trabajadores que dejan de presentarse al trabajo, dando excusas o pretextos o sin alegar razón alguna.” (P.14)

La Organización Internacional del Trabajo define el ausentismo como la no asistencia al trabajo por parte de un empleado del que se pensaba que iba a asistir, quedando excluido, los períodos vacacionales y las huelgas.

2.3. TIPOS DE AUSENTISMO.

La clasificación definitiva por la que se ha optado en función de las causas son las siguientes:

- Ausentismo legal e involuntario: se caracteriza por ser un costo para la empresa porque el trabajador en tales circunstancias sigue percibiendo su remuneración, es lo que se puede considerar ausentismo retribuido y comprende los siguientes apartados:
 - ✓ Enfermedad normal.
 - ✓ Accidente laboral.
 - ✓ Licencias legales.
 - ✓ Maternidad o adopción de 5 años.

- ✓ Enfermedad profesional.
- Ausentismo personal o voluntario: se caracteriza por ser un coste de oportunidad para la empresa porque el trabajador, en tales circunstancias, no sigue percibiendo su remuneración. Es lo que se denomina ausentismo no retribuido y comprende los siguientes apartados:
 - ✓ Permisos particulares.
 - ✓ Ausencias no autorizadas.
 - ✓ Conflicto laborales.
 - ✓ Cuidado de los hijos.
 - ✓ Salir a fumar.
 - ✓ Retrasos.
- Ausentismo presencial: consiste en acudir al trabajo, pero dedicando una parte de la jornada a actividades que no guardan relación con las tareas propias del puesto que se cumple, como por ejemplo:
 - ✓ Consultar páginas Web.
 - ✓ Usar correo electrónico con fines personales.
 - ✓ Leer el periódico.
 - ✓ Llamadas a amigos y familiares.
 - ✓ Pasear por los pasillos.

- Ausentismo por razones conocidas: es aquella que se presenta cuando el trabajador le comunica a su supervisor inmediato cuando y por que razones se ausenta de su puesto de trabajo. Estas razones tienen que estar enmarcadas en las leyes o convenios colectivos de trabajo, como son:

- ✓ Vacaciones.
- ✓ Matrimonio.
- ✓ Cambio de domicilio.

- Ausentismo por razones ignoradas: son todas aquellas que no pueden ser notificada con anterioridad al supervisor inmediato sino posteriormente. Estas pueden ser de cualquier motivo inesperado.

Otra clasificación de ausentismo es la formulada por Hintze citado por Aquino (1.992)

- Ausentismo histórico. Es aquel que se ha mantenido constate a través del tiempo en una sociedad, en una rama de la industria o en una organización determinada.
- Ausentismo estructural. Cuando una economía se industrializa, el ausentismo tiende a aumentar progresivamente, hasta que llegue a niveles de estabilidad. Cuando esto ocurre y pasa un tiempo considerable, el ausentismo estructura se convierte en histórico para la nueva estructura económica que ha surgido.
- Ausentismo coyuntural es aquel que se encuentra en periodo de rápido cambio social, político, económico, entre otros con variaciones. (p.17)

2.4. MEDICION DEL AUSENTISMO.

El ausentismo se expresa generalmente, como una tasa o porcentaje. Se han desarrollado varias y diferentes formulas para calcular este fenómeno en las organizaciones. Sin embargo no existe una formula estándar para su medición. Al respecto Hernández (1985) menciona que no existe una definición universalmente aceptada del ausentismo ni una formula normalizada para computarlo. (p 302)

Es aconsejable que la administración de cada empresa realice una medición de este fenómeno porque el grado de ausentismo también mide la eficiencia de la organización y sus programas ya sean estos de remuneración, adaptación, supervisión, inducción, motivación, entre otros. Hernández (1985) expresa que el grado de ausentismo en el trabajo también puede servir para indicar la eficiencia de un programa de administración de personal. (p. 302)

La formula ha aplicar para la medición del ausentismo en el Centro Médico Docente “La Fuente” por considerarla la mas adecuada para el calculo, debido a que permitirá demostrar el grado de ausencias presentes en un tiempo determinado, expresándolo en porcentajes.

$$\text{Tasa de Ausentismo} = \frac{\text{N}^\circ \text{ días-hombre perdidos por ausentismo}}{\text{N}^\circ \text{ de empleados X días laborables}} \times 100$$

Hernández (1985) se refiere a esta formula como “el método de computar las tasas de ausentismo de utilización mas frecuentes” (p. 302)

Esta formula será aplicada por mes, esto permitirá demostrar la variación de la tasa de ausentismo, numero de empleados y los días perdidos en cada periodo.

2.5. FACTORES QUE GENERAN AUSENTISMO LABORAL.

El ser humano regula su conducta, según lo que sienta y perciba en su entorno. Al respecto Arias (1.999) expresa que “toda conducta está provocada por algún factor, no puede pensarse que esta surja de la nada; siempre encontramos algún móvil, algún motivo detrás de ella”. (p.232).

De acuerdo a lo anterior, el autor considera que existe una diversidad de factores que influyen directa e indirectamente en el comportamiento del individuo; ante una situación determinada.

El comportamiento del individuo se encuentra bajo la influencia de la cultura, la organización familiar; social; económica y política, que constituyen el medio que lo rodea.

En el ambiente organizacional existen además otros factores que de una u otra forma van a incidir y regular la conducta de los trabajadores dentro de sus puestos de trabajo, tales como: ausencia de ergonomía, malas políticas salariales, exceso o escasez de actividades, así como también de personal.

Esta variedad de factores se dividen en factores internos y externos, tomando como punto de referencia la organización.

Los factores internos están referidos a todos aquellos que se generan dentro de la organización y cuya naturaleza es ajena al trabajador.

Los factores externos están relacionados intrínsecamente con el trabajador.

Arias (1.989) señala:

El ausentismo se debe a factores internos como: selección de personal, deficiencias en los métodos de asignación de trabajos, fatiga, exceso o escasez de personal, demanda irregular de los productos o servicios de la organización. Factores externos como: vivienda inadecuada, problemas de compra, transporte deficiente, enfermedades, accidentes, obligaciones del hogar u otros. (p.112).

Según lo expuesto por el autor, el trabajador tendrá causas para ausentarse de su puesto de trabajo, sean éstas internas o externas, considerando que algunas de ellas pueden ser evitadas o en su defecto controladas. Tal es el caso, del transporte deficiente, el exceso o escasez de actividades y personal, la selección de personal, las malas políticas salariales, las precarias condiciones del área de trabajo, los retrasos en la cancelación de los salarios, la falta de motivación entre otras.

Al respecto, Acosta (2.000) menciona que:

Existen elementos que pueden ser evitados, tales como: transporte en malas condiciones, el cuidado de los niños, horarios rígidos, la tolerancia de aceptar la impuntualidad sin sanción directa, el desacoplamiento con el puesto, al igual que la monotonía, el prestigio de la compañía y las condiciones de trabajo que no inspiran lealtad ninguna. (p.18)

El propósito de controlar o evitar esos factores, permitirá disminuir un poco el ausentismo en la organización, reduciendo a la vez sus múltiples consecuencias.

Sin embargo, existen otros factores, que siempre estarán latentes y que no se pueden evitar ni controlar, como lo son las enfermedades, accidentes, condiciones ambientales externas.

2.6. EL ROL DEL SUPERVISOR EN RELACIÓN AL AUSENTISMO.

El supervisor desempeña funciones de gran importancia dentro de una organización, entre las cuales destacan la de planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar a un grupo de personas cuyo comportamiento y actitudes son diferentes. Este establece un contacto directo con los individuos a su cargo, lo que le permite detectar con mayor rapidez las fallas o problemas organizacionales que se manifiestan ya sea a nivel individual o de grupo.

Lemus (1.975) define la supervisión como el proceso a través del cual se coordina, estimula y dirige el desenvolvimiento de las personas para el mejoramiento de las actividades que realizan (p.1929).

Una de las funciones más importantes del supervisor, es la de motivar al personal a su cargo, para poder alcanzar los objetivos organizacionales con mayor efectividad, y así evitar descontento en ellos, logrando a la vez la no interrupción de las actividades diarias. Al respecto: Herbert y Chruden (1.992) menciona que: “es responsabilidad del supervisor crear condiciones e incentivos que motiven a los empleados a alcanzar los objetivos establecidos para su trabajo y para el departamento”. (p.344).

Dentro del ambiente laboral, el supervisor representa un elemento significativo para la buena marcha de las operaciones de la empresa y el logro de los objetivos previamente planificados tanto a nivel de los empleados como de la institución misma. En este sentido, Cameron (1.985) indica que una buena supervisión reclama más conocimientos, habilidades, sentido común y previsión, que cualquier otro tipo de trabajo. (p.9).

Más adelante, el mismo autor; continúa exponiendo que el éxito del supervisor en el desempeño de sus deberes determinará el éxito o el fracaso de los programas y objetivos de los departamentos.

Los supervisores juegan un papel importante; en la disminución del ausentismo de los trabajadores. Nadie mejor que ellos, para conocer más que cualquier otro nivel de la organización, los efectos del ausentismo sobre la empresa. De allí, que para ser eficientes en sus funciones, tengan como compromiso el apoyar, recompensar y compenetrarse con el personal (Imundo, 1.984, p.14), Citado por: (Guevara. Y López 1994, p. 34)

Lo argumentado por el autor, señala directamente al supervisor como uno de los agentes cuyo rol es relevante, en lo que respecta a la reducción del ausentismo. Esta connotación se debe a que éste, es el que mejor conoce al personal a su cargo por las relaciones interpersonales directas que debe establecer con ellos durante la jornada de trabajo. El trato que el trabajador pueda recibir de su supervisor inmediato, es de gran ayuda a la hora de implementar acciones en pro del alcance efectivo y eficiente de las metas preestablecidas laboralmente, así como aquellas que coadyuvan a la satisfacción de las necesidades y aspiraciones de ambas partes y de la empresa en general. En caso contrario, el trabajador pudiera no sentirse satisfecho y la tendencia sería a mostrar conductas negativas entre ellas el ausentarse de su puesto de trabajo.

La falta de supervisión suele ser una de las causas más significativas de las inasistencias del personal durante su jornada laboral. Chiavenato (1.990) argumenta que una supervisión deficiente, pudiera ser un aspecto relacionado con el ausentismo. Considera el autor, que las causas de tal problema, no siempre estarían presentes en el empleado, sino que a veces dependerá del clima organizacional. Una organización deficiente, ocasionaría el empobrecimiento de las tareas, falta de motivación y estímulos, así como la precaria integración del empleado a la organización. (p.168).

Algo de lo cual compartimos con el autor porque en toda organización el trabajador es reflejo de ésta, por lo que su comportamiento dentro de la empresa y su motivación a asistir al trabajo se guiará por los estímulos que ésta les ofrezca.

2.7. EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL AUSENTISMO.

La administración de recursos humanos debe estar conciente que el ambiente de trabajo provoca un profundo efecto en la mente de los individuos. Para ayudar a desarrollar un medio ambiente positivo en la organización se debe entender al individuo dentro del contexto de la organización.

Dessler (1991) define al clima organizacional como “el conjunto de características permanentes que describen a una organización, la distingue ante otra, e influyen el comportamiento de las personas que la conforman” (p.181). Se puede decir que de acuerdo a las características que posee la organización sus trabajadores crearan una visión y una forma de comportarse dentro de la misma.

La Ley Orgánica Del Trabajo (1.997) en su artículo 185 dice “el trabajo deberá prestarse en condiciones que:

- a) Permita a los trabajadores su desarrollo físico y psíquico normal;
- b) Le deje tiempo libre suficiente para el descanso y el cultivo intelectual y para la recreación y expansión lícita;
- c) Presten suficiente protección a la salud y la vida contra enfermedades y accidentes, y
- d) Mantenga el ambiente en condiciones satisfactorias. (p. 71)

En relación a lo anterior podemos observar que en toda organización deberían de existir condiciones laborables donde el trabajador se sienta satisfecho y cómodo con su puesto. Un trabajador satisfecho con su puesto será un empleado comprometido y responsable trayendo consigo la disminución de los índices de ausentismo.

El ausentismo es una muestra evidente del descontento del trabajador con las malas condiciones laborables y su ambiente. Al respecto Rodríguez (1.999) menciona que las condiciones físicas de trabajo influyen en la conducta del trabajador hacia su actividad y su rendimiento determinado que las condiciones desfavorables contribuyen a que hayan deficiencias en el proceso de trabajo y que dan origen a la rotación de personal, al ausentismo y al reposerismo (p. 25)

Schultz (1988) expresa que “el ambiente físico de trabajo abarca muchos aspectos: luminosidad, ruido, clima entre otros; si estos no son los mas adecuados, ocasionan inconformidad.” (p. 130). En relación a lo anterior se puede hacer alusión que para un trabajador su ambiente de trabajo le representa mucha importancia, y es debido a ello que en las organizaciones las normas de higiene y ambiente deberían ser las mas adecuadas, aun cuando para esto se requiere de fuertes inversiones por parte de la empresas. Pero siempre con la convicción de brindar el mejor sitio para sus trabajadores.

2.8. DATOS DE LA EMPRESA

2.8.1. NOMBRE DE LA EMPRESA:

CENTRO MEDICO DOCENTE “LA FUENTE”

2.8.2. DIRECCIÓN DE LA EMPRESA:

Calle Monagas cruce con calle 10 diagonal al banco “Guayana” Maturín-Edo-Monagas.

2.8.3. RESEÑA HISTÓRICA:

El Centro Médico Docente “LA FUENTE” C.A. inicia sus funciones operativas el 1 de septiembre de 1.995 en la calle sucre de la parroquia, la cruz de la paloma del municipio Maturín, como un nuevo modelo de atención medica, publico-privado, a través de convenios de medicina prepagada suscrito con la gobernación del estado Monagas.

En 1.992 un grupo de médicos y bioanalistas unen sus esfuerzos para presentar a fundemos una propuesta inicial de un sistema de salud alternativo y diferente accesible económico para cualquier persona.

En 1.993 este grupo de profesionales de la medicina promueve la I jornada de salud, en el estado Monagas.

En 1.994 se consolida el proyecto en el año 1.995 se realiza un convenio con la gobernación del estado Monagas, quien facilita el arrendamiento de una estructura física, cuyo alquiler se establece por contratos determinados de duración, además del aporte de algunos equipos médicos necesarios para su funcionamiento.

El Centro Médico Docente “LA FUENTE” C.A. se crea bajo la premisa de satisfacer una necesidad de organización estratégica, que solvete la demanda que sufre el estado en el área de los servicios de salud, a consecuencia de la crisis

económica, que obliga a promover políticas orientadas hacia la salud y no hacia la enfermedad.

Inicialmente el Centro Médico Docente “LA FUENTE” C.A. presto sus servicios médicos con un total de 195 trabajadores entre los que se contaban: persona médico especializado, personal técnico de la medicina (paramédicos), enfermeras y personal administrativo.

Actualmente cuenta con 250 empleados distribuidos de análisis en las áreas de emergencia, laboratorio clínico, quirófano odontología, terapia intensiva, mantenimiento técnico, administrativos, rayos x, hospitalización y consulta externa para todos sus pacientes afiliados o no al Centro Medico Docente “LA FUENTE” C.A. a través de la atención medica integral, la cual consiste en el cobro de precios módicos a las personas no afiliadas por la atención en cualquiera de los servicios de la salud que ofrece.

2.8.4. MISIÓN:

Ser una empresa de servicios de salud, con el perfil de un centro médico docente asistencial para el oriente del país y con proyección nacional. Para estos fines se dispondrá del grupo del grupo de profesionales más amplio, variado, de mayor credibilidad y calidad en el área de la salud. Así mismo, se contara con las instalaciones y la tecnología más modernas en todas sus áreas operativas. El servicio se ofrecerá a todas las personas naturales y empresas del estado Monagas.

2.8.5. VISIÓN:

Liderizar en el ámbito regional y nacional en atención médica de tipo especializada y general con tratamiento de tecnología avanzada, ofrecida por un

equipo multidisciplinario que desarrolla mantiene y optimiza su calidad tecnocientífica, bajo un proceso dinámico, desarrollados en diferentes centros de investigación y docencia regional, nacional e internacional promoviendo la formación de recursos humanos bio-psico-sociales de espíritu competitivo, eficiente y eficaz de altos valores morales, éticos inspirados por la vocación de servicios identidad corporativa y la búsqueda de la excelencia.

2.8.6. OBJETIVO GENERAL:

Ofrecer asistencia medica integral a la comunidad en diferentes contingencias a módicos precios en la amplia cobertura de sus tales como hospitalización, emergencia, cirugía, laboratorio, quirófano, anestesiología, terapia intensiva y consulta externa dentro del mejor del sector de la salud.

2.8.7. OBJETIVO ESPECÍFICO.

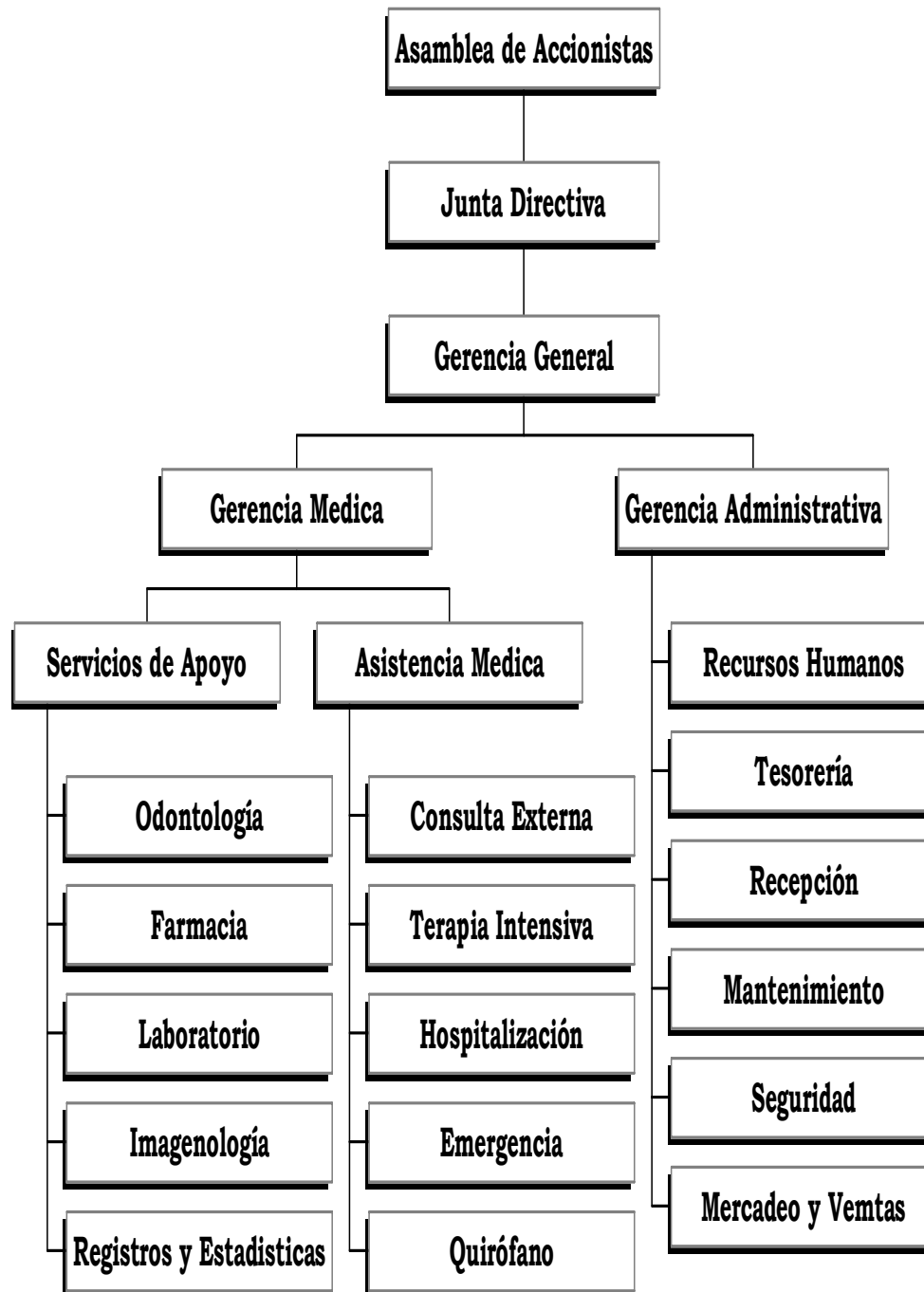
Prestar atención integral de carácter ambulatorio con disposición de camas de hospitalización a la población adscrita mediante convenios de pre-pago por servicio a al personal de la gobernación del estado Monagas, por un lado, previa realización de estudios poblacionales y establecimientos de convenios de subsidios a la comunidad de su área de influencia directa que por causa de su accesibilidad geográfica demandara los servicios de la institución.

Establecer convenios con empresas, instituciones o unidades dispensadoras de servicios de salud para las atenciones de mayor complejidad (Medicina especializada y sub-especializada), sometidos a contratación por interrelación con otras instituciones de mayor capacidad resolutive (de carácter público o privado)

Prestar atención médica general e integral de carácter preventivo y curativo en las cuatro especialidades básicas (medicina interna, ginecología y obstetricia, pediatría y cirugía general), con extensos programas de participación comunitaria y abordaje poblacional para atender sus demandas no satisfechas; con el apoyo de servicios de rayos x, laboratorios, hemoterapia, anestesia, dermatología-venereología, odontología, urología, cirugía pediátrica, orientación nutricional y traumatología.

Ofrecer servicio de emergencia destinada a atender a la población durante las 24 horas del día.

**ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL CENTRO MÉDICO
DOCENTE “LA FUENTE” C.A.**



CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación realizada se efectuó dentro de la modalidad de campo debido a que toda la información fue recabada directamente de la población objeto de estudio. La investigación de campo es donde los datos son recabados de la realidad, son datos originales o primarios.

Al respecto, la Universidad Nacional Abierta, (1992, p.57) define este tipo de investigación de la siguiente manera: “las investigaciones de campo son aquellas cuando la estrategia que cumple el investigador se basa en métodos que permite recoger los datos en forma directa de la realidad donde se presentan”

3.2. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN.

Se realizo una investigación de nivel descriptivo debido a que se describen e identifican las características más resaltantes de una realidad que se pretende estudiar.

Al respecto Zapata (1976) afirma que cuando el investigador trata de describir con exactitud un fenómeno ya conocido, o de determinar la frecuencia con que ocurre se esta en presencia de un fenómeno ya descriptivo.

3.3. UNIVERSO O POBLACIÓN.

El universo o población estuvo constituido por catorce enfermeras dado de que todas no nos iban a dar información veraz se trabajara con una muestra no

aleatoria o empírica, razonada o intencionada por el interés o por el conocimiento que estas tienen de la organización. También trabajamos con este tipo de muestra debido a la confianza que tenemos con estas enfermeras para así recolectar información concreta y exacta de la problemática. Contaremos con ocho enfermeras como muestra.

3.4. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.

Los instrumentos que nos permitieron recolectar información sobre el objeto de la investigación fueron:

CUESTIONARIO: la utilización de esta técnica nos permitió obtener información necesaria para estudiar las diferentes variables relacionadas con el problema. Este se puede definir como un conjunto de preguntas que se elaboran en forma de examen. Estas preguntas son extraídas de los indicadores que se han definido mediante la operacionalización de las variables.

LA ENTREVISTA: es uno de los medios mas utilizados por los investigadores, es el recurso por el cual el entrevistador solicita información al entrevistado. Esta nos permitió recolectar información muy veras debido a la objetividad que tuvieron las enfermeras claves a la hora de responder.

REVISIÓN DOCUMENTAL: es la indagación bibliográfica sobre el tema objeto de estudio en diversos textos, tales como libros, documentos académicos,

actas, informes, revistas entre otros, que nos sirvieron de soporte para la realización de nuestro marco teórico. Al respecto Ander Egg (1.992), expresa que la recopilación documental es: “un instrumento o técnica de investigación social cuya finalidad es obtener datos e información a partir de documentos escritos, susceptibles de ser utilizados dentro de los propósitos de una investigación en concreto”. (p. 213)

OBSERVACIÓN DIRECTA: consiste en observar el objeto de estudio en su entorno, permitiendo visualizar la realidad. Al respecto Sabino (1978) “casi siempre sus resultados apuntan a los aspectos más superficiales o visibles de la realidad social, aunque ello nos quiera decir que los mismos no poseen importancia (p. 149)

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.

El análisis de datos consiste en una tarea concienzuda donde el investigador trabaja con rigurosidad, a fin de separar los datos que son significativos para la investigación y rechaza aquellos que en realidad no sirvan para mucho.

A continuación se procederá a separar los resultados obtenidos, por el instrumento aplicado para la recolección de datos, con la finalidad de hacer un análisis de estos.

Los datos serán presentados en cuadros, y expresados unidades de frecuencia absoluta y en porcentajes.

CUADRO N° 1
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO MÉDICO
DOCENTE “LA FUENTE” EN RELACIÓN A: EL ESTADO CIVIL, GRADO DE INSTRUCCIÓN Y TIEMPO
QUE TIENEN LABORANDO.

•

ESTADO CIVIL			GRADO DE INSTRUCCIÓN			TIEMPO EN LA EMPRESA		
	FA	%		FA	%		FA	%
SOLTERO	0	0	PRIMARIA	1	12.5	DE 0 A 1 AÑO	1	12.5
VIDA EN PAREJA	7	87.5	SECUNDARIA	1	12.5	DE 1 A 2 AÑOS	1	12.5
VIUDO	0	0	TECNICO MEDIO	3	37.5	DE 2 A 3 AÑOS	5	62.5
DIVORCIADO	1	12.5	TECNICO SUP.	0	0	DE 3 A 4 AÑOS	1	12.5
			UNIVERSITARIO	3	37.5			
TOTAL	8	100	TOTAL	8	100	TOTAL	8	100

Fuente: datos obtenidos según cuestionario aplicado por los investigadores.

Los resultados que aporta el cuadro N° 1 revelan que el 87.5% de la población objeto de estudio tienen vida de pareja, lo cual indica que poseen compromisos familiares, y esto podría ser una causa para que falten o se retarden en sus labores en la empresa. Mientras que un 12.5% está divorciado.

Respecto al grado de instrucción, la mayoría de las enfermeras tienen un nivel de formación universitaria y técnico medio el cual puede estar relacionado con las funciones que se desempeñan dentro de la empresa. Cabe recalcar que un personal bien formado proporciona a la organización valor agregado expresado en conocimientos, excelencia y calidad de trabajo.

En cuanto a la antigüedad, la población tiene un tiempo de labor considerable en la empresa, lo que podría significar estabilidad, una posible adaptación al funcionamiento y a la estructura organizativa.

CUADRO N° 2.
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DEL PERSONAL DE
ENFERMERÍA DEL CENTRO MÉDICO DOCENTE “LA FUENTE” EN
RELACIÓN A: SI SIENTE SATISFACCIÓN CON EL SALARIO QUE
DEBENGAN

SATISFACCIÓN CON EL SALARIO QUE DEBENGA	FA	%
SI	3	37.5
NO	5	62.5
TOTAL	8	100

Fuente: datos obtenidos según cuestionario aplicado por los investigadores.

El cuadro N° 2 relacionado con la satisfacción del salario expresa que el 62.5% de la población no se siente satisfecha con el salario que devengan, y el 37.5% afirmo sentirse satisfecho. Es posible que este porcentaje no exprese insatisfacción con su salario, tenga otro trabajo donde compensa el sueldo que recibe en esta institución.

El 62.5 % de la población que no esta satisfecha con su salario, lo más probable es que únicamente laboren en esta organización, y tomando en cuenta el alto costo de la vida y sus necesidades, es lógico que se sienta inconforme.

Por otra parte el retardo en los pagos de las quincenas y otros beneficios, son causantes de dichas inconformidades.

Hay que recalcar, que el salario es el único valor real que los empleados desean obtener a través del trabajo, debido a que es el único medio para satisfacer sus

necesidades de mantenimiento y seguridad física. Al igual proporciona estatus y prestigio que muchas veces el individuo desea alcanzar.

El dinero es un medio genuino de logro, y es una forma importante de reconocimiento que podría clasificarse como un motivador. La remuneración justa y adecuada induce a que el empleado otorgue mayores contribuciones a la organización con lo cual garantiza su supervivencia y eficacia.

No obstante, cuando el trabajador recibe una remuneración que no llena sus expectativas tiende a perder el interés por la labor que ejecuta, presentando un bajo nivel de motivación para asistir a la organización. Lo cual puede generar ausentismo temporal o permanente, debido a que el individuo podría buscar fuera de la empresa otras fuentes de ingresos para cubrir sus necesidades.

CUADRO N° 3
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DEL PERSONAL DE
ENFERMERÍA DEL CENTRO MÉDICO DOCENTE “LA FUENTE” EN
RELACIÓN A: SI CONOCEN LAS POLÍTICAS, NORMAS, MISIÓN Y
VISIÓN

CONOCE LAS POLÍTICAS, NORMAS, VISIÓN Y VISIÓN DE LA EMPRESA	FA	%
SI	0	0
NO	8	100
TOTAL	8	100

Fuente: datos obtenidos según cuestionario aplicado por los investigadores.

El cuadro N° 3 nos revela que el total de nuestros encuestados ignoran las políticas, normas, visión y misión de la empresa poniendo en evidencia la deficiencia del programa de inducción trayendo consigo la desadaptación con la institución. Por

otra parte demuestra la despreocupación por las enfermeras de saber esta información.

Es importante para toda empresa que sus miembros conozcan las políticas, normas, visión y misión de la organización para poder alcanzar los objetivos propuestos y estar al tanto de cómo marcha la organización. .

El no conocer al tanto de estos datos por parte de los trabajadores trae como consecuencia que estos, se sientan desorientados dentro de la organización y disminuya el sentido de identificación hacia la misma. Esto no posibilita el acercamiento entre ambas partes, creando resquicios para que surja el fenómeno llamado ausentismo.

Dentro de la institución se puede ver claramente la despreocupación de la empresa por enseñar información esencial a sus trabajadores, esto hace presumir que dicha empresa no tiene intención de involucrarse con su personal. Por otro lado las enfermeras tampoco poseen preocupación por conocerlas, situación que refleja el desinterés de ellas por involucrarse con la empresa de otra forma que no sea monetaria.

Estas circunstancias han convertido la relación de trabajo en un negocio netamente económico, en donde el trabajador espera un quince y un treinta de cada mes sin importar el estado de la empresa y esta que las enfermeras trabajen para producir dinero.

CUADRO N° 4

DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO MÉDICO DOCENTE “LA FUENTE” EN RELACIÓN A: SI TIENEN DIFICULTAD DE TRASLADARSE AL LUGAR DE TRABAJO Y SI LA EMPRESA CUENTA CON TRANSPORTE PROPIO

EXISTE DIFICULTAD PARA TRASLADARSE AL LUGAR DE TRABAJO	FA	%	LA EMPRESA CUENTA CON UN SERVICIO DE TRANSPORTE DE PERSONAL	FA	%
SI	0	0	SI	0	0
NO	8	100	NO	8	100
TOTAL	8	100	TOTAL	8	100

Fuente: datos obtenidos según cuestionario aplicado por los investigadores.

El cuadro N° 4 recoge la información con relación a la dificultad para trasladarse al lugar de trabajo y si la institución presta un servicio de transporte para el personal.

El 100% de la población manifestó que no tiene dificultad para trasladarse al lugar de trabajo, estos resultados indican que la mayoría del personal no tiene problemas para llegar a la institución; debido a que están residenciados cerca de la misma, tienen vehículo propio o sencillamente utilizan el medio de transporte urbano. Razón por lo que no debería ser una excusa a la hora de querer justificar sus ausencias.

En cuanto a si la empresas cuenta con un servicio de transporte para el personal, el 100% manifestó que no tienen ese servicio. En este sentido tomamos en cuenta que al mismo porcentaje no se le dificulta trasladarse hacia su sitio de trabajo, se puede decir que este no es de gran importancia para el personal debido a que la clínica esta en un lugar céntrico y accesible a todas las rutas de transporte urbano.

CUADRO N° 5
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DEL PERSONAL DE
ENFERMERÍA DEL CENTRO MÉDICO DOCENTE “LA FUENTE” EN
RELACIÓN A: SI SE SIENTEN ADAPTADOS AL CARGO Y SI SU
TRABAJO ES RECONOCIDO

ESTAN ADAPTADOS AL CARGO QUE OCUPAN	FA	%	EXISTE RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO		
			FA	%	
SI	8	100	SI	1	12.5
NO	0	0	NO	0	0
TOTAL	8	100	ALGUNAS VECES	7	87.5
			TOTAL	8	100

Fuente: datos obtenidos según cuestionario aplicado por los investigadores.

En el cuadro N° 5 se visualiza que el 100% del personal se siente adaptado al cargo que ocupa. En cuanto al reconocimiento al trabajo, se observó que al 12.5% dice que se le reconoce su trabajo y un 87.5 % menciona que se les reconoce lo que hacen algunas veces.

De los resultados anteriores se deduce que el acoplamiento hacia el puesto esta condicionado por la vocación del empleo y el tiempo de servicio. Todas opinaron adaptarse a su cargo por lo que podría deberse a que poseen buenas relaciones de trabajo con sus compañeros y les gusta lo que hacen.

Referente al reconocimiento de su trabajo, la mayoría de la población respondió algunas veces a la pregunta formulada; lo que resulta preocupante, ya que el trabajador necesita que se le haga saber lo bien que esta realizando su labor. De tal

manera que se sienta motivado y que se de cuenta del aporte que le ofrece a la organización.

La falta de reconocimiento conduce a que el individuo trabaje por trabajar, sea apático y no tenga ningún estímulo que le haga explorar esas habilidades que posee.

En esta institución se viene presentando una problemática de no reconocimiento de la labor, porque el trabajador no recibe un incentivo o estimulante que le indique a este lo útil y necesario que es para la organización. Para que de esta forma el empleado sienta el grado de bienestar y satisfacción, que a la hora de realizar tareas futuras estará presente y la actividad la ejecutará gustosamente.

La empresa le exige al trabajador que se vincule con ella y sus necesidades pero esta es renuente a involucrarse con el trabajador.

CUADRO N° 6
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO MÉDICO DOCENTE “LA

FUENTE” EN TORNO A LA PARTICIPACIÓN EN LA TOMA DE DECISIONES.

OPORTUNIDAD DE PARTICIPAR EN LA TOMA DE DECISIONES	FA	%
SI	1	12.5
NO	7	87.5
TOTAL	8	100

Fuente: datos obtenidos según cuestionario aplicado por los investigadores.

La distribución del cuadro N° 6 refleja que al 12.5% se le da oportunidad para participar en la toma de decisiones, sin embargo a un 87.5% no tiene esa oportunidad.

Estos datos llaman la atención porque a la mayoría de la población no se le ofrece la oportunidad de participar en la toma de decisiones. Esto pudiera ocasionar una falla de identificación con las metas y objetivos de la organización.

El tomar parte de las decisiones de la organización introduce cambios favorables en la actitud del personal. Al discutir sus problemas y sus futuras soluciones, el trabajador se compromete con todas las situaciones inherentes a la empresa. La participación conlleva a que éste satisfaga sus necesidades de pertenencia y autorrealización.

También percibimos el mismo estado de ánimo, con respecto a convenios de los pagos de deudas atrasadas, sin tomar en consideración la opinión de los empleados. Quizás esto fue lo que motivó al 87.5 % de las enfermeras a dar esta respuesta.

CUADRO N° 7
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO MÉDICO DOCENTE “LA
FUENTE” EN TORNO A LAS RELACIONES CON EL GRUPO DE
TRABAJO.

TIPO DE RELACIONES CON EL GRUPO DE TRABAJO	FA	%
EXCELENTES	1	12.5
BUENAS	6	87.5
REGULARES	1	12.5
MALAS	0	0
PESIMAS	0	0
TOTAL	8	100

Fuente: datos obtenidos según cuestionario aplicado por los investigadores.

En el cuadro N° 7 se visualiza que el 87.5% del personal encuestado considera que las relaciones con el grupo de trabajo son buenas. Un 12.5% considera que son excelentes y otro 12.5% que son regulares.

De estos datos se deduce, que existe un ambiente de compañerismo, una comunicación interpersonal eficiente la cual influye directamente en el rendimiento, calidad y constancia en la labor que desempeñan los empleados. Esto condiciona la motivación logrando equilibrio en la satisfacción de las relaciones humanas.

En cuanto al 12.5% pudiera ser que existan desavenencias personales, antagonismo que conllevan a calificar de esta forma las relaciones de trabajo. La interacción que mantengan los integrantes de la institución establece el clima organizacional de la misma. De las características que presente, origina que el trabajador permanezca o se ausente esporádica o definitivamente de la empresa.

CUADRO N° 8
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO MÉDICO DOCENTE “LA
FUENTE” CON RESPECTO A LA ACTITUD DEL SUPERVISOR EN LAS
AUSENCIAS

INFLUENCIA DE LA ACTITUD DEL SUPERVISOR EN EL AUSENTISMO	FA	%
SI	7	87.5
NO	1	12.5
TOTAL	8	100

Fuente: datos obtenidos según cuestionario aplicado por los investigadores.

En la distribución de los datos del cuadro N° 8 se refleja que el 12.5% de los encuestados expresaron que la actitud del supervisor no repercute en que el personal se ausente de sus labores, quizás abogan a que cada persona debe ser responsable. Por otro lado el 87.5% señaló que si influye, de esto se deduce que es necesario a una figura representativa del poder al cual cumplirle.

Muchas veces, si el supervisor tiene favoritismo, deja de cumplir con sus promesas, exagera sus demandas; no está preparado para ocupar el cargo, puede ser motivos suficientes para que el empleado no asista a trabajar. Igualmente sucede cuando éste presenta una actitud de inspección y marcada autoridad sobre el personal. La no existencia de esta figura también es motivo para la no asistencia al trabajo.

Es importante la presencia de esta figura para lograr la buena marcha de las operaciones de la empresa, motivar al personal y dirigirlos a alcanzar los objetivos organizacionales con mayor efectividad y así evitar descontento en ellos, logrando a la vez la no interrupción de las actividades diarias.

Se pudo percibir la inexistencia de un supervisor inmediato, en este caso un coordinador de enfermería, lo cual facilita que el personal se aproveche de esta situación para faltar a su trabajo.

Como no existe la figura del supervisor, las enfermeras no tienen a quien expresarles sus necesidades e inquietudes, lo que no permite detectar con mayor rapidez las fallas o problemas a nivel grupal o individual.

Esto demuestra el desorden administrativo y gerencial, que presenta este centro médico asistencial.

CUADRO N° 9
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO MÉDICO DOCENTE “LA
FUENTE” SOBRE LA EXISTENCIA DE UN CONTROL DE ASISTENCIA.

REGISTRO DE CONTROL DE ASISTENCIA	FA	%
SI	8	100

NO	0	0
TOTAL	8	100

Fuente: datos obtenidos según cuestionario aplicado por los investigadores.

En el cuadro N° 9 los datos revelan que todos lo encuestados afirman que si existe un control de asistencia, lo cual es correcto, se pudo observar que este es total mente rudimentario consta de una planilla donde el empleado anota su hora de llegada y salida. Este registro esta ubicado en la recepción de la empresa. El problema del registro es que no posee una supervisión adecuada, puesto que el personal infringe o altera con cierta regularidad sus horas de llegada, salida y hasta los días en que faltan para que no se les descuente de nomina el respectivo pago. Esto facilita el espacio para que exista el ausentismo.

Muchas enfermeras pasan por desapercibido este registro, tanto de manera inconsciente como intencional, situación que no permite llevar un control real de las inasistencias.

La organización debe preocuparse por buscar mecanismos que ayuden a evitar estas irregularidades y que a la vez influya en el personal para mermar el índice de ausentismo.

CUADRO N° 10
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO MÉDICO DOCENTE “LA
FUENTE” SOBRE EN CUANTO AL AMBIENTE DE TRABAJO

EL AMBIENTE FISICO DE TRABAJO ES	FA	%
EXCELENTE	0	0
BUENA	5	62.5

REGULAR	3	37.5
MALA	0	0
PESIMA	0	0
TOTAL	8	100

Fuente: datos obtenidos según cuestionario aplicado por los investigadores.

La distribución del cuadro N° 10 señala que un 62.5% de los encuestados expresan que las condiciones de trabajo son buenas. Sin embargo se observó que los espacios son reducidos y el mobiliario es antiergonómico, elementos que impiden que las enfermeras trabajen satisfactoriamente, trayendo como resultado que estas se ausenten temporalmente o definitivamente de su puesto de trabajo.

Por otro lado un 35.5% considera que las condiciones físicas de trabajo son regulares poniendo en evidencia lo antes mencionado. Es posible que algunas de las enfermeras se hayan adaptado al sitio de trabajo dejando al lado la incomodidad que allí se presenta.

Esta situación hace presumir que la empresa no posee ningún interés en invertir en el confort del ambiente de trabajo. La organización tiene la intención de adaptar a sus empleados a adaptar al empleado a su incomodo mobiliario.

CUADRO N° 11
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL REFERENTE AL ESTADO
DE SALUD DE EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO MÉDICO
DOCENTE “LA FUENTE” Y LAS AUSENCIAS POR MOTIVO DE
ENFERMEDAD DE SUS HIJOS

PRESENTA PROBLEMAS DE SALUD	FA	%	AUSENCIA CUANDO ALGUNO DE LOS HIJOS SE ENFERMA	FA	%
SI	0	0	SI	5	62.5

NO	8	100	NO	3	37.5
TOTAL	8	100	TOTAL	8	100

Fuente: datos obtenidos según cuestionario aplicado por los investigadores.

El cuadro N° 11 refleja que el 100% de la población no presenta irregularidades con su salud, indicando que es una población saludable.

Pero no se puede omitir que las enfermedades son una barrera para la asistencia al trabajo, lo cual genera apatía y merma la productividad de cualquier organización. De igual manera influye de forma negativa al desarrollo integral de un país y resta personas a la población económicamente activa que puede significar la pérdida de muchos talentos de todo tipo.

El cuadro también hace referencia a si el empleado se ausenta por motivo de enfermedad de sus hijos. Al respecto el 62.5% señaló que faltan al trabajo cuando la salud de sus hijos esta delicada, un 37.5% opinó que no se ausenta.

Para los padres el hecho de que algún hijo se le enferme es motivo real para faltar. Debido a que muchas veces no esta la persona idónea para el cuidado del enfermo, y de contar con esta persona siempre existe la preocupación por la salud del hijo.

El resto del personal no considera esto como un justificativo para faltar, esto pudiera deberse a que tienen hijos muy sanos o tienen a alguien en quien confían para el cuidado de estos.

Se constató, que la mayoría de los justificativos de ausencia son constancias médicas, que indican reposo para el trabajador, circunstancia que hace dudar de los

mismos, debido a que toda la población entrevistada expreso no presentar problemas de salud. Recordemos que estamos en un medio que se presta para dichos reposos.

Esta situación se ha visto como un medio para legitimar las ausencias, disfrazando las inasistencias con reposos médicos, convirtiéndolo en un tipo de ausentismo “legal e involuntario”.

CUADRO N° 12
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL DE LA OPINIÓN DE EL
PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO MÉDICO DOCENTE “LA
FUENTE” REFERENTE A LA PRESENTACIÓN DE ARGUMENTOS
CUANDO SE AUSENTA.

PRESENTACIÓN DE ARGUMENTOS CUANDO NO CONCURREN A SU TRABAJO	FA	%
SI	8	100
NO	0	0
TOTAL	8	100

Fuente: datos obtenidos según cuestionario aplicado por los investigadores.

El cuadro N° 12 se observa que el total de los encuestados presenta argumentos o justificativos para sus ausencias deduciendo que generalmente en la institución el ausentismo es justificado, realidad que merma las actividades de la misma. Sin

embargo dicho justificativo no siempre suelen ser veraces puesto que se pueden fácilmente falsificar o conseguir. Aunque todo el personal presenta su justificativo para su ausencia, éstas no dejan de presentarse y siguen perjudicando las labores que se llevan a cabo dentro de la organización.

Como ya se mencionó anteriormente la mayoría de los justificativos de ausencia son constancias médicas, que indican reposo para el trabajador, circunstancia que hace dudar de los mismos, debido a que toda la población entrevistada expreso no presentar problemas de salud. Recordemos que estamos en un medio que se presta para dichos reposos, los cuales pueden ser falsificados fácilmente o conseguirlos sin presentar ningún síntoma de enfermedad.

CUADRO N° 13.
OPINIÓN DE EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO MÉDICO
DOCENTE “LA FUENTE” EN RELACIÓN A LAS CAUSAS ATRIBUIBLES
AL TRABAJADOR QUE GENERAN AUSENTISMO LABORAL

CAUSAS ATRIBUIBLES AL TRABAJADOR QUE GENERAN AUSENTISMO	OPINIÓN
ENFERMEDAD	8
INSATISFACCIÓN	8
TOTAL	16

Fuente: datos obtenidos según cuestionario aplicado por los investigadores.

El cuadro N° 13 se observa que el total de los encuestados considera, que las principales causas atribuibles al trabajador que generan ausentismo en el centro médico docente la fuente son las enfermedades y la insatisfacción laboral.

Aunque el personal de enfermería es un personal saludable y no padecen de ninguna enfermedad; sin embargo como todo ser humano están expuestas a contraer alguna enfermedad, que pueda interrumpir el desarrollo de sus actividades dentro de la institución.

Por otro lado, la insatisfacción laboral es otra de las causas generadoras de ausentismo, según las respuestas obtenidas por el personal encuestado. Se puede decir, que las enfermeras no sienten concordancia entre las expectativas que cada una de ellas tiene y las recompensas que el cargo ofrece.

Es posible que la organización no satisfaga las expectativas que el personal tiene con respecto al puesto de trabajo y esto se transforma en una causa para que las enfermeras falten a su puesto de trabajo. Esta insatisfacción es producto de un

ambiente de trabajo inapropiado, falta de motivación por parte de su supervisores, retraso en el pago de sus quincenas, entre otros factores.

CUADRO N° 14.
OPINIÓN DE EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO MÉDICO
DOCENTE “LA FUENTE” EN RELACIÓN A LAS CAUSAS ATRIBUIBLES
A LA EMPRESA QUE GENERAN AUSENTISMO LABORAL

CAUSAS ATRIBUIBLES A LA EMPRESA QUE GENERAN AUSENTISMO	OPINIONES
BAJOS SALARIOS	5
FALTA DE LIDERASGO Y SUPERVISIÓN	8
FALTA DE CONTROL INTERNO	3
EXCESO DE TRABAJO	5
AMBIENTE FISICO INAPROPIADO	3

Fuente: datos obtenidos según cuestionario aplicado por los investigadores.

En el cuadro anterior, se puede observar claramente cuales son las principales causas atribuibles a la empresa, según la opinión del personal objeto de estudio.

El total de la población encuestada, considero que la principal causa es la falta de supervisión. Esto se debe a que en la actualidad, el personal de enfermería se encuentra sin un supervisor directo, que coordine y controle las actividades realizadas.

La no presencia de esta figura causa un desequilibrio en la estructura organizativa, convirtiéndose en una de las principales causas de ausentismo.

El bajo salario y el exceso de trabajo, fueron considerados como la segunda causa que genera ausentismo laboral en el personal de enfermería.

Muchas veces los trabajadores no se sienten satisfechos con su salario, debido al alto costo de la vida, las malas políticas salariales, la situación económica de la empresa. Esto no escapa de la realidad de esta organización.

Por otra parte, se pudo observar un gran descontento por parte del personal encuestado, debido al retardo del pago de sus quincenas. Esto hace que las enfermeras no se sienten bien remuneradas. Es probable que esto haya sido motivo para que dieran esta respuesta.

El exceso de trabajo, se debe a que existe poco personal laborando en la clínica, y a las inasistencias del personal.

La falta de control interno y un ambiente físico inapropiados son considerados, como la tercera causa de ausentismo. Debido a que fueron pocas las personas que contestaron esas alternativas.

La falta de control interno, quizás se deba a la inexistencia de la figura de un supervisor inmediato, el cual lleve un registro detallado de las actividades, así como también de asistencia del personal, entre otras labores.

El ambiente físico inapropiado, se evidencia al observar los sitios de trabajo, esto se debe a que la infraestructura de la empresa, no es la más acorde para sus actividades. Se observó que los espacios son reducidos y el mobiliario es antiergonómico, elementos que impiden que las enfermeras trabajen satisfactoriamente, trayendo como resultado que estas se ausenten temporalmente o definitivamente de su puesto de trabajo.

La formula ha aplicar para la medición del ausentismo en el Centro Medico Docente “La Fuente” por considerarla la mas adecuada para el calculo, debido a que

permitirá demostrar el grado de ausencias presentes en un tiempo determinado, expresándolo en porcentajes.

Para el cálculo se utilizaran datos suministrados por el registro de asistencia, el cual fue facilitado por la jefatura de recursos humanos de la organización.

Calculo de la tasa de ausentismo para el mes de Diciembre del año 2.004

$$\text{Tasa de Ausentismo} = \frac{\text{N}^\circ \text{ días-hombre perdidos por ausentismo}}{\text{N}^\circ \text{ de empleados X días laborables}} \times 100$$

$$\text{Tasa de Ausentismo} = \frac{65}{19 \times 31} \times 100$$

Tasa de Ausentismo =	11.03 %
----------------------	---------

La tasa de ausentismo para el mes diciembre del año 2.004 es del 11.03 %

Calculo de la tasa de ausentismo para el mes de Enero del año 2.005

$$\text{Tasa de Ausentismo} = \frac{\text{N}^\circ \text{ días-hombre perdidos por ausentismo}}{\text{N}^\circ \text{ de empleados X días laborables}} \times 100$$

$$\text{Tasa de Ausentismo} = \frac{57}{16 \times 31} \times 100$$

Tasa de Ausentismo =	11.49 %
----------------------	---------

La tasa de ausentismo para el mes enero del año 2.004 es del 11.49%

Calculo de la tasa de ausentismo para el mes de Febrero del año 2.005

$$\text{Tasa de Ausentismo} = \frac{\text{N}^\circ \text{ días-hombre perdidos por ausentismo}}{\text{N}^\circ \text{ de empleados X días laborables}} \times 100$$

$$\text{Tasa de Ausentismo} = \frac{63}{17 \times 28} \times 100$$

$\text{Tasa de Ausentismo} = 13.23 \%$	La tasa de ausentismo para el mes Febrero del año 2.005 es del 13.23%
--	---

Calculo de la tasa de ausentismo para el mes de Marzo del año 2.005

$$\text{Tasa de Ausentismo} = \frac{\text{N}^\circ \text{ días-hombre perdidos por ausentismo}}{\text{N}^\circ \text{ de empleados} \times \text{días laborables}} \times 100$$

$$\text{Tasa de Ausentismo} = \frac{68}{14 \times 31} \times 100$$

$\text{Tasa de Ausentismo} = 15.66 \%$	La tasa de ausentismo para el mes Marzo del año 2.005 es del 15.66%
--	---

Se puede observar una variación en cada mes, con respecto a la tasa de ausentismo, el número de trabajadores y la cantidad de días perdidos. Es importante recalcar, que el número de días puede ser mayor; debido a que esta información fue suministrada por la jefatura de recursos humanos y esta no posee registro de todas las ausencias. Recordemos que existen ausencias, que no se pueden registrar por la falta de control existente en la institución y la complicidad del personal para taparse estas faltas.

Por otra parte se pudo observar, según el registro de asistencias de la jefatura de recursos humanos, que existe un patrón de ausentismo. Este consiste en faltar a la institución, con la excusa de un reposo médico, antes o después de su periodo vacacional, para luego introducir la renuncia. Esto es una evidencia clara de que el

trabajador no quiere permanecer en la empresa. Este patrón a sido utilizado por las enfermeras para retirarse de la empresa y también es una forma de venganza con la institución, creando desequilibrio en la organización ya que esta espera contar con los servicios del trabajador cuando este regrese de su periodo de ausencia.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

5.1. CONCLUSIONES

Después de un arduo trabajo investigativo, acerca de las causas que generan ausentismo laboral en el personal de enfermería del Centro Médico Docente “La Fuente”, Maturín Estado Monagas, se concluye que:

En esta institución existen diversos tipos de ausentismos, tales como: ausentismo personal o involuntario, debido a las causas que caracteriza a este tipo. También existe un ausentismo presencial, que consiste en que los trabajadores realizan actividades que no guardan relación con las labores del puesto, y un “ausentismo legal e involuntario,” en donde no sabemos hasta que punto dicho justificativo sea verdadero o legal.

Estos tipos de inasistencia han trascendido en el tiempo convirtiéndose en un ausentismo histórico, trayendo como consecuencia perdida de dinero para la empresa, debido a que tiene que remunerar al ausente y a su suplente. Por otro lado esto causa retardo en las actividades, situación que no permite la continuidad de las mismas, también un desequilibrio en las labores debido.

Existe un patrón de ausentismo. Este consiste en faltar a la institución, con la excusa de un reposo médico, antes o después de su periodo vacacional, para luego introducir la renuncia. Esto es una evidencia clara de que el trabajador no quiere permanecer en la empresa. Este patrón a sido utilizado por las enfermeras para retirarse de la empresa y también es una forma de venganza con la institución,

creando desequilibrio en la organización ya que esta espera contar con los servicios del trabajador cuando este regrese de su periodo de ausencia.

- Los principales factores externos que causan ausentismo laboral son:

Las enfermedades que puedan presentar los trabajadores o sus hijos en cualquier momento de sus vidas.

Insatisfacción laboral, producto de una mala política salarial, un ambiente de trabajo inapropiado y la falta de reconocimientos por la labor que desempeña.

- Los principales factores internos que causan este fenómeno en la empresa son:

Falta de liderazgo y supervisión, producto de la inexistencia de una figura representativa de poder, que ejerza esa función. Esto causa desequilibrio en la estructura organizacional, y como consecuencia la principal causa de ausentismo.

Bajos salarios, esto se debe a las malas políticas salariales y a las deudas que a diario se generan por el retraso en los pagos de las quincenas y otros beneficios. Muchas personas consideran que recibir incentivos económicos es la mejor manera de mantener una alta satisfacción en el trabajo. En caso contrario, se convertiría en causales de inasistencia al trabajo

Exceso de trabajo, producto de las ausencias del personal que labora y la poca cantidad de enfermeras por cada servicio.

Falta de control interno, como consecuencia de un mal registro de asistencia, falta de supervisión, falta de castigos o sanciones por incumplimiento al trabajo.

Inexistencia de un supervisor inmediato, en este caso un coordinador de enfermería, lo cual facilita que el personal se aproveche de esta situación para faltar a su trabajo. Como no existe la figura del supervisor, las enfermeras no

tienen a quien expresarles sus necesidades e inquietudes, lo que no permite detectar con mayor rapidez las fallas o problemas a nivel grupal o individual.

Esto demuestra el desorden administrativo y gerencial, que presenta este centro médico asistencial.

Ambiente físico inapropiado, debido a que los espacios son reducidos y el mobiliario es antiergonómico, elementos que impiden que las enfermeras trabajen satisfactoriamente, trayendo como resultado que estas se ausenten temporalmente o definitivamente de su puesto de trabajo.

El nivel de identificación con la empresa es bajo, se pudo observar que las enfermeras no poseen ningún distintivo que las identifique como miembro de la institución, no conocen las políticas, ni la visión y misión de la empresa; por otro lado no se encuentran comprometidas con los objetivos y metas organizacionales. No tienen participación en la toma de decisiones, situación que hace más difícil el sentido de pertenencia por parte de las enfermeras con la empresa.

La empresa no toma en cuenta a la mayoría de los trabajadores cuando se discute una decisión que los involucra a ellos directamente. Sin embargo existe una porción pequeña que considera que si se le toma en cuenta, respuesta que puede significar un intento para tratar de ocultar la realidad. En este sentido es importante destacar el hecho de que se debe oír y considerar las opiniones de cada uno de los trabajadores en la toma de decisiones. No obstante, se refleja que la parte administrativa y gerencial no considera a los trabajadores como parte elemental a la hora de aportar soluciones importantes situación que nos refleja lo equivocado que están ya que estos son los que mejor conocen sus puestos

La tasa de ausentismo se incrementa cada mes, en un promedio del 1.54 %, porcentaje preocupante para el buen funcionamiento de la empresa. Se pudo observar una disminución del personal, situación que evidencia el descontento e insatisfacción que tiene el personal con la organización, al no satisfacer sus necesidades. Detectamos un patrón de ausentismo, en el cual las enfermeras piden un reposo antes de su periodo vacacional, para luego introducir la renuncia.

5.2. RECOMENDACIONES.

Después de realizar la investigación y encontrar deficiencias en diferentes ámbitos la organización, Centro Médico Docente “La Fuente”, Maturín Estado Monagas, recomendamos:

- **A la gerencia en general.**

- 1._ No olvidar o dejar de lado el rol de investigación.
- 2._ Mejorar sus políticas salariales, para que el personal no se sienta mal remunerado.
- 3._ Tomar más en cuenta al personal y su sitio de trabajo y su ambiente, hacerlo sentir útil y necesario para la organización de esta manera se lograra satisfacer un poco sus necesidades.
- 4._ Crear un departamento de enfermería, para facilitar el control interno del personal.
- 5._ Diseñar panilla de control de asistencia, en donde se especifique las razones de ausencia y los días perdidos.
- 6._ Invertir en mobiliario, para hacer más cómodo el sitio de trabajo.

7._ Diseñar un mejor programa de inducción, en el cual se le muestre información indispensable al trabajador de la organización y su puesto.

• **Al personal de enfermería:**

1._ Informar con anticipación sus inasistencias o retardos.

2._ Preocuparse por conocer las políticas, normas, visión y misión de la empresa.

3._ Comunicarle a la gerencia, sus necesidades o descontentos.

BIBLIOGRAFIA.

ACOSTA G., MILAGRO. Análisis del ausentismo laboral del personal administrativo del instituto de Caripito. Trabajo de grado, 2.000. Núcleo de Monagas.

ANDER EGG, EZEQUIEL. Técnicas de investigación. 1.992, 1ª Edición. Editorial Humanista. Argentina.

ARIAS G., FERNANDO. Administración de recursos humanos. 1.999, 5ª Edición. Editorial Trillas. Mexico.

ARIAS G., FERNANDO. Administración de recursos humanos. 1.989, 4ª Edición. Editorial Trillas. Mexico.

AQUINO F., R. Perfil del ausentismo típico de la empresa conservas alimenticias "La Gaviota" s.a. 1.992, Tesis de grado. Universidad de Oriente. Cumana.

BOWEN D.E., SIEHL, C. (1997): "The future of human resource management: March and Simon (1958) revisited" Human Resource Management Journal, vol. 36

CAMERON C., SMITH. Guía para supervisores. 1985, 1ª Edición. Editorial Trillas.

CHIAVENATO IDALVERTO. Administración de recursos humanos. 1.988, Editorial Mc. Graw Gill Interamericana de México. México.

CHIAVENATO IDALVERTO. Administración de recursos humanos. 1.990, Editorial Atlas. Colombia.

CHUDEN Y CHERMAN. Administración de personal. 1.986, Editorial Continental. México.

DAVIS Y NEWSTRON. El comportamiento humano en el trabajo. Comportamiento organizacional. 1.988, Editorial Mc. Graw Gill. México.

DESSLER G. Administración de personal. 1.991, Editorial Prentice-Hall Hispanoamérica s.a. México

Enciclopedia jurídica española. 1.980, Editorial Francisco Seix. Tomo III. Barcelona (España)

Enciclopedia británica Publisher. 1.990, 1ª Edición. (Volumen 10). Talleres World Color Services. Estados Unidos.

GIBSON, J., y otros. Las organizaciones. 1.996, 8ª Edición. Editorial Mc. Graw Gill. México

GUEVARA R., MARTHA Y LOPEZ, I. Lineamientos para minimizar el ausentismo laboral en la empresa Vicson Oriente. 1.994, trabajo de grado. Universidad de Oriente. Monagas.

HERBERT J., CHRUDEN. Administración de personal. 1.992, Editorial continental s.a. México.

HERNANDEZ, SERGIO Y OTROS. Administración de personal. 1.985, Editorial Scoth, Foresman and Compani. Estados Unidos de América.

LAWSON, JOSEP. Manual de ausentismo laboral del personal. 1.973, Editorial Venezuela: Delmi.

LEMUS L. Administración, dirección y supervisión de escuela. 1.975, Editorial Kapeluz. Argentina.

LUNA B. ROSA Y RODRIGUEZ P., HILDA. Estudio sobre ausentismo laboral en algunas unidades organizativas de la empresa C.V.G. SIDOR. 1.981, trabajo de grado. Universidad de Oriente, núcleo de sucre.

Ley orgánica del trabajo. 1.997. Editorial "la Piedra". Caracas Venezuela

ROBBINS, STIPHEN. Comportamiento organizacional. 1.985, 3ª Edición. Editorial Prentice-Hall Hispanoamérica s.a. México.

RODRIGUEZ DEYARITZA J. Lineamientos para minimizar el ausentismo laboral de la empresa Translaca. 1.999, Tesis de grado. Universidad de Oriente. Monagas.

SABINO C. El proceso de investigación. 1.978, El Cid Editor. Argentina.

SCHULTZ, DAVNE P. Psicología industrial. 1988, 3ª Edición. México. Universidad Nacional Abierta (U.N.A.). Técnicas de documentación e investigación. 1.997, Caracas.

ZAPATA, F. Metodología para el diseño de las investigaciones sociales. 1.976, Trabajo de ascenso. Universidad de Oriente. Cumana.

Anónimo, <http://html.rincondelvago.com/absentismo-laboral.html>. España, s/f