

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NUCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
CURSOS ESPECIALES DE GRADO
CATEDRA: PSICOLOGIA INDUSTRIAL**



**Factores Psicosociales y su influencia en el Ausentismo
laboral de la coordinación de servicios generales en el
núcleo de sucre de la universidad de Oriente, año 2017**

**TUTORA:
(LCDA.) OMAIRA MARCANO**

**REALIZADO POR:
CHACÓN, MARÍA
MARQUEZ, LUISANGELA
YORMALIS, VARGAS**

**Trabajo de Grado Presentado Ante la Universidad De Oriente Como Requisito
Parcial Para Optar por el Título de:**

LICENCIADO EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

CUMANÁ, MAYO 2018

INDICE

DEDICATORIA.....	I
AGRADECIMIENTOS.....	IV
LISTA DE TABLAS.....	V
LISTA DE FIGURAS.....	VI
LISTA DE GRÁFICOS.....	VII
INTRODUCCIÓN.....	IX
CAPITULO I: EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES	
1.1 Planteamiento del problema.....	12
1.2 Objetivos de Estudio.....	18
1.3 Justificación.....	19
CÁPITULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	22
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	23
2.1.3 Antecedentes locales.....	24
2.2 BASES TEÓRICAS.....	25
2.2.1 Factores psicosociales: factores de riesgo.....	25
2.2.2 Clasificación de los factores de riesgo:.....	26
2.2.3 Factores de riesgo psicosociales.....	27
2.2.4 Descripción de los factores de riesgo psicosociales.....	28
2.2.5 Factores psicosociales.....	29
2.2.6 Modalidades de la gestión y del funcionamiento de la empresa.....	31
2.2.7 Ausentismo laboral.....	34
2.3 BASES LEGALES.....	37
2.4 MARCO ORGANIZACIONAL.....	41
2.4.1 UNIVERSIDAD DE ORIENTE.....	41
2.4.2 NÚCLEO DE SUCRE.....	45
2.5 GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	48
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1 TIPO, DISEÑO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	49
3.2 METODO.....	50
3.3 POBLACION Y MUESTRA.....	51

3.4 FUENTES DE INFORMACIÓN	52
3.5 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	52
3.5.1 Entrevista Semiestructurada	52
3.5.2 Observación no participante- Guía	53
3.6 ORDENAMIENTO, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	55
CAPITULO IV: PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS	
4.1 PERFIL SOCIODEMOGRAFICO DE LOS COLABORADORES /AS	57
4.2 FACTORES PSICOSOCIALES	61
4.2.1 MEDIO AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO	61
4.3 ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO.....	66
4.4 FACTORES PROPIOS DE LA TAREA	69
4.5 FACTORES PSICOLOGICOS	70
4.6 MODALIDADES DE LA GESTIÓN Y DEL FUNCIONAMIENTO DE LA EMPRESA.....	73
4.6.1 FUNCIÓN DE LOS TRABAJADORES	73
4.7 AUSENTISMO LABORAL	75
CONCLUSIONES.....	79
RECOMENDACIONES	82
BIBLIOGRAFÍA	83
ANEXOS	85
GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA.....	85
GUÍA DE OBSERVACION NO PARTICIPANTE	88

DEDICATORIA

Le agradezco a **Dios**, por haberme permitido vivir hasta este día, haberme dado salud para lograr mis objetivos, por estar conmigo en cada paso que doy y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mi hermosa madre **Rita González**, por ayudarme y apoyarme de manea incondicional, por sus consejos, su motivación constante y sobre todo su amor. Mamá gracias por darme una carrera para mi futuro sin ti no hubiera llegado hasta aquí. Todo esto te lo debo a ti.

A mi hermana **Veruzka Chacón**, por ser mi gran amiga, siempre ha sabido aconsejarme para continuar y nunca renunciar, gracias hermana porque aunque te encuentres en otro país nuestros corazones siempre se mantendrán unidos, para mí nunca has dejado de estar conmigo.

A mis amigas **Luisangela Márquez y Yormalis Vargas**, porque con altos y bajos siempre nos mantuvimos unidas desde el primer semestre, gracias por tanta paciencia, tantos momentos de risa y por todas las veces que me explicaron. Hoy podemos decir que terminamos juntas este proyecto con éxito colegas. Las quiero mucho amigas.

A mi novio **Ronald Larez**, que durante estos años de carrera ha sabido ayudarme, gracias por soportarme, en los momentos de estrés y por siempre buscar las maneras de hacerme feliz.

CHACÓN, MARÍA

DEDICATORIA

Primordialmente a Dios, por darme fuerzas, fe y esperanzas en momentos difíciles y por mantenerme en pie para alcanzar mis metas.

A mis padres amados que siempre han estado presentes desde mi nacimiento en cada paso que he dado hasta ahora, por su amor sin medidas. Gracias mamá y papá. Mis hermanos y hermana por su perseverancia, por darme alientos para seguir forjando mi futuro de éxitos.

Mis amadas hermanas por otra madre, María Chacón y Yormalis Vargas, por su infinita paciencia, por su amor incondicional, por aceptarme tal cual soy, sin importar las adversidades siempre han estado presentes, venciendo juntas cada obstáculo desde que iniciamos nuestro primer semestre. Gracias por todas las risas, lágrimas y peleas porque cada una de esas cosas ha fortalecido nuestra amistad a lo largo de estos años y parece mentira que solo ayer éramos desconocidas y hoy por hoy más que amigas, somos hermanas... Las amo infinitamente.

Mis amigos José Caña y Katherine Rondón, ambos porque siempre han querido lo mejor para mí, a pesar de las peleas constantes, son personas que me aprecian inmenso y han estado cuando más los he necesitado, sobre todo en este largo recorrido. Y por supuesto a mi compañera Alicia Fuentes por brindarme su apoyo.

Sra. Rita Margarita y Sra. Yomarina Ramos, gracias de igual manera por su apoyo, fueron quienes me recibieron en sus hogares donde pase tiempo estudiando y compartiendo.

Y por supuesto al Sr. Atilio Rondón, puesto que fue de gran apoyo en mis viajes diarios, gracias por tu paciencia y constancia.

MÁRQUEZ, LUISANGELA

DEDICATORIA

Primero quiero agradecerle a **DIOS** porque en cada momento del camino me ilumino con sabiduría y estuvo a mi lado para permitir que este sueño se hiciera realidad.

A mis padres **YOMARINA RAMOS** y **JOSÉ VARGAS** porque con su esfuerzo, apoyo incondicional y cariño, me impulsaron al cumplimiento de esta meta y me han regalado la invaluable oportunidad de ser profesional.

A mis abuelos, **ELOINA LACHEA** y **LUIS RAMOS**, porque con su dedicación y consejos me ayudaron a llegar hasta este punto, así como por la constante voz de aliento y apoyo, para llegar a culminar este proceso, gracias por tanto.

A mi abuelita **LESBIA CHOPITE** por ser una mujer de ejemplo de vida, porque siempre me aconsejó, y apoyó en todo momento, y hoy en día me protege e ilumina mi camino desde el cielo.

A mis hermanos **GILBERTO VARGAS** y **MARCO VARGAS**, por estar a mi lado y siempre tenderme una mano, por su paciencia, guía e invaluable aportes y orientaciones.

A mis compañeras de clases y amigas incondicionales **LUISANGELA MARQUEZ** y **MARIA CHACON**, porque gracias a ellas este camino ha sido más divertido, llevadero y sin ellas no hubiese sido igual, gracias por su paciencia, cariño, apoyo y risas, las quiero.

VARGAS, YORMALIS

AGRADECIMEINTOS

A la Universidad de Oriente Núcleo de Sucre y en especial a la Escuela de Ciencias Sociales por permitirnos la oportunidad de cursar nuestros estudios en esta casa, brindándonos los conocimientos y experiencias que nos formaron como Profesionales en Gerencia de Recursos Humanos.

A los profesores por su esmero y motivación para la culminación de nuestros estudios profesionales y para la elaboración de esta tesina, en especial a la profesora Zelideth Camacho por su dulzura y dedicación.

A todas aquellas personas que forman parte de la Universidad de Oriente que de una u otra forma nos ayudaron a hacer más llevadero este camino transitado.

CHACON, MARQUEZ, VARGAS

LISTA DE TABLAS

TABLA NRO 1. CLASIFICACION DE LOS FACTORES DE RIESGO.....	26
TABLA NRO. 2. POBLACIÓN	51
TABLA NRO. 3 FACTORES PSICOSOCIALES	53
TABLA NRO. 4. TIEMPO DE VINCULACIÓN EN LA EMPRESA.	57
TABLA NRO. 5. POBLACION SEGÚN SEXO.....	58
TABLA NRO. 6. POBLACIÓN SEGÚN EDAD	58
TABLA NRO 7. POBLACIÓN SEGÚN ESTADO CIVIL.....	58
TABLA NRO. 8. NUMERO DE HIJOS.....	59
TABLA NRO. 9. EDADES DE LOS HIJOS	59
Tabla NRO. 10. LUGAR DE RESIDENCIA.....	60
TABLA NRO. 11. JORNADA DE TRABAJO	60
TABLA NRO. 12. SALARIO MENSUAL.....	60

LISTA DE FIGURAS

FIGURA NRO. 1. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE	44
FIGURA NRO. 2. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL NÚCLEO DE SUCRE..	47

LISTA DE GRÁFICOS

GRAFICA NRO 1. FACTOR: RUIDO	62
GRAFICA NRO 2. FACTOR: CALOR.....	62
GRAFICA NRO 3. FACTOR: FRIO	63
GRAFICA NRO 4. FACTOR: AIRE ACONDICIONADO	63
GRAFICA NRO 5. FACTOR: ILUMINACION DEFICIENTE	64
GRAFICA NRO 6. FACTOR: VENTILACION INADECUADA	64
GRAFICA NRO 7. FACTOR: SILLAS.....	65
GRAFICA NRO. 8 TRABAJO EXTENSO	66
GRAFICA NRO. 9 PAUSAS DE DESCANSO	67
GRAFICA NRO. 10 TAREAS REPETITIVAS	67
GRAFICA NRO. 11 CONCENTRACION.....	68
GRAFICA NRO 12. FATIGA	70
GRAFICA NRO 13. ANSIEDAD.....	71
GRAFICA NRO. 14 DEPRESIÓN	72
GRAFICA NRO 15. TENSION EN LOS MUSCULOS.	72
GRAFICA NRO 16. AUSENCIA	76
GRAFICA NRO 17. CAUSAS DE AUSENTISMO	76

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NUCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
CATEDRA: PSICOLOGIA INDUSTRIAL



**FACTORES PSICOSOCIALES Y SU INFLUENCIA EN EL AUSENTISMO
LABORAL DE LA COORDINACIÓN DE SERVICIOS GENERALES EN EL
NÚCLEO DE SUCRE DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE, AÑO 2017**

Tutora:

Omaira Marcano

Autores:

Chacon, Maria

Marquez, Luisangela

Vargas, Yormalis

Año: 2018

RESUMEN

La investigación titulada “Factores Psicosociales y su influencia en el Ausentismo laboral de la coordinación de servicios generales en el núcleo de sucre de la universidad de Oriente”, se refiere, a la importancia que tiene para una organización el bienestar físico y psicológico de los trabajadores, abordando el tema del ausentismo desde la influencia de los factores psicológicos.

La investigación de tipo cualitativo, se desarrolla con 30 trabajadores, en base a la aplicación de entrevistas semi-estructuradas y observación no participante, con el fin de identificar los factores psicosociales que influyen en el ausentismo laboral en la institución, dado el interés por parte del grupo de investigación y la empresa en contribuir al bienestar laboral y mejoramiento de la calidad de vida de sus colaboradores/as.

Palabras claves: Salud ocupacional, Factores Psicosociales, Medio ambiente de Trabajo, Factores psicológicos, Ausentismo Laboral.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad los trabajadores componen la base fundamental y el sustento primordial para que las organizaciones se posicionen de la mejor manera en el mercado, es por ello que para las empresas el talento humano representa un elemento indispensable ya que sin él no podrían llevar a cabo los objetivos de la misma. Por lo tanto es elemental crear un clima organizacional, mediante estrategias que permitan que el empleado se sienta satisfecho e identificado con los objetivos organizacionales; pero sobre todo a nivel individual, por lo que se deben tomar en cuenta diversos factores, tales como: factores económico, sociales, ambientales y psicológicos. Todo esto con la finalidad de satisfacer las necesidades del trabajador, porque esto influiría en un mejor control interno, ayudando a un buen desenvolvimiento en este entorno.

El bienestar del trabajador constituye, hoy por hoy, mucho más que la prevención de accidentes en el trabajo, pues abarca todos los aspectos de las condiciones laborales y sus efectos o consecuencias en el estado de salud. La actual tendencia de la promoción de la seguridad e higiene del trabajo, ya no solo tiene en cuenta los riesgos físicos, químicos y biológicos del medio ambiente, sino también diversos factores psicosociales inherentes a la empresa que puede influir considerablemente en el bienestar físico y mental del trabajador. El medio ambiente del trabajo es considerado cada vez más como un grupo de factor interdependiente que actúan sobre el hombre en el trabajo.

En tal sentido, cobran especial significado los factores psicosociales, los cuales son elementos claves en la administración del trabajo y las relaciones laborales pues no sólo los riesgos físicos generan consecuencias para los trabajadores; Entre los aspectos más importantes a considerar en los interrogantes de una organización es su estado de

salud, a sabiendas que el mismo tiene influencia en el desempeño y productividad del trabajador, según la organización mundial de la Salud (OMS), este término abarca bienestar físico, mental y social el cual resulta vital para que el individuo llegue a su pleno desarrollo (Glosario de promoción de la salud – 2004).

Por su parte, el ausentismo laboral es un problema fundamental en las organizaciones, puesto que de la asistencia de los empleados depende el buen funcionamiento de la empresa. Los factores psicosociales se relacionan con esta variable en la medida que las condiciones de trabajo pueden provocar enfermedades de origen laboral (físicas y psicológicas) y afectación en la motivación, satisfacción y bienestar laboral, causando, por lo tanto, la inasistencia de los empleados.

De acuerdo a lo descrito surgió y se orientó el presente trabajo de investigación, cuyo objetivo fue Analizar los factores psicosociales que influyen en el Ausentismo Laboral del personal obrero adscrito a la Coordinación de servicios generales de Aseo y Limpieza de la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre, esto con el fin de presentar recomendaciones que permitan a la institución formular un proyecto de intervención que promueva condiciones de trabajo saludables y disminuya el ausentismo laboral, el actual trabajo se estructuró en cinco capítulos, a saber:

Capítulo I: Contiene la exposición de la situación problema enmarcada en el planteamiento y formulación del problema en torno a las variables de estudio, determinación de los objetivos de la investigación y exposición de los beneficios y aportes que la misma conlleva, mediante la justificación.

Capítulo II: Comprende los antecedentes de la investigación, así como las bases teóricas y legales que dan sustento conceptual y jurídico al estudio, continuando con la definición de términos básicos.

Capítulo III: Describe los aspectos metodológicos involucrados en el logro de los objetivos del estudio: el tipo, nivel y diseño de investigación, estrategias metodológicas, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, y técnicas de análisis de datos.

Capítulo IV: Comprende la presentación y análisis de los resultados obtenidos mediante la fase práctica de la investigación, debidamente analizados con sustento en las teorías consultadas, desarrollados en atención a los objetivos trazados.

Capítulo V: Incluye las pertinentes conclusiones y recomendaciones.; para proseguir, se ubican las Referencias consultadas y los Anexos (modelos instrumentos de recolección utilizados).

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

1.1 Planteamiento del problema

El planteamiento del problema es la base de todo proyecto de investigación, debido a que en este se define, describe y estructura de manera formal la idea para llevar a cabo la investigación, en este sentido, Méndez (2007), señala al respecto que el planteamiento del problema está definido por lo que es objeto el conocimiento. Se expresa en términos concretos y explícitos a través del planteamiento, la formulación y la sistematización (p.99), asimismo Rodríguez, García y Lozano (2015), Exponen que el planteamiento de problemas es una de las capacidades básicas que debe favorecer los procesos de resolución de problemas. (pag.65), En este orden de ideas, antes de formular el problema de investigación es importante establecerlo dentro de un contexto teórico y ubicarlo en tiempo y espacio. La investigación sólo puede diseñarse y conducirse de forma adecuada cuando el problema a tratar se ha definido con claridad.

Una estructura organizativa está formada por seres humanos y está en manos de estos la aportación más importante para alcanzar las metas particulares o institucionales; los trabajadores juegan un papel necesario para la buena actividad de cualquier empresa. Por eso, es imperioso que el personal se sienta identificado con la organización y con el trabajo que este ejecuta, y a su vez la organización con sus integrantes, para así poder realizar las tareas de la manera más efectiva posible.

El desafío de las organizaciones es conseguir que sus empleados trabajen de manera cooperativa para lograr la efectividad organizacional, así como también satisfacer las demandas de las necesidades del conglomerado. A pesar de esto muchas veces se ven afectados por causas internas como: malas políticas salariales, escasa supervisión, falta de personal entre otros y como externos como: transporte deficiente, enfermedades, accidentes.

Una de las evidencias más usuales que demuestran la insatisfacción y el descontento de los recursos humanos para con la organización es el ausentismo laboral, el cual radica en la no presencia del trabajador en su puesto de trabajo en horas que debería estar laborando.

Habitualmente las organizaciones creen que el inicio del ausentismo se forja en el individuo y su imposibilidad de adaptación, no tomando en cuenta los factores internos como causa del problema. El origen del ausentismo no siempre está en el individuo, también puede estar en la organización, o en ambos. En la falta de supervisión, en la poca integración de los trabajadores al establecimiento y los golpes psicológicos de una dirección deficiente.

El desenvolvimiento del comportamiento de un individuo día a día se ve afectado, por distintos factores que repercuten en el ámbito donde se desarrolla, modificando las posibilidades que permiten afrontar diferentes situaciones que fluyen en el medio social o laboral donde transita el hombre, La Organización Internacional del Trabajo (OIT), define al ausentismo como “la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidos los períodos vacacionales y las huelgas; y el ausentismo laboral de causa médica, como el período de baja laboral atribuible a una incapacidad del individuo, excepción hecha para la derivada del embarazo normal” (OIT, 2005:2).

Del mismo modo Robbins (2005) señala que el ausentismo es “un aspecto importante a considerar dentro de las empresas, es por ello que hay que desarrollar estrategias que controlen las causas que lo originan, tomando decisiones que permitan reducir la ausencia de los empleados al trabajo”. (p.123), mediante su enfoque da a entender como consecuencias las desventajas para la organización, esto se debe a que el personal que se ausenta, no podían realizar las distintas tareas que se le asignan generando a su vez la no consecución de los objetivos propuestos por la organización.

Al respecto Balderas (2006) en su libro Ausentismo Laboral señala:

El ausentismo laboral es un síntoma que revela no solo problemas del empleado sino también del ámbito de la organización, es un factor imposible de prever y generador muchas veces de desconcierto ya que la producción está en función de la disponibilidad de la mano de obra. (p.2).

Hoy en día el ausentismo laboral se convierte en un dolor de cabeza para todo tipo de empresa, la ausencia de cualquier empleado representa costos adicionales para la institución, el ausentismo resulta de diferentes causas pero siempre mantiene consecuencias negativas para la misma, no solo económicamente este también afecta la

operación, numerosas fallas se desarrollan a nivel de equipo, cuando falta una persona la carga laboral se aumenta para los miembros o se entorpece el proceso, es por esto que el ausentismo laboral se encuentra íntimamente relacionado los factores psicosociales y el comportamiento organizacional.

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción laboral, las condiciones de su organización, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

Álvarez (2007) Intuye que los factores de riesgo Psicosociales:

Son aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de tareas, y que afectan el bienestar a la salud (física, psíquica y social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo(P.53).

Ante una determinada condición psicosocial laboral adversa, no todos los trabajadores desarrollarán las mismas reacciones. Ciertas particularidades propias de cada trabajador establecerán la dimensión y la naturaleza tanto de sus reacciones como de las consecuencias que sufrirá.

Alvarez (2007) también señala que:

Cuando las condiciones psicosociales son adversas o desfavorables se consecuencias perjudiciales sobre la salud o el bienestar del trabajador, la empresa, etc. ejemplo: cambios en el comportamiento, alteraciones en el área cognitiva: desatención, poca o falta de concentración en áreas, memoria (olvidos), deterioro de la integridad física y mental, poca o ninguna motivación, baja autoestima, fatiga, estados depresivos o suicidios. La empresa lo ve reflejado en ausentismo, mayor frecuencia de accidentes, pérdidas económicas en la producción y productividad laboral. (P.53).

Es por esto que las causas de orden físico actúan como impedimentos para la asistencia normal del trabajador a sus labores habituales, otras causas de orden mental y emocional realizan una acción similar. Tal es el caso de la actitud, es decir el estado de

ánimo del trabajador hacia su trabajo en sí o hacia los distintos componentes de su contexto laboral por una parte, y por la otra la motivación, es decir el interés, la atracción, la indiferencia o repulsión que el mismo trabajo inspire al empleado, sentimientos que manifiestan el nivel de adaptación o desadaptación que pueda existir entre el individuo y su puesto de trabajo.

Así una actitud negativa hacia la empresa, supervisor, grupo de trabajo o la insatisfacción de necesidades psicosociales básicas del ser humano, como la insuficiencia de autoestimación, la necesidad de serpreciado por los demás, de ser aprobado como pieza activa del grupo, de significar, la necesidad material como en el orden psicosocial forjarán en el individuo reacciones defensivas entre las que pudiera resaltar, su falta de interés por el trabajo, que demostrará llegando tardíamente a su trabajo o beneficiándose de cualquier circunstancia o evasiva para faltar frecuentemente a sus labores. Cuando la insatisfacción del individuo no encuentra solución por los mecanismos fisiológicos y psicológicos normales surge la frustración y la actitud agresiva reemplaza a la indiferencia.

Haciendo referencia al ausentismo laboral se destaca que éste hoy en día se encuentra presente en la mayoría de las organizaciones a nivel mundial, en los países europeos; España, junto a Bulgaria y Noruega, se encuentran entre las naciones donde las tasas de ausentismo son notablemente altas y los países con menos incidencia de ausentismo son, Finlandia, Malta, Eslovenia y Suecia. En países desarrollados y altamente industrializados tales como: Japón, Alemania, y estados unidos han estudiado el ausentismo laboral dentro de un concepto fenomenológico, y exponen que debe mantenerse un bajo ausentismo dentro de sus organizaciones ya que este modifica en gran manera los costos. Y que si los empleados no laboran no se puede cumplir la meta que la empresa se haya propuesto.

Ante la realidad mundial del ausentismo laboral, Venezuela no es la excepción, debido a que; estudios serios revelan que hay una alta tasa de ausentismo a lo largo de la geografía nacional, que se hace más notoria en las empresas públicas que en las privadas, en Venezuela existen muchas organizaciones e instituciones que laboran con el fin de producir bienes y servicios dirigidos a satisfacer las necesidades de la sociedad; entre estas instituciones se encuentran las educativas, las cuales juegan un papel muy importante en la sociedad puesto que ahí se forman profesionales para el futuro del país.

Se debe tomar en cuenta la importancia que tiene el funcionamiento de las instituciones, ya que cada patrono debe aplicar en las organizaciones estrategias que incentiven el personal que labora en dichas instituciones no solo el personal administrativo, sino también el obrero, puesto que en toda organización los actores que la componen se ven como una estructura global, y si uno de ellos falta se rompe el equilibrio organizativo, incentivarlo para que este se sienta motivado y así pueda cumplir a cabalidad todas las tareas asignadas y lograr los objetivos propuestos por la empresa u organización.

Todo empleado de cualquier institución para que pueda cumplir con sus funciones satisfactoria y eficazmente debe cumplir con ciertos requisitos para que el personal se pueda sentir identificado y satisfecho con su puesto de trabajo; su trabajo debe ser bien remunerado económicamente, debe sentirse compenetrado con las labores que realiza, debe recibir algún tipo de motivación. En general lo que impulsa a las personas es su ambición de alcanzar su meta u objetivo, este deseo es mayor o menor dependiendo de cada persona individual y es fundamentado gracias a las creencias religiosas, enseñanzas familiares y experiencias propias de las persona lo que hace tan particular estos deseos o fuerzas entre otros que le ayudan a seguir adelante.

Todas estas cosas si se ponen en práctica, evitara en el futuro de la empresa que los trabajadores se sientan insatisfechos con su trabajo que se sientan desmotivados y lo que sería peor, el ausentismo laboral, esto si causaría una crisis en la institución debido a que no se lograrían los objetivos presentes en la investigación, en determinar cuáles son los factores psicosociales que influyen en el ausentismo laboral y las consecuencias que esto trae consigo para la sección de aseo y limpieza adscrita a la Coordinación de Servicios Generales de la Universidad de Oriente Núcleo Sucre.

La universidad de oriente es una casa de estudios nacional, pública y autónoma la cual cuenta con un sistema de educación superior al servicio de la región con objetivos comunes a las demás universidades venezolanas y del mundo, su sede principal está situada en la ciudad de Cumaná, estado Sucre y cuenta con núcleos en los estados Anzoátegui, Bolívar, Monagas y Nueva Esparta; de allí su nombre indicando el área de influencia geográfica: la Región Oriental.

La sección de aseo y limpieza adscrita a la coordinación de servicios generales del núcleo de sucre de dicha universidad, se encarga de la limpieza de los diferentes

espacios de la misma, desde instalaciones administrativas, los recintos para impartir las clases, hasta las áreas verdes, esta área cuenta con un aproximado de 95 aseadores y 68 jardineros, para un total de 163 trabajadores adscritos a esta sección, su objetivo principal es mantener las instalaciones en general limpias, fuera de suciedad y fuera del matorral que desfavorece la imagen de la institución, esto con el fin de que los profesores y estudiantes se sientan a gusto en un ambiente limpio y agradable para dictar y recibir las clases académicas.

Estos empleados laboran en dos turnos, uno en la mañana y uno en la tarde, de acuerdo a la información brindada por el jefe del área de Aseo y Limpieza el Ausentismo Laboral se hizo presente debido al déficit presupuestario en el que se encuentra sumergida la Universidad de Oriente, los problemas de inseguridad, falta de insumos, deterioro de instalaciones, déficit de transporte y comedor, además de que no se cuentan con los elementos necesarios para realizar las labores de limpieza y podado, tales como: cepillos para barrer, bolsas de basura, trapeadores y los desinfectantes inevitables para la realización de la misma, en cuanto a la parte de jardinería no se cuentan con suficientes mangueras, machetes, bolsas de basura y los insecticidas necesarios. Dejar

Todas estas situaciones han venido privando a esta sección del desarrollo eficaz y satisfactorio de las funciones que deben ser realizadas por empleados que pertenecen a esta. En el núcleo de sucre de la Universidad de Oriente es evidente la presencia del ausentismo laboral, pues es expuesto día a día ante los ojos de todos, el mal estado de los espacios de la misma, Se han planteado varias interrogantes para este ausentismo laboral del personal de la coordinación de Aseo y Limpieza de la Universidad de Oriente y unas de esas interrogantes son:

¿Cuáles son los factores psicosociales presentes en el recinto universitario?

¿Cuáles son aquellos factores psicosociales que originan el Ausentismo Laboral en la coordinación de servicios generales de aseo y limpieza en la Universidad de Oriente Núcleo de Sucre?

¿Cuáles son las consecuencias y efectos más resaltantes que acarrea el ausentismo laboral generado por estos factores para el Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente?

1.2 Objetivos de Estudio

1.2.1 Objetivo General

Analizar los factores psicosociales que influyen en el Ausentismo Laboral del personal obrero adscrito a la Coordinación de servicios generales de Aseo y Limpieza de la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre. Cumaná, año 2017.

1.2. 2 Objetivos Específicos

- ❖ Identificar los factores psicosociales presentes en la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre.
- ❖ Determinar aquellos factores psicosociales que inciden en el ausentismo laboral del personal obrero adscrito a la coordinación de servicios generales.
- ❖ Identificar las consecuencias y efectos del ausentismo laboral Generado por los factores psicosociales, en el funcionamiento organizacional de la Coordinación de Aseo y Limpieza, y para el núcleo universitario.

1.3 Justificación

En los últimos años, las características laborales así como las condiciones organizacionales mismas, se han ido transformado de manera significativa con el paso del tiempo, lo que simultáneamente ha impactado los sectores sociales, culturales, políticos y económicos. Es por ello, que en la actualidad, la globalización, la industrialización y la competencia de mercados, crean nuevas y complejas exigencias en los trabajadores, lo que genera como resultado, oportunidades de crecimiento, adaptación y aprendizaje para el trabajador así como también riesgos para la salud y el bienestar del mismo.

Carry L cooper (2008) expone que: “las condiciones laborales no sólo causan enfermedades profesionales específicas sino que pueden influir de manera mucho más general como uno de los múltiples elementos que determinan el estado de salud de un trabajador”. (p,142).

A partir de ese concepto ha surgido paulatinamente la idea de la relación del trabajo con la salud en un sentido amplio. Mientras que se entiende por enfermedades profesionales las provocadas por ciertos factores bien definidos del medio laboral, los trastornos de la salud que se consideran relacionados con el trabajo pueden tener causas múltiples, una de las cuales, en mayor o menor medida, será el medio laboral.

Carry L cooper (2008) también indica que “múltiples estudios epidemiológicos han demostrado que la salud está relacionada con factores psicosociales presentes en el trabajo y que la función de esos factores, tanto con respecto al estado de salud como a las causas de la enfermedad, es de alcance relativamente general” (P,144)

Los factores psicosociales pueden contribuir a causar y agravar una enfermedad e influir en los resultados del desarrollo de un personal, asimismo influir en su motivación a la hora de asistir a su lugar de trabajo, causando así inasistencias por parte de los empleados.

El ausentismo laboral es uno de los agentes que influye de manera negativa en la ejecución de las tareas en cualquier institución. Durante varios años los gobiernos y las organizaciones se han preocupado por esta situación, buscando las maneras de erradicar este problema.

Por lo general las organizaciones e instituciones deben de conservar un bajo ausentismo dentro de sus áreas, debido a que este fenómeno ejerce cambios en el día a día del personal al igual que influye en el presupuesto ya que eleva los costos, no cabe duda de que la empresa no pueda llegar a sus metas si la gente no va a trabajar.

Por eso un alto nivel de ausentismo laboral puede contribuir a minorizar la realización de los objetivos de una organización, acarrea inconvenientes organizativos y gerenciales, altos costos puesto a que hay que cubrir el puesto del que se ausenta porque su ausencia puede generar un mal cumplimiento de las actividades, ya que cada individuo es parte de un medio. Es por ello, que resulta de gran utilidad la identificación e intervención de los factores psicosociales, pues favorecen la salud y el bienestar de los trabajadores por una parte, y por la otra, contribuyen a la competitividad y perdurabilidad de las organizaciones.

La Universidad de Oriente tiene un área de trabajo que lleva por nombre Coordinación de Aseo y Limpieza la cual se encuentra adscrita a Servicios Generales, esta se encarga de mantener en buen estado todas las áreas que conforman el núcleo, en el cual se ha venido observando el Ausentismo Laboral por parte del personal obrero que se encarga de esta área, ya que, muchas de estas áreas de la institución se encuentran en mal estado, y esto influye negativamente a la universidad.

No cabe duda de que la institución no pueda llegar a sus metas si los empleados no van a trabajar, ya que una persona que presenta, Estrés, carga mental excesiva, Fatiga mental., Insatisfacción laboral, Problemas de relación, entre otros, disminuyese capacidad de rendir laboralmente, es algo que los afecta tanto emocional, como psicológicamente.

Por esto se deciden estudiar los factores psicosociales que generan el Ausentismo Laboral dentro de esta Universidad, para dar a conocer como esto ha afectado el funcionamiento en cuanto a la limpieza y funcionamiento se refiere, con este estudio se espera lograr un aporte para la Institución de tal forma que esto sirva de gran utilidad para los estudiantes, para la coordinación de aseo y limpieza, como para el núcleo universitario.

Es importante dar a conocer la situación que se está viviendo actualmente en la Universidad de Oriente, puesto que es un problema que afecta a todos en general dentro

de la institución a nivel de estudio, puesto que el personal obrero está ausente bien sea por razones psicosociales, medicas, personales o simplemente injustificadas. Con este estudio se busca lograr una posible solución a esta problemática de manera tal, que todos los que dan vida en la universidad se sientan satisfechos por estudiar y trabajar en una institución con un ambiente limpio.

Cabe destacar que con este estudio trae aportes investigativos para los diferentes ámbitos:

Para la Universidad de Oriente:

- Los estudiantes de cualquier especialidad pueden contar con este material de apoyo para reforzar otras investigaciones.
- Aportar información importante sobre el tema de ausentismo laboral.
- Facilitar a los estudiantes la práctica de conocimientos teóricos y metodológicos acerca del tema.
- Tener un conocimiento más amplio sobre los diversos problemas que aquejan a los trabajadores del Área de Aseo y Limpieza de la Universidad de Oriente, Núcleo Sucre.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico es integrar el tema de la investigación con las teorías, enfoques teóricos, estudios y antecedentes, es un capítulo más específico y concreto debido a que en él se encuentra la ubicación contextual del problema en una determinada situación histórico social, sus vínculos con otros hechos que se suscitaron, definiciones de nuevos conceptos, tipologías por usar, entre otras. Arias (2012), define el marco teórico como “el producto de la revisión documental–bibliográfica, y consiste en una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones, que sirven de base a la investigación por realizar” (pág. 106).

Por tanto, en el presente capítulo se plasmó a través de un respaldo de argumentos teóricos y referenciales, puesto a que se busca abarcar con profundidad de manera lógica y coherente los aspectos técnicos que están vinculados con el tema propuesto, a continuación se presentaran los antecedentes, las bases teóricas y legales, definición de términos básicos y la operacionalización de variables.

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Para la realización de este proyecto se han añadido algunas investigaciones recientes sobre el tema del ausentismo laboral y su influencia, con el objeto de tener referencias de apoyo. Por consiguiente, estos aditamentos son el principal aporte para el presente proyecto de investigación.

2.1.1 Antecedentes internacionales

A continuación se presentan algunos antecedentes de autores nacionales que han dado la tarea a realizar investigaciones de las variables antes mencionadas:

En primer lugar se tiene la investigación de Emiliano Barrientos (2016) Quien realizo una investigación en la universidad Rafael Landívar de Escuintla-México, la cual tituló “Motivaciones Psicosociales que inciden en el Ausentismo Laboral en una compañía de alimentos del departamento de escuintla”. El objetivo general que se planteó fue: Determinar si las motivaciones psicosociales establecidas para la siguiente investigación tienen relación con el ausentismo laboral en una compañía productora de

alimentos del departamento de Escuintla. Concluyendo así que no existe relación estadísticamente significativa entre el ausentismo laboral y las motivaciones psicosociales en una muestra discrecional de una compañía productora de alimentos del departamento de Escuintla.

Además se determinó que no existe ningún factor psicosocial influyente en el ausentismo de los colaboradores debido a que las correlaciones de cada factor son muy bajas lo que indica que no son significativas, por lo que el aumento o disminución del mismo, puede ser causado por otros factores de tipo no motivacional.

El estudio previamente comentado se relaciona en forma directa y es útil para la investigación que aquí se desarrolla, siendo por tanto un aporte útil para el desarrollo del presente estudio.

Asimismo Milagro Sanchez (2016) Quien elaboró un estudio en la Universidad de Manizales, titulada “Factores Psicosociales Intralaborales y Ausentismo Laboral en la pastelería Lucerna de la ciudad de Pereira-Colombia”. El objetivo general planteado fue: Analizar los factores psicosociales intralaborales y el ausentismo laboral -por razón medica- en la pastelería La Lucerna de la ciudad de Pereira, concluyendo sobre los factores psicosociales intralaborales que, el dominio que evidencia la percepción con mayor nivel de favorabilidad es Recompensas. Lo anterior es de vital importancia ya que el personal de colaboradores de la Lucerna sienten que la labor que desempeñan diariamente dentro de su lugar de trabajo sí es retribuida de manera positiva. La dimensión de mayor reconocimiento por ellos es la de Recompensa derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza. Esto indica percepción de estabilidad laboral y autorrealización al efectuar su trabajo, así como sentimiento de orgullo por estar vinculados a la Lucerna.

El estudio previamente reseñado es vinculante para la presente investigación puesto que los temas de estudio son similares, de tal forma que ofrece información necesaria y de ayuda para el actual estudio.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Petit (2010), quien realizo una investigación titulada “Mecanismos de prevención de Riesgos Psicosocial con Ocasión al trabajo”, presentado como trabajo de

grado en la maestría del derecho del trabajo de la Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín, del estado Zulia. El presente estudio tuvo como objetivo General: Analizar los mecanismos de prevención del riesgo psicosocial con ocasión del trabajo; la gama de factores de riesgo psicosocial, se constató a través de la figura del estrés, hostigamiento y la fatiga laboral; siendo todas afecciones que comprometen gravemente la salud y reducen la posibilidad del trabajador para una vida laboral social y plena, en cuanto a los mecanismos de prevención del riesgo psicosocial se apreció, como una carga del empleador y del estado, traducida para el primero en planes motivacionales, epidemiología industrial y programas de salud, y para el segundo, en los medios de la seguridad social para asegurar el descanso, tiempo libre, turismo social y recreación.

Esta investigación logra explicar cuáles son los mecanismos de prevención de los factores de amenazas, como la fatiga laboral, la cual, se encuentra incluida en la norma técnica proporcionada por el INPSASEL, como una enfermedad ocupacional, dado que genera a los trabajadores consecuencias psicosociales. Siendo esta investigación fuente de información esencial para el presente estudio.

Por otra parte, se encuentra a González (2009) con su investigación titulada “Enfermedades ocupacionales y ausentismo laboral en el personal de la enfermería de los Hospitales Públicos tipo IV”. Tesis de doctorado en Ciencias de la Educación, en la Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín, del estado Zulia. El propósito general de esta investigación fue “Determinar la relación entre enfermedades ocupacionales y ausentismo laboral en el personal de enfermería de los Hospitales Públicos tipo IV” el aporte de dicho trabajo se enfoca en como los factores de estrés o fatiga laboral influyen como consecuencia no solo a nivel personal, sino en el ausentismo laboral. Y la fatiga constituye uno de esos elementos que conllevan a la usencia del trabajador en su puesto, ya que los síntomas de la fatiga, hacen incomodo el desarrollo de sus funciones personales y las actividades laborales que este desarrolla en pro de la productividad empresarial. Siendo esta investigación fuente de información que será utilizada en el presente estudio.

2.1.3 Antecedentes locales

Patiño (2006), realizo un trabajo de especialización intitulado “factores que influyen en el ausentismo laboral en la empresa Industria Gráfica año 2005” el cual tuvo

como objetivo general: Analizar los factores que influyen en el ausentismo laboral en la empresa Industria Gráfica, concluyendo con su investigación que: entre los principales factores organizacionales que influyen en los trabajadores ausentistas de IGOCA para faltar, retardarse o abandonar su sitio de trabajo se encuentran, las enfermedades profesionales, la falta de incentivos, no permitirle participar en la forma de decisiones, accidentes de trabajo, condiciones ambientales inapropiadas y no tomar en cuenta las opiniones de los trabajadores.

Los factores personales que más influyen en los trabajadores de IGOCA para ausentarse de su sitio de trabajo son: las enfermedades, tanto del trabajador como la de algún familiar, hacer diligencias personales, atender asuntos familiares y falta de motivación, Este trabajo será de apoyo a este proyecto de investigación puesto que ayuda a observar los factores que influyen en un trabajador, que en ocasiones no se encuentran dentro de sus instalaciones de trabajo.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Factores psicosociales: factores de riesgo

Álvarez, 2007 describe el riesgo como la probabilidad de sufrir un suceso. Los riesgos se cuantifican en probabilidades de sufrir un suceso, lo denominados factores de riesgo son aquellas variables o características que incrementan la posibilidad de sufrirlo. Teniendo en cuenta lo anterior el autor define las clases de riesgo:

- **Riesgo común:** es la probabilidad de sufrir un accidente o enfermedad durante la realización de cualquier actividad cotidiana no laboral.
- **Riesgo ocupacional:** es la posibilidad de sufrir un accidente o enfermedad en el trabajo y durante la realización de una actividad laboral no necesariamente con vínculo contractual.
- **Riesgo profesional:** es la posibilidad de sufrir un accidente o enfermedad en y durante la realización de una actividad laboral con vínculo laboral vigente.

2.2.2 Clasificación de los factores de riesgo:

Para el estudio y control de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, existen varias clasificaciones de los factores de riesgos, estos se han dividido según grupos en función de los efectos para la salud e integridad de los trabajadores. Un resumen de los factores de riesgo se ilustra a continuación.

TABLA NRO 1. CLASIFICACION DE LOS FACTORES DE RIESGO

<ul style="list-style-type: none">• Físicos	Ruido Vibraciones Presiones anormales Temperaturas extremas Iluminación Radiaciones ionizantes (rayos x) Radiaciones no ionizantes (soldadura)
<ul style="list-style-type: none">• Químicos	Gases Vapores Aerosoles sólidos (Polvo y humos) Humos metálicos Polvo orgánico Polvo inorgánico Aerosoles líquidos (niebla , neblina) Material particulado Líquidos (químicos)
<ul style="list-style-type: none">• Biológicos	Virus Bacterias Hongos Parásitos
<ul style="list-style-type: none">• Ergonómicos	Posturas inadecuadas Sobre – esfuerzo físico Diseño del puesto de trabajo
	Ritmo de trabajo Planeación de tareas

<ul style="list-style-type: none"> • Psicosociales 	Incentivos por producción Sobrecarga de trabajo cuantitativa o cualitativa. Dificultad para la comunicación Conflictos de autoridad Trabajo monótono Trabajo bajo presión Jornada laboral extensa
<ul style="list-style-type: none"> • Eléctricos 	Alta tensión Baja tensión Electricidad estática
<ul style="list-style-type: none"> • Mecánicos 	Mecanismos en movimiento Proyección de partículas (esmeril , sierra, pulidora) Herramientas manuales
<ul style="list-style-type: none"> • Locativos 	Superficies de trabajo Sistemas de almacenamiento Organización del área Estructuras Instalaciones Espacio de trabajo

FUENTE: Basado en el Ministerio de Salud (2001: 14,15)

Para este estudio se explicita sobre los factores psicosociales, ya que es uno de los temas centrales de este, para ello es necesario tener presente los factores de riesgo psicosociales.

2.2.3 Factores de riesgo psicosociales

“Son aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de tareas, y que afectan el bienestar a la salud (física, psíquica y social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo” (Álvarez, 2007:53)

Ante una determinada condición psicosocial laboral adversa, no todos los trabajadores desarrollarán las mismas reacciones. Ciertas características propias de cada

trabajador determinarán la dimensión y la naturaleza tanto de sus reacciones como de las consecuencias que sufrirá.

“Consecuencias de los factores de riesgo psicosociales. Cuando las condiciones psicosociales son adversas o desfavorables se derivan en consecuencias perjudiciales sobre la salud o el bienestar del trabajador, la empresa, etc. ejemplo: cambios en el comportamiento, alteraciones en el área cognitiva: desatención, poca o falta de concentración en áreas, memoria (olvidos), deterioro de la integridad física y mental, poca o ninguna motivación, baja autoestima, fatiga, estados depresivos o suicidios. La empresa lo ve reflejado en ausentismo, mayor frecuencia de accidentes, pérdidas económicas en la producción y productividad laboral.” Álvarez (2007:53)

2.2.4 Descripción de los factores de riesgo psicosociales

1) “Carga mental del trabajo: Es el esfuerzo intelectual que debe realizar el trabajador, para hacer frente al conjunto de demandas que recibe en el curso de realización de su trabajo. Este factor valora la carga mental a partir de los siguientes indicadores:

- Las presiones de tiempo: Contempla a partir del tiempo asignado a la tarea, la recuperación de retrasos y el tiempo trabajado con rapidez.
- Esfuerzo de atención: Este viene dado por una parte, por la intensidad o el esfuerzo de concentración o reflexión necesarias para recibir las informaciones del proceso y elaborar las respuestas adecuadas y por la constancia con que debe ser sostenido este esfuerzo.
- La fatiga percibida: La fatiga es una de las principales consecuencias que se desprende de una sobrecarga de las exigencias de la tarea.
- La percepción subjetiva de la dificultad que para el trabajador tiene su trabajo.

2) Autonomía temporal: Se refiere a la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de su tiempo de trabajo y descanso.

3) Contenido del trabajo: Se hace referencia al grado en que el conjunto de tareas que desempeña el trabajador activan una cierta variedad de capacidades, responden a una serie de necesidades y expectativas del trabajador y permiten el desarrollo psicológico del mismo.

- 4) Supervisión – participación: Define el grado de autonomía, el grado de la distribución del poder de decisión respecto a distintos aspectos relacionados con el desarrollo del trabajo entre el trabajador y la dirección.
- 5) Definición del rol: Considera los problemas que puedan derivarse del rol laboral y organizacional otorgado a cada trabajador.
- 6) Interés por el trabajador: Hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador.
- 7) Relaciones personales: Se refiere a la calidad de las relaciones personales de los trabajadores: comunicación con otros trabajadores.
- 8) Turnos rotativos: El ser humano es un ser diurno y al alterar el biorritmo del sueño y vigilia (con trabajo de noche y sueño de día) se darán alteraciones en la salud.” Álvarez (2007: 54)

2.2.5 Factores psicosociales

Según el Comité mixto de OIT y OMS “los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones en el ámbito laboral, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo, y las condiciones de su organización, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”. OIT y OMS (2001:3).

Clasificación de factores psicosociales: Según la OIT y OMS (1980) los factores psicosociales se clasifican en:

- **“Medio ambiente físico de trabajo:** se tratan de los factores de orden físico en general que, aparte de sus influencias directas como causas de accidentes y enfermedades profesionales, tienen una potencialidad estresante que incide en el bienestar y la satisfacción del trabajador.
- **Factores propios de la tarea:** dentro de este punto se incluye la sobrecarga de trabajo que puede ser cuantitativa (cuando hay demasiado que hacer) o cualitativa (cuando el trabajo se torna difícil). Se describen varios estudios sobre la influencia de la sobrecarga cuantitativa de trabajo en el consumo de tabaco, sobre los padecimientos de enfermedad

coronaria, en la tasa elevada de colesterol y la aceleración del ritmo cardiaco. Igualmente, en la manifestación de síntomas de tensión psicológica, como la insatisfacción en el trabajo, la baja autoestima, la sensación de amenaza y malestar continuo.

• **Organización del tiempo de trabajo:** la duración de la jornada laboral, los turnos, el tipo de horario, el establecimiento de pautas y descansos y los ritmos de trabajo (impuesto y fijo), estructuran en gran medida la forma de vida de la población activa, y son factores vinculados con la participación social y los problemas de salud”. OIT, (1998:2)

Los factores psicológicos y sociales “Se relacionan con los desordenes de la extremidad superior y región lumbar, se sugiere que las percepciones de trabajo intenso, el trabajo monótono, responsabilidad del trabajo y el apoyo social bajo son asociadas con varios desordenes músculo esquelético. Como algunos de estos factores son aparentemente no relacionados a las demandas físicas, los efectos de estos factores pueden ser en parte o completamente independientes de factores físicos. El término psicológico normalmente se usa para describir un número muy grande de factores dentro de tres aspectos:

- “Los factores asociados con el trabajo y ambiente de trabajo
- Los factores asociados con el ambiente por fuera del trabajo
- Las características individuales del trabajador” Álvarez(2007: 248)

La correlación entre estos tres factores es lo que se conoce como un estado de tensión o los factores de riesgo asociados a un desorden músculo esquelético.

Una variedad de factores psicológicos se han asociado con los desordenes músculo esqueléticos, con las características individuales y el ambiente fuera del trabajo con la extremidad superior estos factores han incluido aspectos como la depresión y la ansiedad, síntomas de dolor psicológico. Los problemas afectivos (como la ansiedad y depresión) y los síntomas de dolor pueden ser ciertamente una consecuencia de la situación el trabajo

“Ciertos factores psicológicos que incluye el trabajo intenso, el trabajo monótono, y los niveles bajos de apoyo social tienen una asociación positiva con los

desordenes músculo esquelético. La evidencia para la relación entre los factores psicosociales y los desordenes de las extremidades superiores parecen por lo general mas fuertes para los desordenes del cuello, hombro y muñeca.

La espalda: algunos factores psicológicos individuales, por ejemplo, la personalidad y el estado psicológico se han relacionado con el dolor de espalda.

Una posibilidad es que el dolor psicológico torna crónico el dolor lumbar y es posible que los factores psicológicos puedan tener algún papel etiológico en la transición de un empleado con una historia de dolor lumbar debido al miedo de lesión, u otros factores que harían imposible realizar el trabajo. En general, se piensa en una asociación entre el dolor lumbar y las percepciones de incremento de trabajo, presión por resultados y el descontento del trabajo.

El trabajo intenso: varios estudios han informado las asociaciones entre las percepciones de un trabajo intenso o por los informes de presión de tiempo y dolor lumbar.

Responsabilidad del trabajo: se ha encontrado una asociación inversa con la responsabilidad del trabajo y el dolor lumbar de tal manera que ha mayor responsabilidad menores síntomas de lumbalgia.” Álvarez(2007:282).

2.2.6 Modalidades de la gestión y del funcionamiento de la empresa.

Dentro de estas modalidades se analizan los siguientes aspectos más importantes para comprender la gestión y funcionamiento de la empresa:

“Función de los trabajadores: cuando la función atribuida a la trabajador es ambigua (por falta de claridad del contenido de la tarea), contradictoria, o existe oposición entre las diferentes órdenes o exigencias.

Cuando son conflictivas (conflictos de competencia), estas situaciones pueden convertirse en causa de estrés. La responsabilidad contraída por el trabajador ante situaciones críticas, sentirse responsable de la seguridad o de la vida de terceros, se constituye en elemento generador de estrés.

La participación de los trabajadores: Diferentes factores de la estructura orgánica y del medio ambiente de una empresa, como su política general, la alta de una

auténtica consulta, la no participación en la toma de decisiones, a limitación de la iniciativa, etc., constituyen un conjunto de elementos que influyen en gran medida en el bienestar de los trabajadores.

Relaciones en el medio de trabajo: las relaciones interpersonales con colegas, superiores y subordinados y el apoyo social requerido para desempeñar una función, están asociados con la generación de estrés profesional.

Cuando en un grupo la repartición de las funciones es ambigua, se acelera el deterioro de las relaciones entre sus miembros, apareciendo riesgos de tensiones psicológicas que revisten la forma de insatisfacción en el trabajo. Introducción de cambios en el lugar de trabajo: la competencia económica creciente libertad del comercio obligan a las empresas a cambiar su forma modo de producción. Todos los sectores económicos tienen que hacer frente a esta situación que arroja importantes consecuencias sobre aspectos psicosociales del trabajo.

En este proceso se cometen errores y omisiones. Por ejemplo: no se brinda una eficiente preparación psicológica y técnica a los trabajadores, lo cuales no reciben información anticipada y adecuada. Los nuevos métodos no evalúan los costos humanos y no se conciben de acuerdo a principios ergonómicos. Por último, no se aplican medidas de apoyo para amortiguar el efecto de las nuevas tecnologías” (Seguro Social, 1996:11).

Las modalidades de gestión que se presentan anteriormente, son aspectos fundamentales para el ambiente organizacional de las empresas, condiciones que influyen en el medio de trabajo, teniendo en cuenta el contexto social exterior que modifica y enriquece dichas modalidades; por tal razón, las empresas deben reconocer a sus personal como sujetos que integran la organización y debe garantizar un ambiente laboral adecuado para lograr sus objetivos y misión.

En concordancia con lo anterior, se citan tres razones por las cuales el estudio de los factores psicosociales no puede dejarse de lado, según el Comité Mixto (OIT – OMS, 1996:3)

En primer lugar, porque a partir de la aceptación unánime del concepto de salud opuesto por la OMS, como el estado de bienestar y equilibrio físico, psíquico y social,

ya que no es aceptable una acción preventiva que no tenga en cuenta los aspectos psicológicos del trabajo y la salud.

En segundo lugar, por la situación paradójica que se viene produciendo en las últimas décadas: mientras el nivel cultural de la población y subsidiariamente, sus expectativas y necesidades tienden a aumentaren términos generales, el trabajador percibe su trabajo y las condiciones en que lo realiza van sufriendo paralelamente el empobrecimiento relativo. Mejoran las condiciones materiales, pero los trabajos parecen tener cada vez un menor contenido en comparación con la elevación del nivel cultural, de forma que se producen importantes niveles de insatisfacción, Todo ello hace que los aspectos de tipo psicosocial sean cada vez más valorados.

En tercer lugar, porque cualquier planteamiento coherente de la prevención de riesgos se apoya actualmente en un concepto básico: el concepto de sistema.

Según el documento del Seguro Social (Factores de Riesgo Psicosociales) toda situación de trabajo constituye, de hecho, un sistema conformado por cuatro elementos básicos:

- Los individuos (I)
- Las tareas que ejecutan (T)
- Los materiales de que se sirven (medios tecnológicos, materias primas, etc.)
- El ambiente de trabajo en el que evolucionan (A)

En este mismo sentido, se debe comprender que día a día las empresas muestran un avance y conexión con el mundo exterior, sin lugar a dudas significativo, pero ello trae consigo consecuencias a nivel operativo de la empresa, por tal razón, el personal debe adecuarse a las tecnologías y debe estar capacitado a poder acceder a todo el contenido tecnológico que trae consigo muchas consecuencias como: estrés, ausentismo laboral y resistencia frente al cambio.

Respecto a los factores intrínsecos del empleo, señala que éstos se refieren al contenido del trabajo, y dentro de ellos incluye los siguientes:

- **El nivel de calificación exigido por el puesto:** la monotonía – repetitividad de las tareas: por mínima actividad intelectual que exige generan problemas tales como

fatiga física (por la repetitividad de los gestos musculares), fatiga mental, empobrecimiento intelectual del individuo e insatisfacción generalizada.

- **Nivel de responsabilidad:** autonomía en la toma de decisiones: provoca consecuencias negativas por el hecho de que el individuo está sujeto a normas, métodos, ritmos que le impiden tomar decisiones sobre su trabajo. (Seguro Social, 1996:11)

2.2.7 Ausentismo laboral

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) define el Ausentismo Laboral como “la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidos los periodos vacacionales y las huelgas; y el ausentismo laboral de causa medica como el periodo de baja laboral atribuible a una incapacidad del individuo, excepción hecha para la derivada del embarazo o prisión OIT,(2005:2)

Ruiz (2007) define el ausentismo laboral como: “la ausencia del empleado al lugar de trabajo en períodos de trabajo normales, sean estos por faltas, por atrasos y/o permisos. Podría tener su origen ya sea en un problema personal como en un problema laboral”.

Ausentismo laboral “cualquier falta de asistencia o permanencia en el trabajo según lo programado, sin importar la razón”, se hace énfasis en lo programado para indicar que se trata de la ausencia de un trabajador cuando estaba previsto que asistiera y esto, desde luego excluye las vacaciones, las huelgas, las licencias, los permisos sindicales, entre otros. Guerrero, (2005:164).

La inasistencia no esperada de un empleado a su trabajo ha incurrido, sin duda, desde los tiempos más remotos, como consecuencia obligada de una incapacidad de tipo físico como el dolor, la fiebre, la astenia, derivados de una enfermedad o de la incapacidad funcional por lesiones traumáticas que disminuyen o eliminan en forma completa toda posibilidad de asistir al trabajo o ejecutarlo. Junto a estos factores determinantes de la incapacidad física existen otros, que afectan la voluntad para asistir al trabajo y que representan incapacidades de orden psíquico o psicosocial. Sin embargo, a través del tiempo los conceptos sobre ausentismo han sido diversos. Ruiz (2007) explica que “Cuando el trabajo era tributo de esclavos la deserción era

considerada como un delito y castigada hasta con la muerte del trabajador, como aconteció en el antiguo Egipto, según los relatos del Papiro Selier II. En la civilización greco-romana, siendo los trabajadores serviles propios de esclavos, estos eran vigilados por las tropas que impedían por la fuerza su inasistencia al trabajo”.

También añade que “A partir de la edad media es posible apreciar una serie de cambios en la conceptualización del ausentismo laboral, que se relaciona con la evolución de la tecnología y con los cambios sociales resultantes de los adelantos tecnológicos así como con las doctrinas filosóficas, políticas y económicas que han caracterizado el desarrollo de la civilización”

El ausentismo a lo largo de la historia, equivale siempre a una pérdida en mayor o menor proporción del estado de equilibrio y bienestar necesarios para la realización plena de la actividad productora del hombre ya que la enfermedad o la lesión corporal podrán impedir la asistencia del trabajador a sus labores. Del mismo modo la fatiga por el sobreesfuerzo obligado por la ejecución de una tarea que supera en sus requerimientos físicos o psicotécnicos a la capacidad del individuo hará que este no concorra con asiduidad a su trabajo.

De igual forma las causas de orden físico actúan como impedimentos para la asistencia normal del colaborador/a a sus labores cotidianas, otras causas de orden mental y emocional realizan una acción semejante. Tal es el caso de la actitud, es decir el estado de ánimo del colaborador /a hacia su trabajo en sí o hacia los diversos componentes de su ambiente laboral por una parte, y por la otra la motivación, es decir el interés, la atracción, la indiferencia o repulsión que el propio trabajo inspire al colaborador/a, sentimientos que reflejan el grado de adaptación o desadaptación existente entre el individuo y su puesto de trabajo.

Así una actitud desfavorable hacia la empresa en su conjunto, supervisor, grupo de trabajo o la insatisfacción de necesidades psicosociales básicas de el ser humano, como la necesidad de autoestimación, la necesidad de ser estimado por los demás, de ser aceptado como miembro activo del grupo, la necesidad de participar, la necesidad de seguridad tanto en el orden material como en el orden psicosocial generarán en el individuo reacciones defensivas entre las que habrán de figurar su falta de interés por el trabajo, que expresara llegando tarde a sus labores o aprovechando cualquier oportunidad pretexto para faltar con cierta frecuencia a su trabajo. Cuando la

insatisfacción del individuo no encuentra solución por los mecanismos fisiológicos y psicológicos normales sobreviene la frustración y la actitud agresiva sustituye a la indiferencia.

“En muchos casos las ausencias voluntarias sin sueldo y la simulación de enfermedades para obtener beneficios económicos además de la abstención del trabajo no son más que formas de agresión, casi siempre combinadas con otras como la disminución del ritmo y la calidad del trabajo propio y el de los demás, la difusión de rumores falsos contra la reputación de otros o de la empresa, las actitudes belicosas y la indisciplina, la tendencia a las quejas por cualquier motivo, etc.” Ruiz (2007:230-240).

Múltiples son las causas del ausentismo que se manifiestan por diferentes factores asociados a las condiciones sociales que influyen en el ambiente como las citadas anteriormente que hacen que las personas no se sientan en condiciones adecuadas para el buen desarrollo de sus funciones y por eso decidan ausentarse voluntariamente.

La ausencia es definida por el periodo no previsto de tiempo perdido. Es de gran importancia distinguir entre ausencias justificadas mediante certificados médicos y ausencia que no contemplen esta condición.

- “AUSENTE: es el trabajador que no concurre a su labor.
- AUSENTISTA: es el trabajador que presenta episodios repetidos de ausencia en una frecuencia mayor que la mediana de la población. “ ICONTEC (2006:4)

Estas nociones están presente en el ambiente laboral del trabajador por cuanto permite visibiliza la condiciones que llevan a las causas de ausentarse de su trabajo.

2.2.8Tipos de ausentismo laboral

Los tipos de ausentismo laboral pueden ser:

- “**Voluntario:** Cuando el trabajador decide arbitrariamente no comparecer al trabajo
- **Involuntario:** Es la incapacidad del trabajador para presentarse a causa de: Enfermedad, lesiones, casos de emergencia personal o familiar, fallas en los transportes, mal tiempo o cualquier razón similar.

- **Transitorio:** Cuando un trabajador cambia de trabajo puede continuar manteniendo una tenue relación con los registros de su antiguo patrono, en los que acaso figura como ausente mucho tiempo después de haber abandonado definitivamente el puesto. La dificultad de tratar con estos casos y la falta de prácticas uniformes entorpecen el establecimiento de estadísticas exactas sobre el ausentismo.” ICONTEC (2006:6)

2.3 BASES LEGALES

En materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV) (1999), establece, por una parte, el deber del empleador de garantizar la seguridad del trabajador y por la otra, la obligación del Estado de velar por el control y promoción de las condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo.

En este sentido, se analizaron los siguientes artículos de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999):

- **Artículo 83:** Establece el derecho fundamental de la salud, indicando que el mismo es un derecho social fundamental, y por tanto obligación del Estado garantizarlo como parte del derecho a la vida.
- **Artículo 87:** En su segundo aparte, establece la obligación del patrono de garantizar a sus trabajadores condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados, adoptando el Estado medidas preventivas y creando instituciones que permitan el control y la promoción de las condiciones del trabajo seguro.
- **Artículo 89:** Indica que el trabajo es un hecho social, y goza de la protección del Estado, concatenado al artículo 236, de la Ley Orgánica del Trabajo, los trabajadores y las Trabajadoras (2012), donde se establece la obligación del empleador de tomar las medidas necesarias para que el servicio se preste en condiciones de higiene y seguridad, que correspondan con los requerimientos de la Salud del trabajador, garantizando su integridad física y mental.

Del análisis de estas normas, se deduce la tendencia proteccionista del Estado en materia de salud y seguridad laboral, garantizando la protección de todo individuo ante la posible interacción o exposición de éstos con factores de Riesgo Psicosociales que consecuentemente puedan poner en riesgo la salud el trabajador.

Es menester señalar, que los riesgos psicosociales, han teniendo consecuencias generales sobre la salud del trabajador, a través de los mecanismos de respuesta del estrés, son violaciones relevantes de las expectativas laborales básicas del trabajador, pudiendo generar alteraciones en los sistemas cognitivos, emocional y conductual del mismo, llevándolo a enfermedades de importancia.

La Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005): esta ley tiene como objetivo principal, la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales y la obligación del empleador de garantizar al trabajador de condiciones y medio ambiente de trabajo adecuados, a la vez, que promueve el trabajo seguro, previniendo accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, sí como los programas necesarios para garantizar la recreación en el tiempo libre.

Los Riesgos Psicosociales se encuentran contemplados en el **artículo 59**, el cual garantiza un ambiente de trabajo adecuado para que el trabajador desarrolle sus facultades tanto físicas como mentales, así como la obligación del empleador de prevención de lesiones por la exposición del trabajador a factores de riesgo psicosociales. Asimismo, el **artículo 61**, establece obligaciones al patrono de elaborar políticas de seguridad y salud en el trabajo, mientras que el **artículo 69**, hace referencia a los accidentes de trabajo, y al respecto señala en su numeral 1, que se considera a los accidentes de trabajo como la lesión causada a consecuencia de agentes psicosociales surgidas con ocasión del trabajo, y por último, el **artículo 70** incluye patologías contraídas o agravadas con ocasión del trabajo.

De los artículos citados, se deduce la obligación del empleador de garantizar la seguridad y salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo, entre ellos los factores de riesgos psicosociales. En el artículo 70 se define la enfermedad ocupacional como estados patológicos que se manifiestan por una lesión orgánica, trastornos enzimáticos o bioquímicos, trastornos funcionales o desequilibrio mental, temporal o permanente, contraídos con ocasión del trabajo o exposición al medio ambiente de trabajo.

Se consideran entonces, de origen ocupacional, las enfermedades que se adecuen a esta definición y a las que aparezcan en la lista del Reglamento y las que indique el INPSASEL (organismo creado según lo establecido en el **artículo 12** de la **LOPCYMAT** de 1986, adscrito al Ministerio del Trabajo, y el cual ejecuta, entre otras funciones, las políticas nacionales en materia de salud y seguridad en el trabajo). Sobre esto, el criterio jurisprudencial señalado por la Sala de Casación Social del Tribunal

Supremo de Justicia, en sentencia de fecha 26 de marzo de 2009, con ponencia del Magistrado Alfonso Valbuena Cordero, dejó por sentado que en relación a la causalidad entre enfermedad padecida y trabajo prestado, es la causa, las condiciones y medio ambiente de trabajo (si fueron el principal desencadenante de la lesión) y la concausa que sería la predisposición del trabajador a contraer la enfermedad.

Haciendo referencia a la LOTTT (2012): **Artículo 156**, indica las condiciones del ambiente de trabajo, las cuales deberán permitir al trabajador su desarrollo físico y mental en un ambiente adecuado a las labores objeto de su trabajo y en condiciones satisfactorias para su ejecución. Para ello, el Reglamento de la Ley Orgánica del Trabajo (2006), en su **artículo 17**, literal b, ordena al patrono adoptar las medidas para evitar que el trabajador sufra daños en su persona, con ocasión a la prestación de sus servicios.

La norma técnica Programa de Seguridad y salud en el trabajo (NT-01-2008): establece la tabla de enfermedades ocupacionales reconociendo como enfermedad ocupacional las afecciones por factores psicosociales, mencionando el estrés ocupacional, el acoso laboral, agotamiento emocional (burnout), fatiga laboral y los trastornos no orgánicos del sueño.

En este sentido, la LOPCYMAT en su **artículo 56**, numeral 5, establece la obligación del empleador de prevenir toda conducta o situación de acoso, violencia física o psicológica. De igual manera, la Ley Orgánica sobre el derecho de la mujer a una vida libre de violencia (2006), estipula el Acoso sexual así como también la Violencia Laboral, entre sus normas, estableciendo las multas al respecto. Así mismo, la Ley de igualdad de oportunidades para la mujer (1999), es de suma importancia para el Acoso Laboral, pues su **artículo 57**, garantiza los derechos de la mujer frente a agresiones que lesionen su dignidad e integridad física, social, emocional o psicológica.

Es importante señalar, que la nueva LOTTT (2012), en sus **artículos 164, 165 y 166**, hacen mención del Acoso laboral y el Acoso Sexual, sobre su prevención, responsabilidades y sanciones en caso de incurrir en esta conducta que constituye uno de los tipos de riesgo psicosocial.

Igualmente en Venezuela, dentro de su ordenamiento jurídico, el trabajador cuenta, con otras normas que garantizan su defensa, como son el Código Civil, en lo relativo a la indemnización de daños y perjuicios, y el Código Penal, que aun cuando no especifica el riesgo psicosocial dentro de su articulado, el acoso, tipo de factor de riesgo psicosocial, es considerado como delito. En materia jurisprudencial es de mencionar que

existen pocas sentencias en relación a los riesgos psicosociales; se conoce de sentencia sobre el mobbing o acoso moral en el trabajo, todas ellas por demandas sobre daño moral producto de malos tratos hacia trabajadores, produciendo en consecuencia estados de angustia que pueden llegar a ser graves.

En materia de prevención, corresponde al empleador la obligación legal de llevar el control y evaluación de los puestos de trabajo, llevando a cabo políticas adecuadas y prácticas de inspecciones. Recae sobre el Estado, la obligación de la seguridad social, para asegurar el descanso, tiempo libre, turismo social y recreación.

Lo anteriormente expuesto se logra, a través de la figura de los Delegados de prevención en representación de los trabajadores (art. 49 y 50 Reglamento Parcial de la LOPCYMAT (2007)) y la creación de los Comités de Seguridad y Salud Laboral (art. 67 Reglamento Parcial de la LOPCYMAT (2007)), que tienen como función desarrollar y supervisar programas de protección, seguridad y salud para los trabajadores.

Por otra parte, Venezuela cuenta, con La Comisión Venezolana de Normas Industriales (COVENIN), que entre sus atribuciones tiene como propósito planificar, coordinar y llevar adelante las actividades de Normalización y Certificación de Calidad de las empresas. Dentro de éstas normas, es importante señalar la 2260-04 sobre Programa de Higiene y Seguridad Ocupacional, cuyo objeto indica aspectos en cuanto a la elaboración y seguimiento de un Programa de Higiene y Seguridad Ocupacional (PHSO) en las empresas.

En cuanto a la protección del trabajador en lo que respecta a los riesgos psicosociales en materia internacional, Venezuela ha ratificado convenios, que aun cuando no tocan específicamente el tema, si le dan cabida, como lo es el 155 sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores, 1981 (Ratificación registrada el 25- 06-1984; Gaceta Oficial N° 3-312 Extraordinario del 10-01-1984): Los gobiernos deberán, en consulta con las organizaciones más representativas de empleadores y de trabajadores, formular, poner en práctica y reexaminar periódicamente una política nacional en materia de seguridad y salud de los trabajadores y medio ambiente de trabajo. [Recomendación N° 164 sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores, 1981.

2.4 MARCO ORGANIZACIONAL

2.4.1 UNIVERSIDAD DE ORIENTE

2.4.1.1 Reseña histórica:

El Oriente de la República Bolivariana de Venezuela se ha caracterizado siempre por su inquietud cultural. La primera escuela fundada en Venezuela se creó en la ciudad de Cumaná en 1.515, y desde comienzos de la colonia se desarrollaron actividades docentes que influyeron notablemente en la región y condujeron a la creación de estudios a nivel superior. (Disponible en: <http://www.udo.edu.ve/>) La Universidad de Oriente fue creada el 21 de Noviembre de 1958, mediante el Decreto Ley No. 459 publicado en la Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 25.831 por la junta de Gobierno presidida por el Dr. Edgar Sanabria, siendo Ministro de Educación el Dr. Rafael Pizani, bajo la conducción de su Rector fundador Dr. Luís Manuel Peñalver. Comenzó a funcionar el 12 de febrero de 1959, en Cumaná con los Cursos Básicos, en octubre de 1961 se instala el Núcleo de Monagas con la escuela de Ingeniería Agronómica y Petróleo; en el Núcleo de Bolívar se iniciaron en enero de 1962, con la escuela de Medicina y la Escuela de Geología y Minas, en el Núcleo de Anzoátegui comenzaron el 9 de enero de 1963 con la Escuela de Ingeniería y Química, en el Núcleo Nueva Esparta se iniciaron los Cursos Básicos el 21 de enero de 1969. En su concepción la Universidad de Oriente se define como un sistema de Educación Superior al servicio del país con objetivos comunes a las demás universidades venezolanas y del mundo. No obstante, es única en su género, experimental y autónoma, innovadora en la creación de la unidad profesional de Cursos Básicos, la departamentalización, los lapsos semestrales, el sistema de unidades de créditos, los cursos intensivos, etc., desarrollando investigación científica, docencia y extensión en todos los aspectos del conocimiento, que contempla sus programas educativos de pre y postgrado. Es casi una antítesis de la universidad tradicional cuyo campus tiene su sede en los núcleos universitarios ubicados en los estados Anzoátegui, Bolívar, Monagas, Nueva Esparta y Sucre, asumiendo así la responsabilidad de la educación Universitaria y desde su inicio motor fundamental del desarrollo integral en toda la región insular nororiental y sur del país, en función de las condiciones posibilidades y tendencias de desarrollo de cada uno de los estados Orientales donde funcionan. Administrativamente la autoridad máxima es el Consejo Universitario, formado por las autoridades

Rectorales, los Decanos de los cinco núcleos, cinco representantes de los profesores, un representante estudiantil de cursos básicos, dos representantes estudiantiles de los cursos profesionales y un representante del Ministerio de Educación, quienes tienen la responsabilidad de asumir colegiadamente la orientación y gestión de la universidad. Actualmente, la Universidad de Oriente es un complejo sistema universitario con un área de influencia que abarca más de la mitad del territorio nacional, donde siembra los surcos del saber y recoge cosechas de esperanza, dándole vigencia permanente a su lema: “Del pueblo venimos, hacia el pueblo vamos...”

2.4.1.2 Visión

La Visión de la Universidad de Oriente es la de consolidarse como una institución universitaria de excelencia en la docencia, la investigación y la extensión, que responda eficaz y oportunamente a las exigencias de su entorno y a las demandas de cambios e innovaciones que caracterizan nuestra época.

2.4.1.3 Misión

La Misión es la de ser rector de la educación, la cultura, la ciencia, la formación del recurso humano, la creación y difusión de conocimientos a través de sus programas de docencia, investigación y extensión, con el propósito de lograr los cambios científicos tecnológicos y culturales que se requieren para el desarrollo de la región y del país.

2.4.1.4 Objetivos

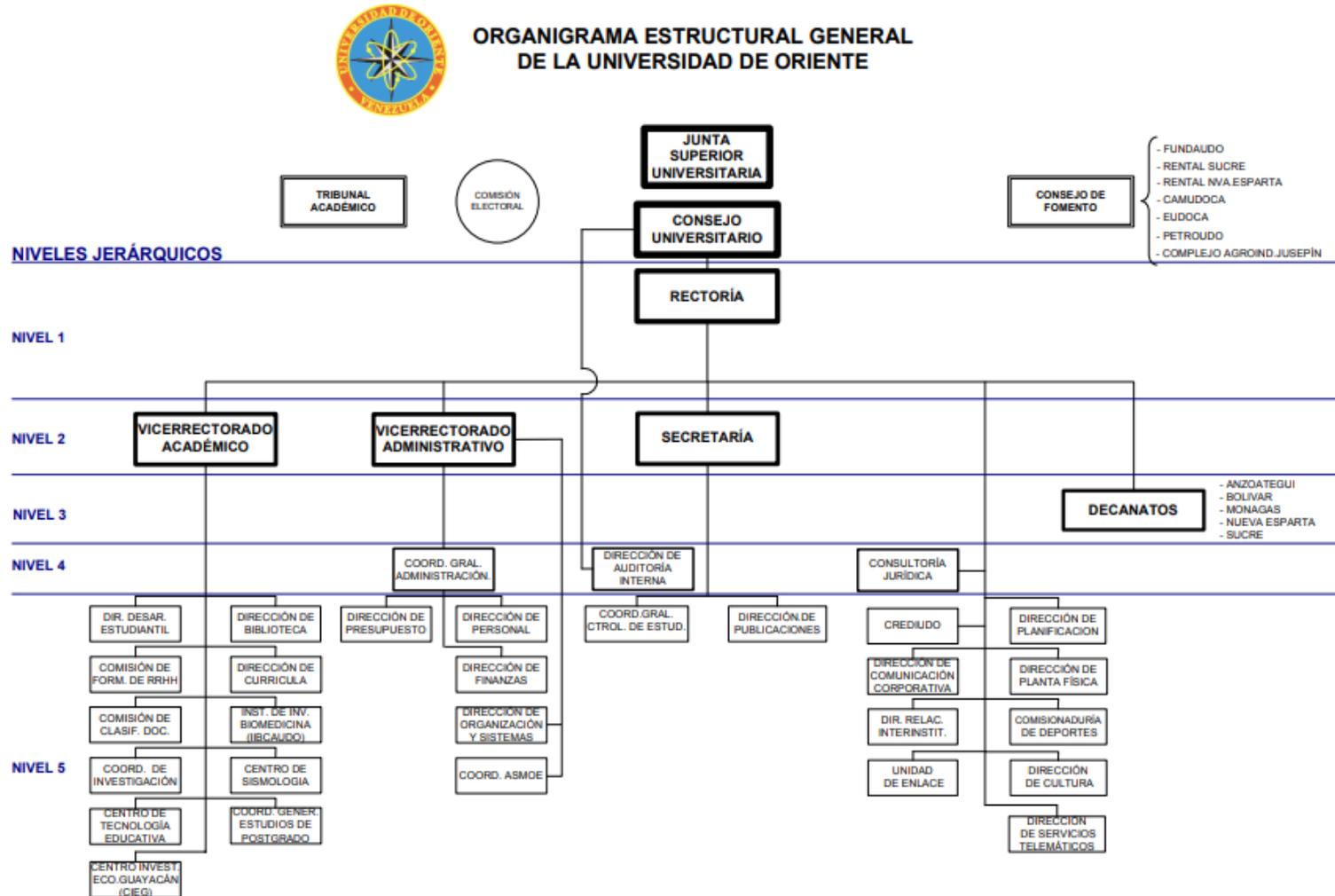
- Formar los equipos profesionales y técnicos necesarios para el desarrollo del país.
- Ampliar los recursos científicos y técnicos, para la solución de problemas económicos y sociales y en especial de la región oriental, insular y sur del país.
- Conservar e incrementar el patrimonio cultural y educativo e incorporarse a las tareas del desarrollo integral de Venezuela.
- Conducir el proceso de formación de un profesional hábil y útil para ubicarse en un mundo competitivo, integrado, regionalizado y en proceso acelerado de transformación con base a una educación de calidad.
- Transformar la gerencia universitaria basada en un modelo cultural, centrado en las personas y en los procesos, tendente hacia la modernización de la Institución.

- Rescatar la formación profesional de los alumnos mediante el desarrollo de la mística, dignidad, moral, creatividad, innovación y productividad, para que sean capaces de insertarse en el quehacer regional y nacional.
- Implantar Educación Superior de la más alta calidad, con el fin de obtener un profesional de excelencia.
- Generar un cambio de modelos y de funcionamiento basado en una reestructuración curricular.

En tal sentido a continuación presentamos la estructura organizativa de la Universidad de Oriente:

2.4.1.5 Estructura Organizativa: Administrativamente la U.D.O está estructurada como se muestra en la figura N° 3

FIGURA NRO. 1. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE



2.4.2 NÚCLEO DE SUCRE

2.4.2.1 Reseña Histórica

La Historia del Núcleo de Sucre está íntimamente ligada a la de la Universidad de Oriente por ser el Núcleo primigenio con el cual inició sus actividades nuestra casa de estudios. Las perspectivas de desarrollo económico, social y cultural de la región, a lo largo del siglo XX fueron inquietantes para los habitantes del oriente venezolano, región aunque rica en recursos naturales, estaba signada por la pobreza y carente de la mano de obra especializada que transformara esos recursos en beneficio colectivo. En respuesta a esa situación, la Junta de Gobierno instaurada luego de la dictadura del depuesto General Marcos Pérez Jiménez y presidida por Edgar Sanabria, crea el 21 de noviembre de 1958 la Universidad de Oriente al dar el ejecútese al Decreto-Ley No. 459, para estudios universitarios y profesiones técnicas y ordena el inicio de actividades con el Instituto Oceanográfico de Venezuela para la investigación científica en las áreas de Oceanografía Física, Biológica y Aplicada. El 6 de julio del año siguiente, el recién electo Presidente de la República, Rómulo Betancourt nombra una Comisión Organizadora de la Universidad de Oriente integrada por Luís Manuel Peñalver, Luís Villalba Villalba, Pedro Roa Morales, Enrique Tejera París y Gabriel Chichani; la cual a su vez nombró como presidente al doctor Peñalver y llamó a colaborar a Eduardo Mendoza Goiticoa, Oswaldo de Sola, Claudio Muskus, Juan López Aldrey, J.M. Siso Martínez, José Lorenzo Pérez y Dionisio López Orihuela.

La Comisión se planteó la creación de una universidad moderna, con nueva orientación, adaptada a la realidad social, cultural y económica de la comunidad oriental, partiendo de Sucre, “encrucijada de caminos” y expandiéndose hacia Anzoátegui, Monagas, Bolívar y Nueva Esparta. El 12 de octubre de 1959 se inician en el país los estudios formales en Ciencias Marinas con la puesta en marcha del Instituto Oceanográfico y con el cual también inicia actividades el Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente. El 12 de febrero de 1960, la actividad académica propiamente dicha de la Universidad de Oriente se inicia en Cumaná en una casa alquilada, ubicada en la avenida Gran Mariscal, donde había funcionado la policía política de la dictadura de Pérez Jiménez, con 120 estudiantes de los 61 Cursos Básicos y a la vez, se programan las carreras de Matemática, Física, Química y Biología. Posteriormente, el 29 de mayo de ese mismo año, la UDO fue inaugurada por el Presidente Rómulo Betancourt

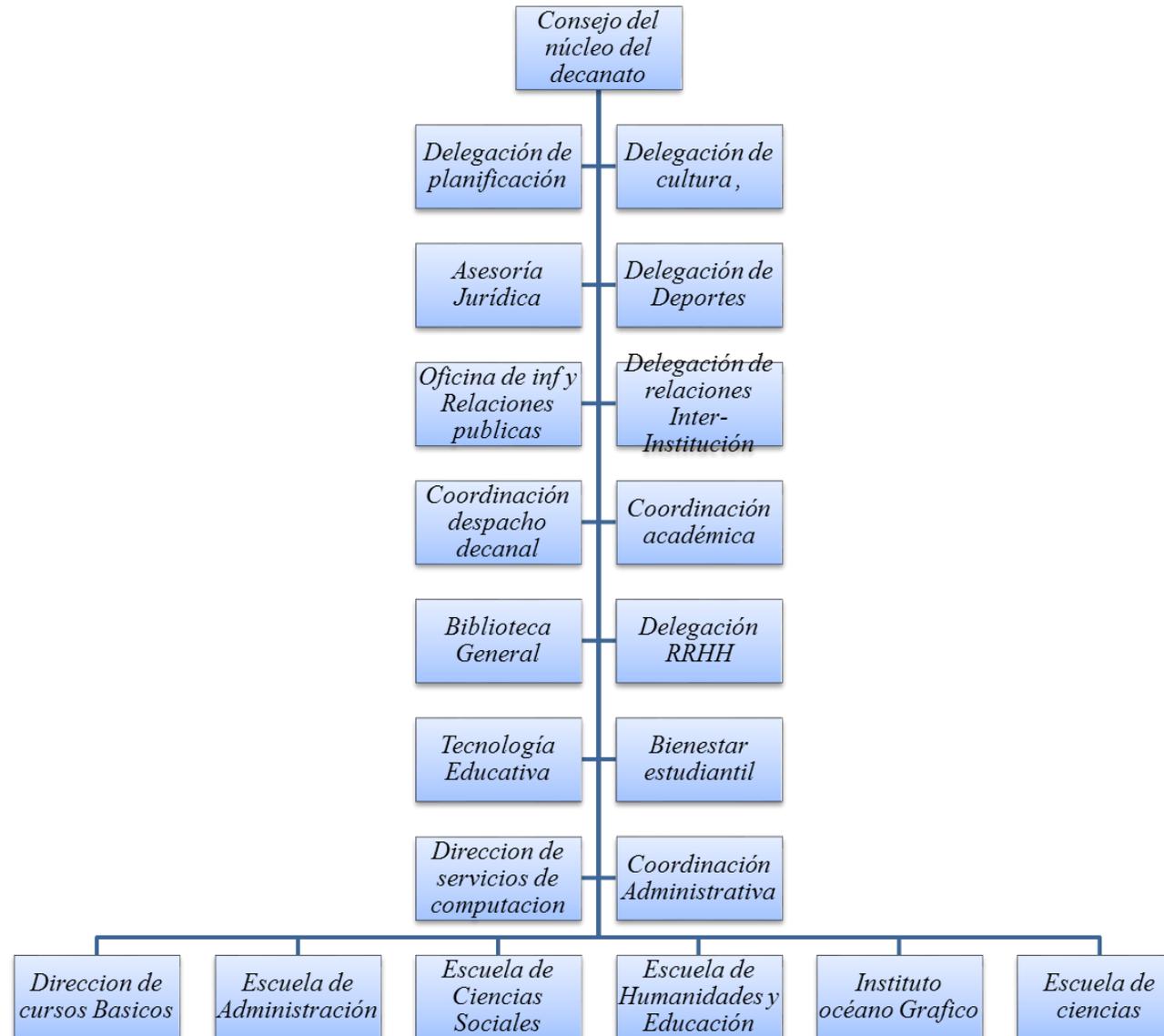
en un acto solemne donde también pronunciaron discursos el escritor Rómulo Gallegos; el Ministro de Educación para ese entonces Rafael Pisani y el Presidente de la Comisión Organizadora Luís Manuel Peñalver.

Refiere Peñalver que la realidad era dramática: 120 estudiantes, nueve (9) profesores, seis investigadores, diez empleados administrativos y precarios recursos financieros para acometer una obra de tal envergadura. “A esto se le llamó la Universidad de Oriente”. Apesar de ese adverso comienzo, se fue desarrollando la estructura de la nueva universidad que muy pronto comenzó a dar signos de fortaleza y crecimiento. Estudiantes, profesores e investigadores fueron llegando del resto de la región oriental y de otras partes del país. Igualmente a la Comisión Organizadora se incorporaron también otros profesionales de reconocida trayectoria profesional y científica. Con la creación de los Núcleos, se designaron profesores que detentaron el cargo de Directores de Núcleos y que años después fueron electos e investidos como Decanos, con plenas facultades para gerenciar cada una de las unidades académicas que integran a la Universidad de Oriente.

2.4.2.2 Estructura Organizativa:

En la figura N° 4 presentamos los diferentes departamentos que conforman el Núcleo de Sucre a través de su Estructura Organizativa

FIGURA NRO. 2. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL NÚCLEO DE SUCRE.



2.5 GLOSARIO DE TÉRMINOS

Ambiente de Trabajo: Conjunto de condiciones que rodean a quien trabaja y que directa o indirectamente influyen en su salud y bienestar. (INSHT, 2001)

Condiciones de Trabajo: Conjunto de variables subjetivas y objetivas que definen la realización de una labor concreta y el entorno en que esta se realiza e incluye el análisis de aspectos relacionados como la organización, el ambiente, la tarea, los instrumentos y materiales que pueden determinar o condicionar la situación de salud de las personas. (OIT-OMS, 1984)

Enfermedades Ocupacionales: Estados patológicos temporales o permanentes que sobrevienen como consecuencia obligada y directa de la clase de trabajo que desempeña el trabajador, o del medio en que se ha visto obligado a trabajar. (INPSASEL, 2008)

Estrés ocupacional: Respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a las condiciones laborales; desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. (INSHT, 2001)

Factores psicosociales del trabajo: Condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, contenido del trabajo y realización de la tarea, que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador. (Moreno y Báez, 2010)

Riesgo: Probabilidad de que un objeto, material, sustancia o fenómeno pueda, potencialmente, desencadenar alguna perturbación en la salud o integridad física de la persona, como también en los materiales y equipos. (OIT-OMS, 1984)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Interpretando la concepción de Arias (2009), el marco metodológico es el cómo se realiza un estudio para responder al problema de que se ocupa; por tanto, a continuación se describen los aspectos relativos a materiales y métodos empleados en el presente estudio, a saber: tipo, diseño y nivel de investigación, estrategia metodológica, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y sus correspondientes aspectos de validez y confiabilidad, técnicas de análisis de datos, todo ello conforme a los objetivos planteados.

3.1 TIPO, DISEÑO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Atendiendo a los propósitos de la investigación, ésta se enmarca en la tipología de campo, se recolectó la información en el escenario problema; asimismo, tuvo soporte documental, pues se revisaron datos de segunda mano para fundamentar la sustentación teórica necesaria en el desarrollo del estudio y la interpretación de los resultados que se obtuvieron en la etapa práctica.

De igual forma, de acuerdo a los métodos a aplicar por los investigadores para cumplir con dicho propósito, se trata de una investigación inscrita en el paradigma positivista, la cual según Aravena y cols. (2006:21), se centra en la descripción y por ello, el investigador hace "...un acercamiento consistentemente racional, verbal y lógico a su objeto de estudio". Como efecto de dicha definición, se verifica que la investigación tuvo diseño descriptivo, la cual siguiendo a Sabino (2006), es aquella en donde se caracterizan hechos o situaciones poniendo de manifiesto comportamiento, lo que en este caso implicó determinar la presencia de los factores psicosociales y su influencia en el ausentismo laboral en trabajadores de una de las coordinaciones adscritas a servicios generales del Núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente.

Además el estudio contiene un nivel exploratorio por cuanto se realizó un acercamiento al contexto donde existen relaciones laborales de los trabajadores, a través de la aplicación del instrumento.

Esta investigación se realiza desde el enfoque cualitativo por cuanto "no parte de supuestos derivados teóricamente, sino que busca conceptualizar sobre la realidad con

base en el comportamiento, los conocimientos, las actitudes y los valores que guían el comportamiento de las personas estudiadas” (Bonilla y Rodríguez, 2002, Pag.47)

El estudio retoma lo cualitativo por cuanto permite construir conocimiento desde la realidad de los trabajadores de la coordinación de Aseo y Limpieza Adscrita a Servicios Generales. Estas personas a través de sus aportes contribuirán al conocimiento que se pretende producir desde sus vivencias, frente al tema factores psicosociales y su influencia en el ausentismo laboral.

Asimismo, el estudio fue de nivel causal comparativo, definido por Sierra (2009), como aquel donde “...se quiere saber de qué manera y por qué ocurre un fenómeno, comparando resultados para descubrir los factores o condiciones que parecen acompañar o contribuir a la aparición de ciertos hechos y situaciones” (Pag.52), enunciado que aplica pues se establecerá la influencia de los factores psicosociales del trabajo y el Ausentismo Laboral.

3.2 METODO

La presente investigación se realizará mediante el método inductivo – deductivo propuesto por (Bonilla y Rodríguez: 1997) como el método inductivo trata de dar sentido a la situación según la interpretación de los informantes, intentando no imponer preconceptos al problema analizado.

Las categorías o las dimensiones que organizan la situación, y que deben captarse a fin de elaborar el análisis, emergen de la observación, y se van depurando a medida que el investigador comprende mejor los parámetros que organizan el comportamiento de la realidad que investiga. (Bonilla y Rodríguez, 2007, Pág. 62).

La investigación retomará los aportes de los colaboradores/as intentando construir un marco de categorías que orientado por las percepciones que tienen los sujetos frente a sus condiciones laborales y los medios organizacionales de la empresa como respuesta a los factores psicosociales y del ausentismo laboral.

El método deductivo va de lo general a lo particular, de lo conocido a lo desconocido. Es aquél que parte los datos generales aceptados como valederos, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones, es decir; parte de verdades previamente establecidas como principio general. Se puede decir también que el aplicar el resultado de la inducción a casos nuevos es deducción”. (Cerdea, 2005, Pág. 118).

El método anteriormente mencionado, permitirá identificar los factores psicosociales y su influencia en el ausentismo laboral de los trabajadores de la coordinación de Aseo y Limpieza Adscrita a Servicios Generales, por medio del acercamiento y la realidad medio ambiente y dinámica que se vive la Institución.

3.3 POBLACION Y MUESTRA

Para Sabino (2006:41), población “Es la totalidad del fenómeno a estudiar, en donde las unidades poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”; en el caso del presente estudio, la población estará integrada por los trabajadores de la coordinación de aseo y limpieza, adscrita a servicios generales de la universidad de oriente ubicada en Cumaná estado Sucre, según se verifica en la tabla 2:

TABLA NRO. 2. POBLACIÓN

Cargo	Total
-Aseadores	80
-Jardineros	40
Total de la población:	130

Complementariamente, Sabino (2006:42), define la muestra como “El conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en la totalidad de una población universo o colectivo, partiendo de la observación de una fracción de la población considerada”. En este particular, es importante definir el

tipo de muestreo; de acuerdo a los razonamientos de Hernández, Fernández y Baptista (2009), en este caso se trata de una muestra probabilística, en la cual todos los integrantes de la población tenían la misma posibilidad de ser seleccionados.

Por tal razón, se efectuó la selección al azar siguiendo las recomendaciones de los expertos en metodología referidos anteriormente, quienes coinciden en que en las investigaciones sociales el treinta por ciento (30%) de la población es una cantidad suficientemente representativa; por consiguiente, la muestra de estudio estuvo constituida por 30 trabajadores.

3.4 FUENTES DE INFORMACIÓN

Según Hernández Roberto (2008). Define las fuentes primarias como aquellas que contienen información original, es decir son de primera mano, son el resultado de ideas, conceptos, teorías y resultados de investigaciones. Y las fuentes secundarias son las que ya han procesado información de una fuente primaria.

Para el logro de los objetivos propuestos, se hace uso de datos primarios y secundarios como datos primarios se aplicará una entrevista semiestructurada a la población seleccionada con el propósito de analizar los factores psicosociales que influyen en el ausentismo laboral con el objetivo de ver el comportamiento de los trabajadores con respecto a los factores asociados al ausentismo laboral como datos secundarios se hizo uso de toda aquella documentación física y electrónica, que fue consultada de manera de hallar toda la información necesaria en base al tema de estudio, en los cuales se pueden mencionar: Libros, textos, tesis de grado y distintas páginas de internet.

3.5 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

Para el desarrollo de esta investigación, se considera pertinente definir técnicas de tipo cualitativo como:

3.5.1 Entrevista Semiestructurada

“Es un procedimiento de conversación libre del protagonista que se acompaña de una escucha receptiva del investigador con el fin de recoger la información por medio de preguntas reflexivas y circulares las cuales podrán develar las categorías de interés

para la investigación ya que clarifica conductas, fases críticas de la vida de las personas, logrando de esta forma identificar y clarificar los problemas, los sistemas de valores, los comportamientos, los estados emocionales etc, de los protagonistas, ya que desempeñan un rol activo por que el investigador estimula la expresión de las personas en su propio marco de referencia comprendiéndolo en un propio contexto y con ayuda del lenguaje verbal y no verbal”(Bonilla y Rodríguez, 1997: 96).

Esta técnica posibilita obtener la información a través de la formulación de preguntas abiertas y cerradas los colaboradores/as, por la expertas en los temas factores psicosociales y ausentismo laboral, con el fin de dar respuesta a los objetivos propuestos en la investigación.

Para la aplicación de esta técnica se elaborará una guía de entrevista semiestructurada, considerando preguntas de si / no.

3.5.2 Observación no participante- Guía

Este tipo de observación “...es una herramienta de trabajo que no se debe abandonar especialmente en las fases preliminares de la investigación cualitativa...permite focalizar la atención sobre aspectos relevantes del encuadre inicial que requiere el investigador particularmente cuando el tiempo disponible para el trabajo de campo no es muy amplio” (Sandoval, 1997:122).

En el caso de la investigación se realizará acercamiento donde se deberán observar las condiciones laborales en las que se encuentran los trabajadores de la coordinación de aseo y limpieza, además, se observará el desarrollo de las actividades en los diferentes cargos, para la observación no participante se elaborará una guía de observación.

Categorías y sub-categorías de análisis de información

TABLA NRO. 3 FACTORES PSICOSOCIALES

CATEGORIA DE FACTORES PSICOSOCIALES		
Subcategorías	Dimensiones	Subdimensiones

Clasificación de los factores Psicosociales	Medio ambiente físico del trabajo	Ruido, calor, frío, aire acondicionado, iluminación deficiente, ventilación inadecuada, pantallas de Computadores, sillas.
Modalidades de la gestión y del funcionamiento de la empresa	Factores psicológicos	Fatiga, ansiedad, depresión, tensión en los músculos.
	Función de los trabajadores	Inducción, manual de funciones, capacitaciones.
	Participación de los trabajadores	Espacios de participación, autonomía en la toma de decisiones.
	Relaciones en el medio de trabajo	Compañeros y directivos, comunicación, colaboración.
CATEGORÍA AUSENTISMO LABORAL		
Subcategorías	Dimensiones	Subdimensiones
Tipos	Voluntario, involuntario, transitorio	
Clasificación de ausentismo	Causas relacionadas con la salud	Accidente de trabajo, enfermedad profesional, enfermedad común, control preventivo.
	Causas legales	Maternidad, licencias, convención colectiva, huelga, viaje de trabajo.
	Causas no justificadas	Problemas familiares, judiciales, de orden público, fenómenos naturales, viaje familiar.

3.6 ORDENAMIENTO, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Esta fase comprende los procesos relacionados con la construcción de resultados en relación con los objetivos propuestos inicialmente.

Ordenamiento de la Información:

Para el ordenamiento de la información se plasmara un cuadro categorial el cual permitirá estructurar la información contenida en la entrevista semiestructurada y en la observación no participante. De esta manera los ejes temáticos establecidos permitirán dar respuesta a las preguntas de la investigación y así mismo dar cumplimiento a los objetivos de la misma.

La categoría “Factores Psicosociales” se desarrollará mediante las siguientes subcategorías:

- Clasificación de los factores psicosociales (Medio ambiente físico del trabajo)
- Modalidades de la gestión y del funcionamiento de la empresa (Factores psicológicos, función de los trabajadores, participación de los trabajadores, relaciones en el medio de trabajo).
- Tipos de ausentismo (Voluntario, involuntario, transitorio)
- Clasificación de ausentismo (Causas relacionadas con la salud, causas legales, causas no justificadas).

El Procesamiento de la Información, se ejecutara a través de matrices con el objetivo de agrupar la información, lo cual cederá la sistematización de la información que se obtenga de la entrevista semiestructurada y la observación no participante.

Posterior al proceso anterior, se realizará lectura en cada una de las categorías preestablecidas, interpretación y análisis de los datos representativos con el fin de obtener los resultados previstos en los objetivos de la investigación.

Una vez registrada la información se procederá a analizar de acuerdo al cuadro de categorías establecido para la lectura se análisis. En primer lugar se hará una lectura por cada una de las categorías y subcategorías, luego se procederá a hacer un análisis general de la información que se obtenga. Los datos sistematizados en las matrices de análisis, permitirá al grupo investigador establecer el cruce de las categorías y

subcategorías y de esta forma poder presentar los resultados con un nivel de interpretación profundo.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los procedimientos aplicados para la presentación y análisis de los resultados fueron los habitualmente utilizados según cada uno de los instrumentos aplicados de acuerdo a los objetivos; los cuales se definen en cuatro categorías, la primera hace referencia al perfil socio demográfico de los colaboradores/as, la segunda a los factores psicosociales, compuestos por el medio ambiente físico del trabajo, organización del tiempo de trabajo, factores propios de la tarea y factores psicológicos, la tercera hace alusión a las modalidades de la gestión y el funcionamiento de la empresa, la participación de los trabajadores y relaciones en el medio ambiente de trabajo y la cuarta categoría que hace referencia al ausentismo laboral.

De modo, que la información está representada en tablas, y gráficos establecidos según los factores a estudiados, y mostrados en valores absolutos. A continuación se presentan los resultados obtenidos.

4.1 PERFIL SOCIODEMOGRAFICO DE LOS COLABORADORES /AS

Compuesto por 12 dimensiones como: tiempo de vinculación en la empresa, sexo, edad, estado civil, número de hijos, edades de los hijos, lugar de residencia, jornada, tipo de contrato y salario mensual, con las cuales se pretende describir los rasgos generales y representativos de la población. A continuación se presenta la información específica de cada una de estas dimensiones:

TABLA NRO. 4. TIEMPO DE VINCULACIÓN EN LA EMPRESA.

TIEMPO DE VINCULACIÓN CON LA EMPRESA	TOTAL
Menor a un año	4
De un 1 a 3 años	8
De 3 años a 5años	11
Más de 5 años	7
TOTAL	30

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores adscritos a la Coordinación de Aseo y Limpieza del Núcleo de Sucre, Universidad de Oriente, año 2018.

Del total de la población entrevistada 4 personas afirman que llevan laborando menos de un año, 8 personas testifican estar en la institución de 1 año a 3 años, 11

personas han estado de 3 años a 5 años y 7 personas señalan que laboran en la empresa hace mas de 5 años.

TABLA NRO. 5. POBLACION SEGÚN SEXO

SEXO	TOTAL
Femenino	18
Masculino	12
TOTAL	30

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores adscritos a la Coordinación de Aseo y Limpieza del Núcleo de Sucre, Universidad de Oriente, año 2018.

El total de la población entrevistada fue de 58 colaboradores, la tabla muestra que 18 personas de los entrevistados son del género femenino y 12 personas del género masculino.

TABLA NRO. 6. POBLACIÓN SEGÚN EDAD

EDAD	TOTAL
De 18 a 25 años	4
De 26 a 35 años	14
De 36 a 45 años	8
De 46 o mas	3
TOTAL	30

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores adscritos a la Coordinación de Aseo y Limpieza del Núcleo de Sucre, Universidad de Oriente, año 2018.

Con relación a la edad, la tabla muestra que 14 personas de la población entrevistada están entre los 26 a 35 años, 8 personas están entre 36 a 45 años, 4 personas presentan edades de 18 a 25 años y 3 personas están entre los 46 o más.

TABLA NRO 7. POBLACIÓN SEGÚN ESTADO CIVIL

ESTADO CIVIL	TOTAL
SOLTERO	8
CASADO	6
UNION LIBRE	13
SEPARADO	3
VIUDO	0
TOTAL	30

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores adscritos a la Coordinación de Aseo y Limpieza del Núcleo de Sucre, Universidad de Oriente, año 2018.

En cuanto al estado civil la tabla muestra que 8 personas de las entrevistadas son solteros (as), 6 personas casado (as), 13 personas viven en unión libre y 3 personas son separado (as).

TABLA NRO. 8. NUMERO DE HIJOS

TRABAJADORES QUE TIENEN HIJOS/AS	TOTAL
1 TRABAJADOR/A	4 HIJOS
4 TRABAJADORES/AS	3 HIJOS
7 TRABAJADORES/AS	2 HIJOS
12 TRABAJADORES/AS	1 HIJO/A
6 TRABAJADORES/AS	0 HIJOS
TOTAL	30

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores adscritos a la Coordinación de Aseo y Limpieza del Núcleo de Sucre, Universidad de Oriente, año 2018.

En cuanto al número de hijos la tabla muestra que solo 1 persona tiene 4 hijos, 4 personas tienen 3 hijos y 7 personas tienen 2 hijos, 12 personas tienen 1 hijo 6 personas de las entrevistadas no tienen hijos (as).

TABLA NRO. 9. EDADES DE LOS HIJOS

EDADES DE LOS HIJOS	TOTAL
MENORES A 2 AÑOS	2
DE 2 A 5 AÑOS	7
DE 6 A 10 AÑOS	9
DE 11 A 15 AÑOS	9
DE 16 A 20 AÑOS	4
MAS DE 20	1
TOTAL	32

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores adscritos a la Coordinación de Aseo y Limpieza del Núcleo de Sucre, Universidad de Oriente, año 2018.

De acuerdo a la tabla se observa que 2 personas tienen hijos (as) menores de 2 años, 7 personas, tienen hijos de 2 a 5 años, 9 personas tienen hijos de 6 a 10 años, 9 personas de las entrevistadas tienen hijos de 11 a 15 años, 4 personas tienen hijos de 16 a 20 años y 1 personas tienen hijos de más de 20 años.

Tabla NRO. 10. LUGAR DE RESIDENCIA

LOCALIDAD	TOTAL
CUMANA	22
MARIGUITAR	6
CUMANACOA	2
TOTAL	30

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores adscritos a la Coordinación de Aseo y Limpieza del Núcleo de Sucre, Universidad de Oriente, año 2018.

En cuanto al lugar de residencia la tabla indica que la mayoría de personas 22 pertenecen a la localidad de Cumaná, seguido de 6 personas de mariguitar y por ultimo 2 personas de Cumanacoa.

TABLA NRO. 11. JORNADA DE TRABAJO

JORNADA	TOTAL
DIURNA	30
NOCTURNA	0
TOTAL	30

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores adscritos a la Coordinación de Aseo y Limpieza del Núcleo de Sucre, Universidad de Oriente, año 2018.

En cuanto a la jornada de trabajo se puede observar que todos los trabajadores pertenecientes a la muestra laboran en la jornada diurna.

TABLA NRO. 12. SALARIO MENSUAL

SALARIO	TOTAL
ENTRE 1200 Y 1500 BS	0
ENTRE 1500 Y 1800 BS	0
ENTRE 1800 Y 2100 BS	12
ENTRE 2100 Y 2500 BS	18
TOTAL	30

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores adscritos a la Coordinación de Aseo y Limpieza del Núcleo de Sucre, Universidad de Oriente, año 2018.

Finalmente podemos notar la gran incidencia que tienen las nueve variables demográficas anteriormente descritas respecto al ausentismo laboral de la institución, en tanto estas señalan que su interrelación puede amentar dicha problemática.

En este sentido, el género femenino es el que presenta ausentismo laboral con más frecuencia, lo cual puede deberse a múltiples razones entre las cuales podemos mencionar: el cuidado de sus hijos, los diferentes problemas y/o deberes que deben dejar realizados antes de partir al empleo, la presencia constante de estados depresivos o

ansiosos así como el estrés que le pueden originar diversos factores personales, familiares y laborales

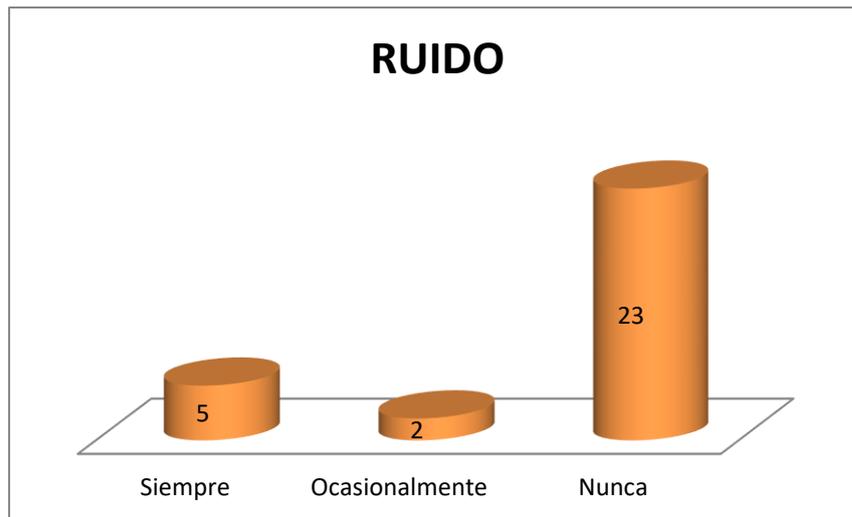
Así mismo; es importante mencionar que el rango de edad en el que se ausenta mayor número de personas oscila entre los 26 y 35 años de edad, los cuales laboran en la institución desde hace 3-5 años y reciben un sueldo entre 461.000 y 700.000. De lo anterior, puede deducirse que es necesario que la institución genere programas de bienestar laboral en los cuales se incluyan actividades que promuevan la motivación por el trabajo, la pertenencia a la institución, los procesos de autorrealización de la persona y la constante capacitación de las mismas; sin olvidar el acompañamiento a los empleados en términos de mejoramiento de su calidad de vida y apoyo psicosocial.

4.2 FACTORES PSICOSOCIALES

Según el Comité mixto de OIT y OMS (1986) los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo, y las condiciones de su organización, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

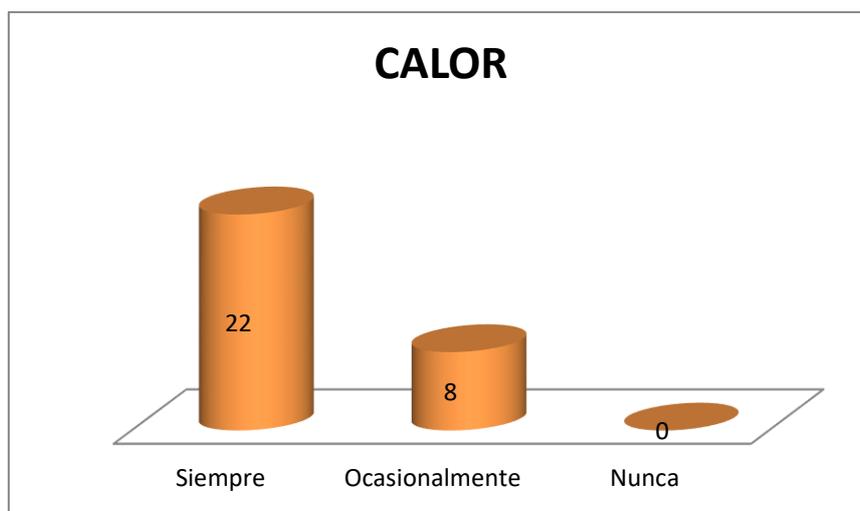
4.2.1 MEDIO AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO

Se tratan de los factores de orden físico en general que, aparte de sus influencias directas como causas de accidentes y enfermedades profesionales, tienen una potencialidad estresante que incide en el bienestar y la satisfacción del trabajador (OIT, 1980:2).



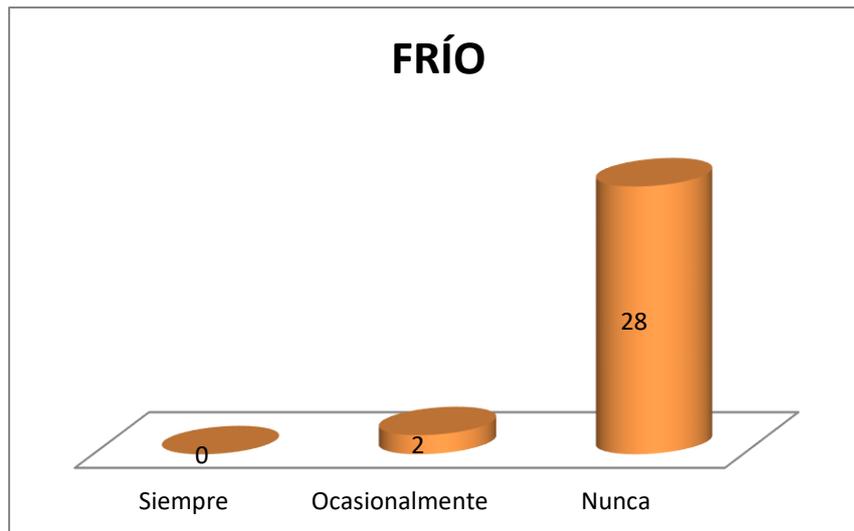
GRAFICA NRO 1. FACTOR: RUIDO

Teniendo en cuenta lo expresado por los y las colaboradores/as se puede afirmar que solo 5 de las personas pertenecientes a la muestra dijeron estar expuestas siempre a ruido, seguidos de 2 personas que dicen estar ocasionalmente expuestas a ruido, y 23 personas que afirman nunca estar expuestas a ruido.



GRAFICA NRO 2. FACTOR: CALOR

De acuerdo a los datos obtenidos en la entrevista, se evidencia que en la empresa el calor es uno de los factores que más afecta la condición física y psicológica de los y las trabajadores/as a que puesto 22 de estos coincidieron en que siempre están expuestos a calor, mientras que los 8 trabajadores restantes concordaron en que solo están expuestos al calor ocasionalmente.



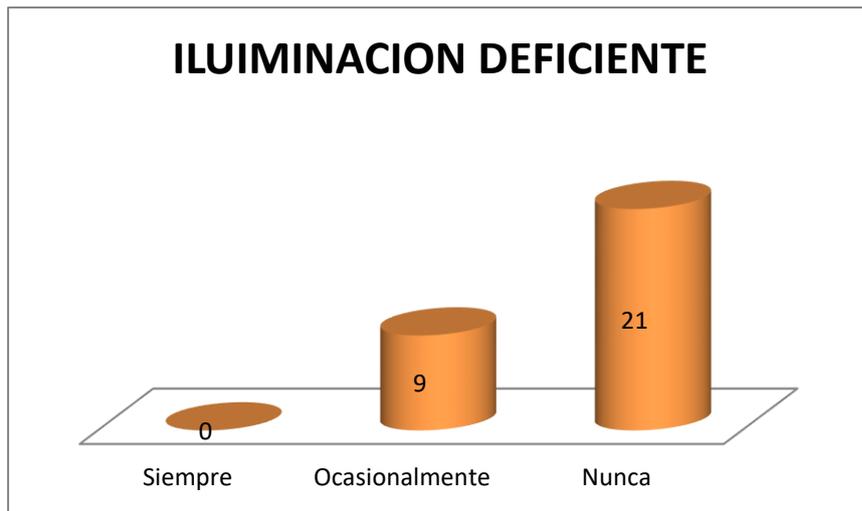
GRAFICA NRO 3. FACTOR: FRIO

Según lo manifestado por los entrevistados/as se puede afirmar que en la institución el frío no es un factor que atente contra los salud, ya que 28 trabajadores/as manifestaron que no están expuestos al mismo, mientras que 2 personas coincidieron en sentirse ocasionalmente expuestas.



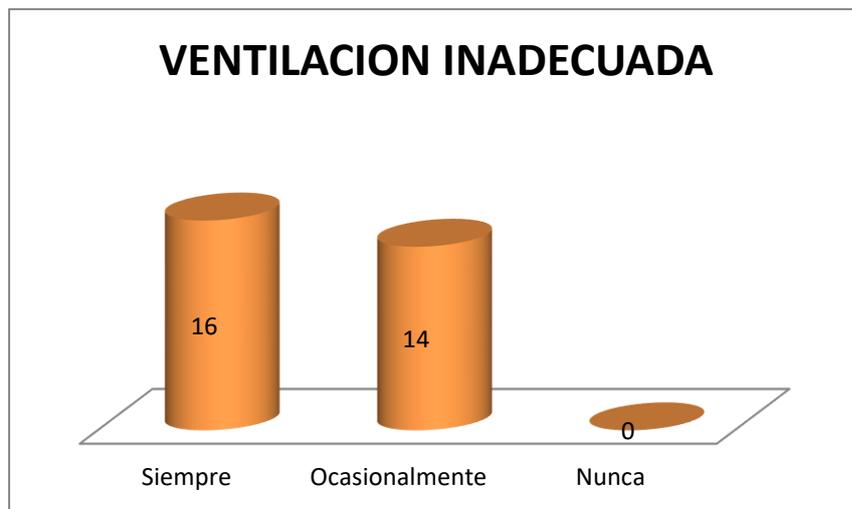
GRAFICA NRO 4. FACTOR: AIRE ACONDICIONADO

Según lo evidenciado en las entrevistas en la institución no están casi expuestos al sistema de aire acondicionado, pues 18 personas manifestaron nunca estar expuestas a este y las otras 12 solo indican estar solo ocasionalmente expuestas al aire acondicionado.



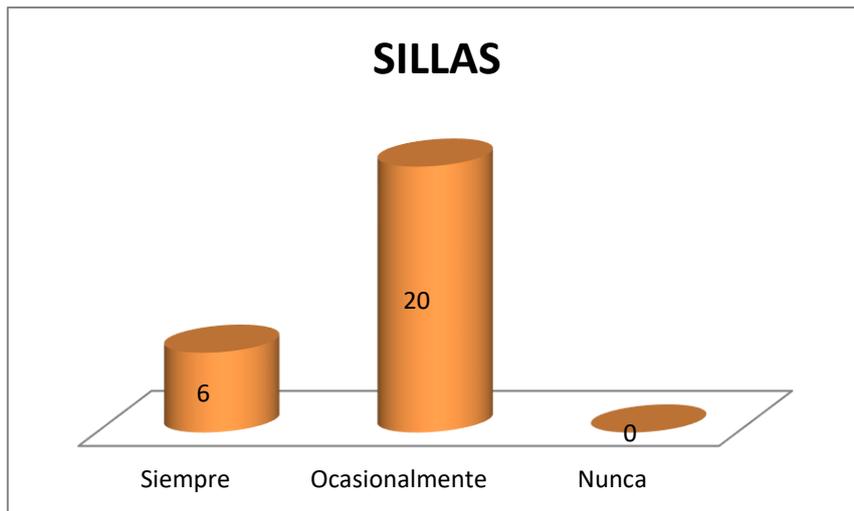
GRAFICA NRO 5. FACTOR: ILUMINACION DEFICIENTE

De acuerdo a lo manifestado por los entrevistados/as, la iluminación no es un factor que cause enumeradas molestias a los y las trabajadores/as ya que 21 de estos afirman nunca estar expuestos a iluminación deficiente, y los otros 9 solo ocasionalmente se sienten expuestos.



GRAFICA NRO 6. FACTOR: VENTILACION INADECUADA

Teniendo en cuenta lo expresado por los y las colaboradores/as se puede afirmar que los trabajadores se encuentran expuestos a una iluminación deficiente la mayoría del tiempo, 14 coincidieron en estar ocasionalmente expuestos mientras que 16 indicaron estar siempre expuestos a una mala ventilación.



GRAFICA NRO 7. FACTOR: SILLAS

Según lo expresado por los trabajadores/as 20 personas afirman estar expuestas a sillas inadecuadas ocasionalmente, otras 6 indicaron siempre estar expuestas y el resto de las personas pertenecientes a la muestra indicaron nunca sentirse afectas por sillas inadecuadas.

Otros elementos que producen malestar en los trabajadores/as de la empresa son los producidos por trabajar en un contexto físico peligroso, la exposición constante y consciente de los trabajadores a ambientes laborales peligrosos, genera en ellos mucho estrés.

Teniendo en cuenta la observación no participante el grupo investigador evidenció que la institución cuenta con un medio ambiente físico de trabajo amplio, con falta de ventilación, también se observó la falta de materiales y herramientas adecuadas para las actividades a realizar por los trabajadores, lo que genera una deficiencia a la hora de la ejecución de sus labores, así mismo se observa carencia de filtros de agua.

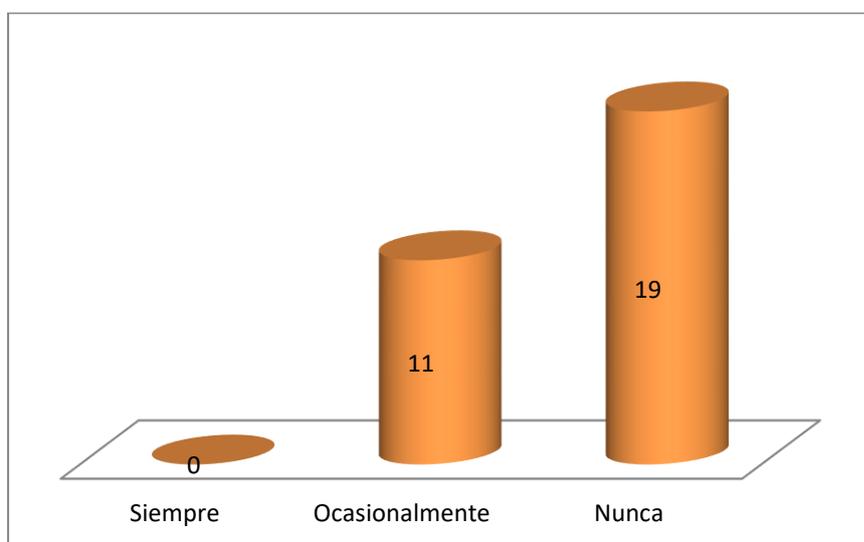
De esta forma; respecto a los factores psicosociales es conveniente que la organización realice acciones encaminadas al mejoramiento de aspectos como la falta de ventilación, implementos de trabajo y ergonomía de las sillas de sus empleados; en tanto estos son aspectos fundamentales que facilitan o disminuyen el rendimiento de los empleados al promover por una parte atención, concentración, mejor empleo del tiempo y descanso o por otra agotamiento, enfermedades y pobre aprovechamiento del tiempo laborado.

En este mismo orden de ideas, se hace preciso mencionar el hecho de que no contar con los implementos y herramientas necesarias para realizar las actividades genera desanimismo en los trabajadores, pues asisten al lugar de trabajo y muchas veces tienen que turnarse los implementos para trabajar, por lo que pasan un rato de su jornada sin tener alguna actividad para ejecutar.

4.3 ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO

“Hace referencia a la duración de la jornada laboral, los turnos, el tipo de horario, el establecimiento de pautas y descansos y los ritmos de trabajo (impuesto y fijo), estructuran en gran medida la forma de vida de la población activa, y son factores vinculados con la participación social y los problemas de salud”.(OIT, 1980:2)

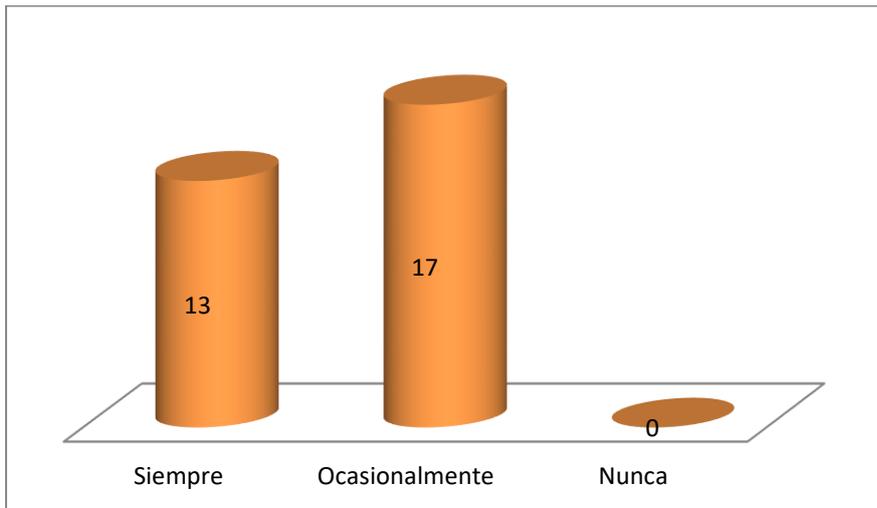
¿LAS FUNCIONES QUE USTED DESEMPEÑA REQUIEREN UN RITMO DE TRABAJO EXTENSO?



GRAFICA NRO. 8 TRABAJO EXTENSO

Teniendo en cuenta lo evidenciado en las entrevistas de los colaboradores/as se demuestra que estos no requieren de un trabajo extenso, ya que 19 personas consideran que nunca sus labores son extensas, seguido de 11 personas que señalan que ocasionalmente pueden ser extensas.

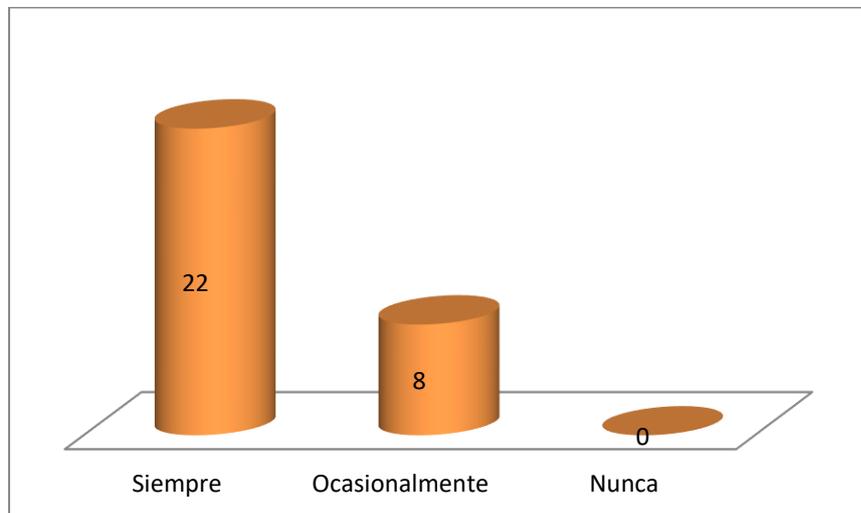
¿REALIZA PAUSAS DE DESCANSO EN SU TRABAJO?



GRAFICA NRO. 9 PAUSAS DE DESCANSO

Se puede afirmar que la mayoría de colaboradores/as realiza pausas de descanso en su trabajo ya que 13 personas consideran que siempre lo hacen, a diferencia de 17 personas que afirman ocasionalmente realizarlas.

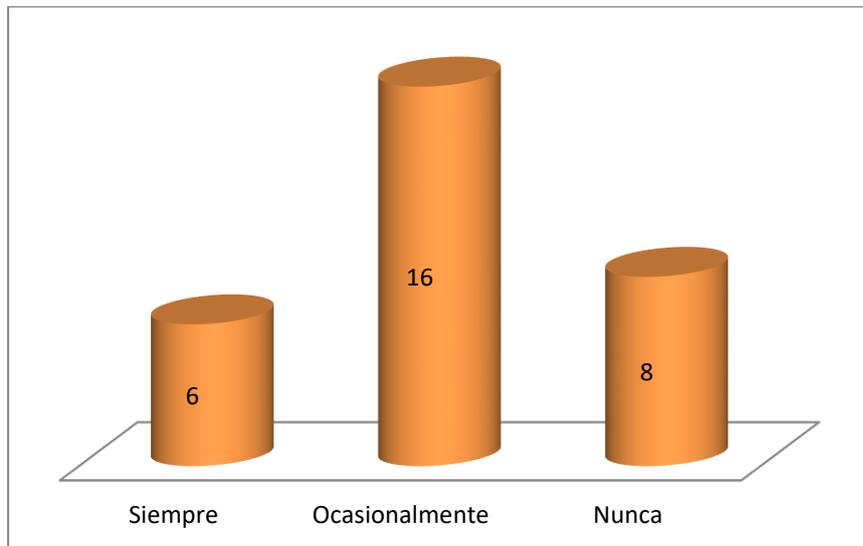
¿EL DESARROLLO DEL TRABAJO LE IMPLICA EJECUTAR TAREAS REPETITIVAS?



GRAFICA NRO. 10 TAREAS REPETITIVAS

A si mismo 22 colaboraores/as señalan que siempre el desarrollo del trabajo les implica desarrollar tareas repetitivas, mientras que 8 personas consideran que ocasionalmente ejecutan tareas repetitivas.

¿SU TRABAJO EXIGE CONCENTRACIÓN EN LA EJECUCIÓN DE LAS TAREAS?



GRAFICA NRO. 11 CONCENTRACION

De igual forma se puede afirmar que la mayoría de colaboradores afirman requerir ocasionalmente de concentración en el desarrollo de su trabajo, 16 estuvieron de acuerdo en esto, por otra parte 8 expusieron nunca requerirlo y 6 personas expusieron siempre necesitar concentración para la ejecución de sus tareas.

De acuerdo a lo anterior expuesto y la observación no participante se evidencia que los trabajadores de la coordinación de aseo y limpieza del núcleo de sucre no cuentan con labores extensas de trabajo debido a la falta de material y herramientas en el mismo, además las jornadas laborales suelen ser cortas, y poco rigurosas, cabe destacar que esto genera en el trabajador una falta de compromiso hacia su labor, y su trabajo pues esperar que alguien desocupe las herramientas para poder trabajar es desmotivante y acarrea falta de interés de la persona para asistir a su lugar de trabajo.

Por el mismo motivo antes mencionado, se puede apreciar los largos descansos por parte de los trabajadores, al igual que la presión que tienen estos, pues si no terminan sus labores a tiempo los demás colaboradores no pueden trabajar, lo que genera que deban tener mayor concentración y responsabilidad a la hora de realizar las labores.

4.4 FACTORES PROPIOS DE LA TAREA

Hace referencia a la sobrecarga de trabajo que puede ser cuantitativa (cuando hay demasiado que hacer) o cualitativa (cuando el trabajo se torna difícil).

De acuerdo a los datos obtenidos en la entrevista se puede afirmar que el trabajo realizado por la mayoría de los y las colaboradores/as de la institución es acorde a sus capacidades y conocimientos ya que 26 personas respondieron afirmativamente mientras que cuatro personas respondieron que el trabajo no estaba de acuerdo a sus capacidades.

La mayoría de las personas que expresaron que el trabajo si estaba acorde a sus capacidades y conocimientos es por la experiencia y porque son labores básicas que la mayoría sabe hacer; con relación a las personas que respondieron que el trabajo no estaba de acuerdo a sus capacidades, tres personas afirma que el trabajo no es a fin con la profesión estudiada y uno no respondió.

De acuerdo a lo verbalizado por los y las colaboradores/as es posible afirmar que el trabajo en la coordinación de aseo y limpieza no les implica desarrollar variadas funciones puesto que solo 7 personas respondieron afirmativamente, sin embargo 23 personas señalaron que su trabajo no le implica más trabajo que para el que fue contratado.

Según lo evidenciado en la observación no participante se infiere que el trabajo en la coordinación de aseo y limpieza los trabajadores no realizan variadas funciones, asignadas por sus jefes inmediatos sin embargo realizan continuas pausas y descansos.

Se puede afirmar que las actividades que los y las colaboradores/as realizan en la institución no les generan ninguna dificultad ya que según los datos obtenidos 19 personas señalan que su trabajo no les genera ninguna dificultad, mientras que 6 personas afirman que en ocasiones si les genera algún tipo de dificultad, seguido de 5 que aseguran que su trabajo si les genera dificultad.

Las razones de las personas que señalan que el trabajo no les genera ninguna dificultad son porque tienen amplio conocimiento de su labor al igual que por la experiencia que tienen al desarrollar sus labores, y dos afirman que no les causa ninguna dificultad ya que disfrutan con la labor que desempeñan.

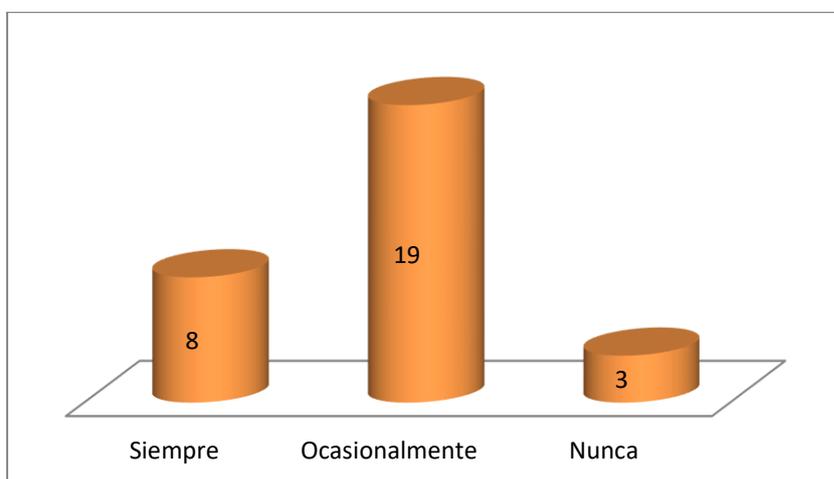
A si mismo las personas que respondieron que el trabajo que realiza si le genera dificultad, es por los riesgos profesionales a los cuales están expuestos, como el estrés y las posibles contracciones musculares producidas por este y por las actividades de esfuerzo realizadas.

Las y los colaboradores/as manifiestan que no encuentran casi fortalezas en el desarrollo de su trabajo, ya que de acuerdo a los datos obtenidos en la entrevista, las debilidades son mas resaltantes, a pesar de esto los trabajadores señalaron que entre las fortalezas se encontraban, el sentido de pertenencia adquirido hacia la institución, el trabajo en equipo, el compromiso al trabajo.

Según lo manifestado por los y las colaboradores/as la mayoría concuerdan en que existen muchas debilidades, entre estas la falta de organización, la falta de materiales, recursos y herramientas, también expresaron que la falta de liderazgo también los afecta de manera directa y la falta de resolución a la hora de los conflictos pues por falta de organización suelen surgir muchos de estos.

4.5 FACTORES PSICOLOGICOS

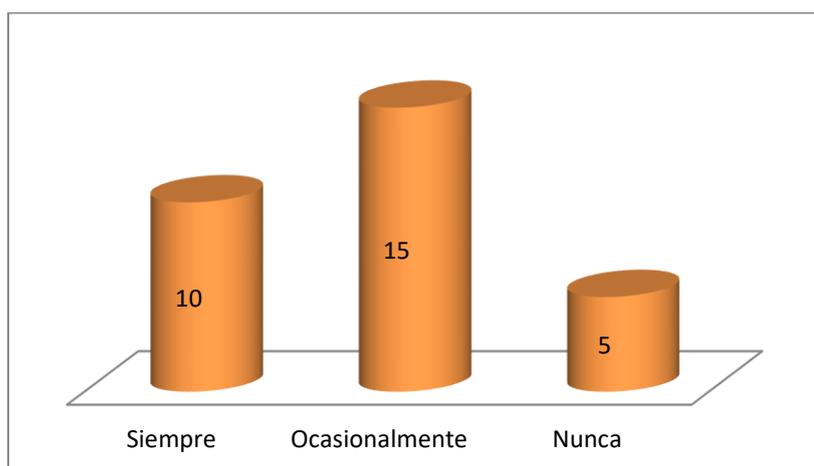
¿EL DESARROLLO DE SU TRABAJO HA PRESENTADO SITUACIONES DE FATIGA?



GRAFICA NRO 12. FATIGA

Teniendo en cuenta los datos obtenidos por los entrevistados/as se puede afirmar que la mayoría de colaboradores/as sienten que ocasionalmente desarrollan situaciones de fatiga en la ejecución de su trabajo pues 19 afirmaron ser asi, mientras que 8 personas exponen que siempre desarrollan la misma, y 3 de los trabajadores afirman nunca haber desarrollado fatiga.

¿EL TRABAJO LE OCASIONA ANSIEDAD?



GRAFICA NRO 13. ANSIEDAD

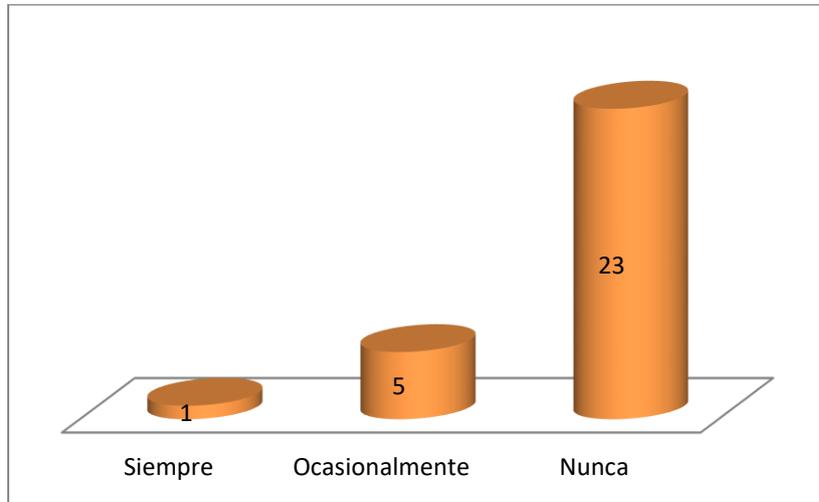
A partir de las manifestaciones de los colaboradores/as entrevistados/as se evidenció que 15 personas consideran que ocasionalmente el trabajo le genera ansiedad, seguido de 5 que señalan que nunca, sin embargo 10 personas expresan que siempre la labor desarrollada le genera ansiedad.

Según lo evidenciado en las entrevistas y la observación no participante se infiere que la ansiedad es un factor que puede estar presente en los colaboradores/as de la institución representada en conductas no saludables como fumar, beber, o comer en exceso, estos hábitos pueden afectar negativamente la salud y pueden desarrollarse adicciones, con consecuencias negativas para los colaboradores/as en las principales áreas de la vida, como la familia, las relaciones sociales, el trabajo, la salud, entre otros.

De acuerdo a los datos obtenidos en las entrevistas, quienes sufren con más frecuencia de ansiedad son las mujeres, se puede inferir que por los cambios hormonales, responsabilidades en el hogar, entre otros.

Según la observación no participante se evidenció que este factor es originado de igual manera por la presión que tienen los trabajadores a la hora de realizar las labores, pues deben terminarlas lo antes posible para que así sus compañeros de trabajo puedan ejecutar sus tareas igualmente.

¿ALGUNA VEZ EL DESARROLLO DEL TRABAJO LE HA CREADO DEPRESIÓN?

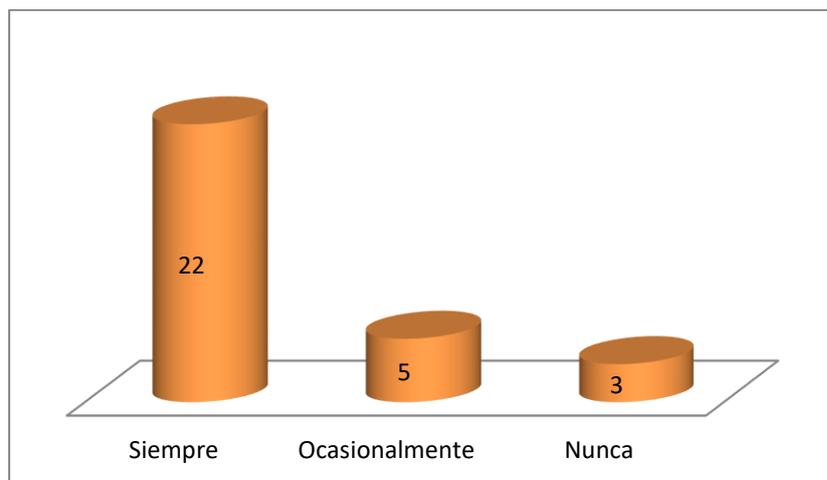


GRAFICA NRO. 14 DEPRESIÓN

Así mismo y teniendo en cuenta los datos obtenidos por los entrevistados/as se puede afirmar que la mayoría de colaboradores/as 23 consideran que nunca su labor le ha generado depresión, seguido de 5 que indican que ocasionalmente y 1 persona que aseguran que siempre su trabajo le genera depresión.

Con relación a lo anterior se infiere que este factor es poco evidenciado en la institución, sin embargo se presenta en algunos/as de los colaboradores/as en época donde la sobre carga de trabajo es constante.

¿HA PRESENTADO ALGUNA VEZ TENSION EN LOS MÚSCULOS DEBIDO AL DESARROLLO DE SU TRABAJO?



GRAFICA NRO 15. TENSION EN LOS MUSCULOS.

Según lo expresado por los colaboradores/as se puede evidenciar 22 personas consideran que han presentado tensión en los músculos debido al desarrollo de su trabajo, seguido de 5 personas que indican presentar tensión ocasionalmente, a si mismo 3 aseguran nunca haber presentado este síntoma.

Teniendo en cuenta la observación no participante y las entrevistas, se infiere que los colaboradores/as sufren o han sufrido de tensión en los músculos debido al esfuerzo físico que requieren sus labores.

De acuerdo a lo expresado por los colaboradores/as se tiene que dentro de los procesos a mejorar debe aparecer la capacitación en manejo de estrés y ansiedad, solución de problemas y conflictos, manejo emocional de situaciones, además se debe hacer una mejor distribución

De igual forma dados los altos índices de ansiedad reportada por los colaboradores/as entrevistados/as y sus comportamientos no saludables, se deben implementar talleres o capacitaciones que promuevan la adhesión a estilos de vida saludable, así como el establecimiento de rutinas y valoraciones por trabajadores sociales, psicólogos y médicos generales, de tal forma que a la par que se promueve el bienestar físico, social y mental de los miembros de la empresa, se genere en ellos la percepción de cuidado, preocupación y protección por parte de la organización.

4.6 MODALIDADES DE LA GESTIÓN Y DEL FUNCIONAMIENTO DE LA EMPRESA

4.6.1 FUNCIÓN DE LOS TRABAJADORES

Según la (OIT, 1986) Función de los trabajadores es cuando la función atribuida al trabajador es ambigua (por falta de claridad del contenido de la tarea), contradictoria, o existe oposición entre las diferentes órdenes o exigencias. Cuando son conflictivas (conflictos de competencia), estas situaciones pueden convertirse en causa de estrés.

¿EXISTE UN PROCESO DE INDUCCIÓN, QUE SE LE HAYA APORTADO PARA EL DESARROLLO DE SU TRABAJO?

De acuerdo a la información obtenida por parte de los colaboradores/as en relación al **proceso de inducción** se expresó que no habían tenido inducción porque no

era necesario para las funciones que debían realizar, sin embargo la mayoría coincidió en que se les dio una breve charla en cuanto a las funciones que deben desempeñar, y lo demás lo aprendieron sobre la marcha.

¿CONOCE EL MANUAL DE FUNCIONES EN LA INSTITUCIÓN?

Según la información recopilada con respecto al **manual de funciones** de la institución todos los trabajadores/as coincidieron que no lo conocen, y que de hecho desconocen si la institución cuenta con uno.

¿EXISTE CAPACITACIÓN PARA EL CARGO?

Con respecto a la capacitación de los colaboradores/as estos no cuentan con ningún tipo de programa asociado a lo que en capacitación para los trabajadores respecta.

RELACIONES EN EL MEDIO DE TRABAJO

Según el (OIT, 1986) Relaciones en el medio de trabajo son las relaciones interpersonales con colegas, superiores y subordinados y el apoyo social requerido para desempeñar una función, están asociados con la generación de estrés profesional. Cuando en un grupo la repartición de las funciones es ambigua, se acelera el deterioro de las relaciones entre sus miembros, apareciendo riesgos de tensiones psicológicas que revisten la forma de insatisfacción en el trabajo.

De acuerdo a la información obtenida por parte de los colaboradores/as en relación de quien atiende una solicitud cuando necesita aclaración respecto al trabajo, se expresó que el jefe inmediato es la persona que atiende la solicitud.

Con base en lo expresado por los colaboradores/as en relación a la percepción de las relaciones entre compañeros y directivos, todas personas la consideran adecuada y favorable porque en el grupo de trabajo se establece relaciones armónicas, cordial, amables, dispuestos a la colaboración y respeto lo anterior entre compañeros y directivos.

Teniendo en cuenta lo anterior se puede deducir que las y los colaboradores están satisfechos con la relación que existe entre ellos / as identificándose armonía y en

ocasiones tranquilidad con los compañeros y directivos generándose un mejor grupo de trabajo.

De acuerdo a lo manifestado por los colaboradores/as en relación a la comunicación entre compañeros y directivos, consideran que es flexible al dialogo, de igual manera señalaron que es abierta puesto que pueden expresarse libremente y dialogar sin temor al rechazo de compañeros o directivos, de manera respetuosa y cordial.

Teniendo en cuenta lo anterior se puede inferir que la comunicación entre compañeros y directivos es adecuada debido a que pueden intercambiar pensamientos, ideas y sentimientos, en un ambiente de amabilidad buscando el enriquecimiento personal y laboral para un mejor trabajo en equipo.

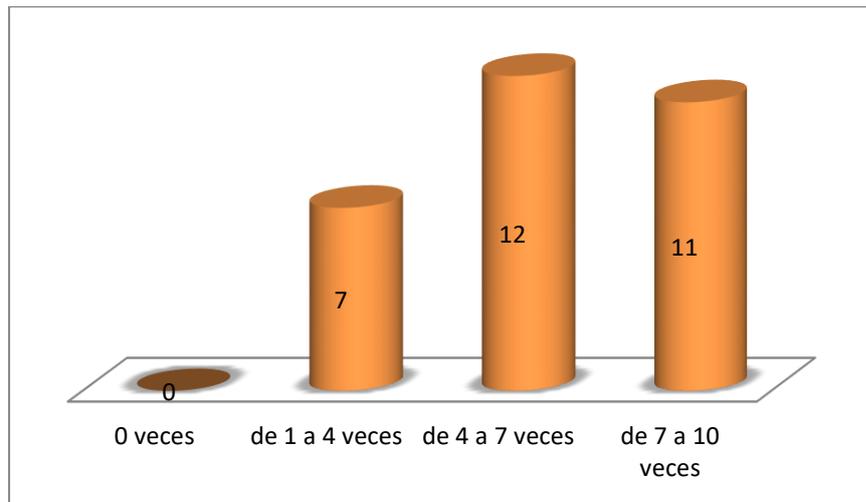
Con respecto a la colaboración entre las dependencias de la empresa, los colaboradores/as expresaron que si existe colaboración, debido a que existe solidaridad, trabajo en equipo, compañerismo. Así mismo afirmaron que el tipo de colaboración que se provee es a través de la cooperación del servicio telefónico, suministro de papelería, tramites internos (facturas, liquidaciones) y ubicación del personal entre una y otra dependencia, entre otros.

De lo anterior, se puede deducir que existe trabajo en equipo con las diferentes dependencias de la empresa, debido a que existe adecuada comunicación, organización, compañerismo y un ambiente de trabajo sin rivalidades. De igual manera se evidenció que algunos colaboradores/as consideran que existe poca colaboración sin expresar las razones de este aspecto.

4.7 AUSENTISMO LABORAL

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2005) define el Ausentismo Laboral como “la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidos los periodos vacacionales y las huelgas; y el ausentismo laboral de causa medica como el periodo de baja laboral atribuible a una incapacidad del individuo, excepción hecha para la derivada del embarazo o prisión”.

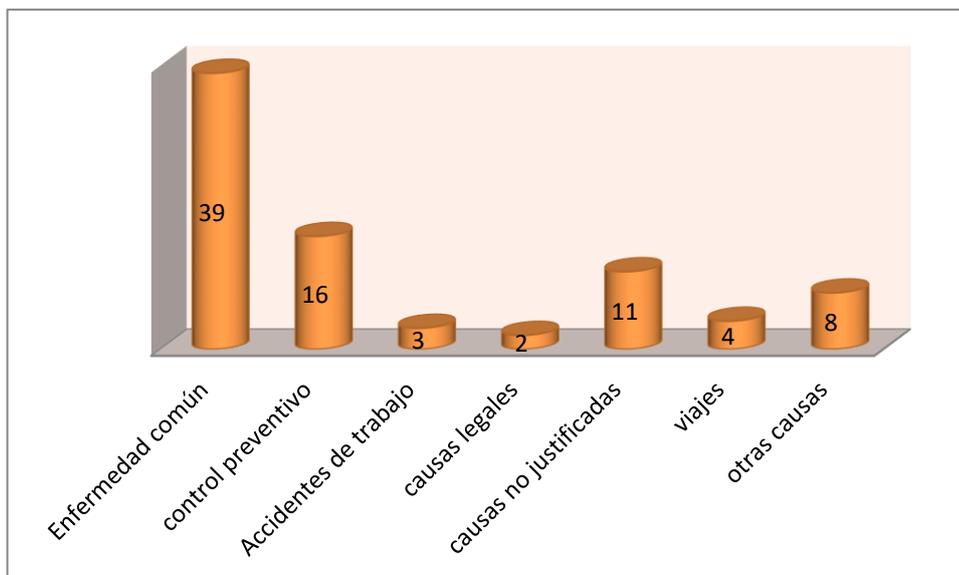
¿EN EL ÚLTIMO AÑO CUANTAS VECES SE HA AUSENTADO EN LA INSTITUCIÓN?



GRAFICA NRO 16. AUSENCIA

De acuerdo a lo expresado por los colaboradores/as en relación al ausentismo laboral, ninguno de los colaboradores/as no se han ausentado en el último año de la empresa, sin embargo, de 12 colaboradores/as que se han ausentado una de 4 a 7 veces en el último año, así mismo 11 colaboradores/as se han ausentado de 7 a 10 veces en el último año, seguido de 7 colaboradores/as que se han ausentado de 1 a 4 veces en el último año.

CAUSAS QUE OCASIONAN EL AUSENTISMO LABORAL



GRAFICA NRO 17. CAUSAS DE AUSENTISMO

Con relación a lo anterior las causas que ocasionan el ausentismo laboral según lo expresado por los colaboradores/as, se ausentan con mayor frecuencia por

enfermedad común que se refiere a todo aquel quebranto de la salud física o psíquica en la que puede o no intervenir factores relacionados con el trabajo (cirugía ocular, esguince tobillo, odontología, amigdalitis, cálculos renales, operación hernia, endometriosis, inflamación tobillo, rinitis, lesión codo) con un total de 49 veces en el último año del total de los entrevistados.

De acuerdo a esto se puede inferir que algunas de estas enfermedades, son producto de las condiciones del entorno físico laboral debido a que hace falta implementar medidas ergonómicas en la institución; pues esto genera consecuencias en los y las colaboradores/as afectando su salud física y psicológica.

En cuanto al ausentismo laboral generado por visitas de los colaboradores/as a **control preventivo** que se refiere a la asistencia al servicio médico a alguna revisión de la salud física, 16 veces en el último año (examen general, extracción de cordales, odontología), se evidencia que este se origina, ya que en la empresa no existen campañas de salud que brinde este servicio a los colaboradores/as en su lugar de trabajo y así evitar que se ausenten por este motivo.

En cuanto a los **accidentes de trabajo**, que se refiere a todo suceso repentino que ocurra por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, invalidez o la muerte, la cual se ha producido en los trabajadores de la institución tres veces en el último año (fractura de dedo, dislocación de brazo, corte profundo en pierna) se puede inferir que estos accidentes son causados por el tipo de actividad que se realiza en la coordinación (limpieza y jardinería).

Teniendo en cuenta lo anterior y la observación no participante se evidenció que los colaboradores/as no hacen uso implementos de seguridad laboral, produciendo gastos en horas extras y horas perdidas por los accidentes laborales, esto hace, entre otras cosas, que la competitividad y productividad de la institución disminuya al igual que la salud física y mental del colaborador/a.

Según lo manifestado por los colaboradores/as, se evidenció que, se ausentan con menor frecuencia por **causas legales**, 2 veces en el último año (vacaciones y matrimonio).

De igual manera las personas se ausentan por **causas no justificadas** con mayor frecuencia por problemas familiares (muerte familiar, operación hija y reunión padres

de familia, enfermedad familiar) con un total de 11 veces en el último año. Cabe resaltar que las personas que más se ausentan por esta causa según los datos obtenidos en la entrevista son mujeres.

En cuanto a los viajes 4 veces en el último año, (viaje de fin de año, cumpleaños, vacaciones) se evidencia que los colaboradores casi no se ausentan por este motivo debido a que todos los entrevistados pertenecen al estado sucre.

Así mismo los colaboradores/as se ausentan por **otras causas** como (matrícula universidad, retiro espiritual y vueltas personales) con un total de 8 veces en el último año.

De lo anterior se puede concluir que se evidencia un porcentaje de ausentismo moderado, Así mismo la causa por la que más se ausentan las personas es por enfermedad común.

De igual manera los colaboradores/as que no se han ausentado en el último año de la empresa pertenecen más de un año a esta. Se evidencia que las personas que más se ausentan están vinculadas recientemente a la empresa; teniendo en cuenta lo expresado por los colaboradores/as podemos inferir que esto se debe a la falta de pertenencia por la empresa.

De igual forma, se evidenció por medio de la observación no participante que algunos colaboradores/as, se ausentan continuamente de sus puestos de trabajo, se infiere que esto ocurre debido a la falta de asignación de funciones concretas, y la falta de recursos para la realización de las actividades.

Según lo evidenciado por el grupo investigador, este ausentismo se podrá evitar, teniendo un ambiente sano y unas condiciones de seguridad buenas, así mismo se podrá trabajar de una mejor manera logrando una óptima integridad física y psicológica que haga que el desempeño de los colaboradores/as sea el adecuado.

CONCLUSIONES

A la luz de los resultados obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos, sus análisis y discusión, surge el siguiente cuerpo de conclusiones, argumentadas de acuerdo a los objetivos específicos de la investigación:

Los factores psicológicos como: ansiedad, depresión, tensión en los músculos son factores relevantes para que se presente el ausentismo laboral en los colaboradores/as. En relación a la ansiedad, se puede concluir que se presenta más en mujeres que en hombres y se ve representada en hábitos como fumar, beber, o comer en exceso; esto debido a la sobre carga de trabajo, diferentes funciones desarrolladas y presión por exigencias de tiempo en la ejecución de las tareas.

En relación a la depresión es un factor poco evidenciado en la empresa, sin embargo se presenta en algunos/as de los colaboradores/as.

Así mismo se puede concluir que la tensión en los músculos, se genera por el trabajo sedentario, las inadecuadas condiciones ergonómicas, exceso de estrés, posturas incorrectas y movimientos repetitivos que se presentan continuamente en los colaboradores/as, son causas que generan continuamente tensión en los músculos.

La ejecución de tareas individuales, es un factor que incide, puesto que las labores que realizan los colaboradores/as les implica ejecutar variadas funciones, las cuales no pueden llevar acabo de manera eficiente por la falta de recursos.

Aspectos ergonómicos como, sillas, falta de ventilación y otros generan un ambiente inadecuado de trabajo, además la ausencia de filtros de agua, lo cual incide en la salud física y bienestar laboral de algunos colaboradores/as generando ausentismo laboral.

En cuanto a las modalidades de ausentismo laboral se encontró:

Los colaboradores/as que con mayor frecuencia se ausentan lo hacen por causas de salud, específicamente por enfermedad común: dolores lumbares, cirugía ocular, esguince tobillo, odontología, amigdalitis, cálculos renales, operación hernia, endometriosis, inflamación tobillo, rinitis, lesión codo entre otros. Se infiere que algunas de estas enfermedades, son producto de las condiciones del entorno físico

laboral, además de la repetitividad de las actividades a realizar, así como también la falta de implementación de medidas ergonómicas en los puestos de trabajo.

De igual forma, los colaboradores/as se ausentan por accidentes de trabajo relacionados con: fractura de dedo, dislocación de brazo y corte profundo en pie. Se puede inferir que estos accidentes son causados por el tipo de actividad de la jardinería, y por que los colaboradores/as no hacen uso de implementos de seguridad laboral.

De igual manera, las personas se ausentan por causas no justificadas con mayor frecuencia por problemas familiares (muerte familiar, operación hija/os reunión padres de familia y enfermedad familiar). Cabe resaltar que las personas que más se ausentan por esta causa según los datos obtenidos son mujeres.

El ausentismo producido por motivo de viajes, (viaje de fin de año, cumpleaños, vacaciones), se evidencia que los colaboradores se ausentan poco por este motivo, ya que todos viven en el estado sucre.

Puede concluirse que en la Universidad de Oriente Núcleo de sucre, deben generarse procesos de mejoramiento orientados a contribuir al progreso de la calidad de vida de los trabajadores adscritos a la coordinación de aseo y limpieza, por lo cual debe afrontar el reto de asumir que dicho grupo constituye una de las bases más fundamentales de la institución y un pilar importante en sus acciones, de esta manera se considera que deben crearse espacios en los cuales se generen propuestas alternativas que, en el marco de políticas sociales, laborales y legales, permitan el crecimiento, desarrollo y realización de sus empleados.

Acorde a lo anterior, se comprende que la empresa debe dirigir sus programas de salud ocupacional a fines, objetivos y metas que promuevan la elevación de la calidad de vida de los actores sociales inmersos en dicha realidad social por cuanto tiene especial importancia no sólo para los individuos que conforman dicho grupo, sino para la organización como tal. En este sentido deben comprometerse con la educación social y el desarrollo de las capacidades de los trabajadores para enfrentar sus dificultades y resolver problemas de forma adecuada, lo cual propende por el desarrollo humano integral en torno a los derechos humanos.

La investigación permitió avanzar en la comprensión de los factores psicosociales que están involucrados en la problemática de ausentismo laboral en los

trabajadores de la coordinación de aseo y limpieza , del núcleo de sucre de la Universidad de Oriente, pues adelanta un proceso de sistematización y obtención de información que permite identificar y a su vez analizar de forma organizada los factores psicosociales que intervienen para que los colaboradores/as se ausenten de su trabajo, dando no sólo una mirada individual y particular sino grupal e institucional que permite visualizar los supuestos a tener en cuenta en adelante el proceso del recinto universitario así como las acciones a realizar.

RECOMENDACIONES

Establecer el programa de Salud Ocupacional en medicina preventiva del trabajo en cuanto: ausentismo laboral, factores psicosociales, relacionados con cansancio mental, fatiga, estados depresivos, entre otros.

Realizar capacitación en temas como estrés, fatiga, depresión y factores psicosociales, posibles factores que influyen en el desempeño laboral del colaborador/a, y productividad de la empresa.

Implementar campañas de salud como odontología, control general, vacunación, donación de sangre, para motivar al personal en el autocuidado físico y ausentismo de la empresa.

Vigilar la salud de acuerdo con los protocolos específicos a los trabajadores expuestos a factores de riesgos.

Determinar factores de prevención como base en los valores de autocuidado, relación en con la empresa y con la familia del colaborador.

Elaborar el manual de funciones para la coordinación; con el fin de alcanzar mayor conocimiento del perfil ocupacional, descripción, funciones y responsabilidades del cargo.

Determinar política de desarrollo humano empresarial, que contribuya en el incremento de la participación y sentido de pertenencia con la empresa. Determinar escala de incentivos (ascensos, promociones, capacitación, entre otros) que genere mayor compromiso, pertenencia y motivación de los colaboradoras/es.

Realizar investigaciones que profundicen en los factores de motivación del trabajo y posibles causas de ausentismo laboral.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias, F. (2009). El Proyecto de investigación. 3a edición. Caracas, Venezuela: Orial
- Álvarez Heredia, Francisco. (2007). Salud Ocupacional. Bogotá, Colombia: Ecoe ediciones
- Balderas p., M. (2007). Ausentismo laboral. Guadalajara, México: interamericana.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial N° 36.860. 30 de Diciembre de 1999.
- Castro, M. (2003). El proyecto de investigación y su esquema de elaboración. Caracas, Venezuela: Uyapal
- Chiavenato Idalberto (2000); administración de recursos humanos. Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill.
- Ley orgánica del trabajo los trabajadores y las trabajadoras. LOTTT. Gaceta Oficial N°. 6.076 de fecha 07/05/2012
- Ley Orgánica de Prevención Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. Gaceta Oficial N° 38.236. 26 de julio de 2005.
- Moreno, B., Báez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid, España: INSHT.
- OIT. Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. (1986). Serie Seguridad, Higiene y Medicina del Trabajo. Número 56. Ginebra
- Organización internacional del trabajo (2009). OIT. Disponible: [Http://www.ilo.org/global/lang—es/index.htm](http://www.ilo.org/global/lang—es/index.htm) (consultado: 2018 febrero, 17)
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. (1978). Conferencia Internacional sobre los Cuidados Primarios de Salud, Ginebra: OMS; (Serie Salud para Todos No.1)
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2004). La Salud y la Seguridad en el Trabajo Ergonomía. http://training.itcilo.it/actrav_cdrom2/es/osh/ergo/ergoa.htm. Consultada octubre 23 de 2007
- ortega Villalobos, Joel. (1999). La nueva revista de medicina y salud en internet. www.medspain.com/n_3feb99/stress.htm. Consultada Mayo 20 de 2008

- Revista familia. (2007).El ausentismo un mal contagioso. Artículo de salud ocupacional.<http://www.familiainstitucional.com/servlet/co.com.pragma.documenta.servlet.seccion>. / 2007. Consultada marzo 23 de 2018

ANEXOS

GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

OBJETIVO: Obtener información general, sociodemográfica, Factores Psicosociales y ausentismo laboral, que influyen en el desarrollo de las actividades de las y los trabajadores adscritos a la coordinación de Aseo y Limpieza del núcleo de Sucre de la Universidad de Oriente, Los datos aquí consignados son confidenciales y tiene exclusiva finalidad de estudio.

I. DATOS DE INFORMACIÓN GENERAL

Fecha de la entrevista: _____

Hora de inicio: _____

Hora de finalización: _____

Tiempo de vinculación con la Institución _____

II. INFORMACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA

Sexo: F _____ M _____

Edad: De 18 A 25 años _____ 26 a 35 años _____ 36 a 45
_____ 46 o más _____

Estado civil: Soltero _____ Casado _____ Unión Libre _____ Separado _____ Viudo _____

Número de hijos (de mayor a menor): Número _____

Edades _____

Lugar y tiempo de residencia actual: _____

III. INFORMACIÓN LABORAL:

Salario Mensual: Entre 1200 Bolívares y 1500 _____

Entre 1500 Bolívares y 1800 _____

Entre 1800 Bolívares y 2100 _____

Entre 2100 Bolívares y 2500 _____

IV. FACTORES PSICOSOCIALES

4.1 MEDIO AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO

Al realizar el trabajo está expuesto a:

FACTORES

4.1.1 Ruido SI__ NO__ ¿Por qué?

4.1.2 Calor SI__ NO__ ¿Por qué?

4.1.3 Frío SI__ NO__ ¿Por qué?

4.1.4 Aire acondicionado SI__ NO__ ¿Por qué?

4.1.5 Iluminación deficiente SI__ NO__ ¿Por qué?

4.1.6 Ventilación inadecuada SI__ NO__ ¿Por qué?

4.1.7 Pantallas de computadores SI__ NO__ ¿Por qué?

4.1.8 Sillas SI__ NO__ ¿Por qué?

Otros _____ ¿Cuáles? _____

4.2 ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO

Califique en una escala siendo N = nunca, O= ocasionalmente, S = siempre

FACTORES	N	O	S
¿Las funciones que usted desempeña requieren un ritmo de trabajo extenso?			
¿Realiza pausas de descanso en su trabajo?			
¿El tiempo que utiliza es suficiente para realizar su trabajo?			
¿El desarrollo del trabajo le implica ejecutar tareas repetitivas?			
¿Su trabajo exige concentración en la ejecución de las tareas?			

Observaciones:

4.3 FACTORES PROPIOS DE LA TAREA

4.3.1 ¿El trabajo que Usted realiza está de acuerdo con su capacidad y conocimiento?

4.3.2 ¿Su trabajo le implica desarrollar variadas funciones?

4.3.3 ¿Las actividades que realiza en su trabajo le generan dificultad?

4.3.4 ¿Cuáles fortalezas encuentra Usted en el desarrollo del trabajo?

4.3.5 ¿Encuentra debilidades que afecten el desarrollo de su trabajo? ¿cuales?

4.4 FACTORES PSICOLOGICOS

Califique en una escala siendo N = nunca, O= ocasionalmente, S = siempre

FACTORES	N	O	S
¿El desarrollo de su trabajo ha presentado situaciones de fatiga?			
¿El trabajo le ocasiona ansiedad?			
¿Alguna vez el desarrollo del trabajo le ha creado depresión?			
¿Ha presentado alguna vez tensión en los músculos debido al desarrollo de su trabajo?			

V. MODALIDADES DE LA GESTIÓN Y DEL FUNCIONAMIENTO DE LA EMPRESA

5.1 FUNCIÓN DE LOS TRABAJADORES

5.1.1 Existe un proceso de inducción, que se le haya aportado para el desarrollo de su trabajo

5.1.2 ¿Conoce el manual de funciones en la institución?

5.1.3 ¿Existe capacitación para el cargo? SI ___NO ___

5.2 RELACIONES EN EL MEDIO DE TRABAJO

5.2.1 ¿Cuándo necesita una aclaración respecto al trabajo, quien atiende la solicitud?

5.2.2 ¿Cómo percibe las relaciones entre compañeros y directivos?

5.2.3 ¿Qué tipo de comunicación se establece en la institución? compañeros y directivos

5.2.4 ¿Cuándo se trabaja en grupo o con otras dependencias de la institución existe colaboración?

VI. AUSENTISMO LABORAL

6.1 ¿En el último año cuantas veces se ha ausentado en la institución? _____ Veces.

6.2 Las causas que han ocasionado este ausentismo han sido por:

CAUSAS DE SALUD	NRO DE VECES	MOTIVO
Accidente de trabajo		
Enfermedad profesional		
Enfermedad común		
Control preventivo		

¿Otra?

¿Cuáles?

CAUSAS LEGALES	NRO DE VECES	MOTIVO
Maternidad		
Licencias		
Convecciones colectivas		
Huelgas		
Viaje de trabajo		

¿Otra?

¿Cuáles?

Observaciones:

GUÍA DE OBSERVACION NO PARTICIPANTE

OBJETIVO: Observar la dinámica laboral existente en los diferentes procesos que se llevan a cabo en la institución.

Fecha: _____

Dependencia: _____

Jornada: _____

Elaborado por: _____

Factores a observar

Ruido, calor, frio, aire acondicionado, iluminación, ventilación, pantallas de computadores, sillas y otros.

Organización del tiempo del trabajo, Factores propios de la tarea, factores psicológicos.

Ausentismo laboral.

Otros.

HOJAS DE METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/6

Título	Factores Psicosociales y su influencia en el Ausentismo laboral de la coordinación de servicios generales en el núcleo de sucre de la universidad de Oriente, año 2017.
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Chacón G, María	CVLAC	24.876.091
	e-mail	Mafe.chacon93@gmail.com
	e-mail	
Márquez V. Luisangela	CVLAC	25.467.880
	e-mail	Ela_marquezv@hotmail.com
	e-mail	
Vargas R, Yormalis	CVLAC	24.402.158
	e-mail	Yormalis.vargas@hotmail.es
	e-mail	yormalisv@gmail.com
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	

Palabras o frases claves:

Salud ocupacional, Factores Psicosociales, Medio ambiente de Trabajo, Factores psicológicos, Ausentismo Laboral.
--

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 2/6

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Ciencias Sociales	Gerencia de Recursos Humanos

Resumen (abstract):

La investigación titulada “Factores Psicosociales y su influencia en el Ausentismo laboral de la coordinación de servicios generales en el núcleo de sucre de la universidad de Oriente”, se refiere, a la importancia que tiene para una organización el bienestar físico y psicológico de los trabajadores, abordando el tema del ausentismo desde la influencia de los factores psicológicos.

La investigación de tipo cualitativo, se desarrolla con 30 trabajadores, en base a la aplicación de entrevistas semi-estructuradas y observación no participante, con el fin de identificar los factores psicosociales que influyen en el ausentismo laboral en la institución, dado el interés por parte del grupo de investigación y la empresa en contribuir al bienestar laboral y mejoramiento de la calidad de vida de sus colaboradores/as.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 3/6

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
Marcano, Omaira	ROL	C <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> T <input checked="" type="checkbox"/> J <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/>
	CVLAC	4.504.930
	e-mail	Oma5455@hotmail.com
	e-mail	
Camacho, Zelideth	ROL	C <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> J <input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> X
	CVLAC	3.829.995
	e-mail	Zelycamsa@gmail.com
	e-mail	
Montañéz, María	ROL	C <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> J <input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> U <input type="checkbox"/> X
	CVLAC	8.649.219
	e-mail	Mmontañéz2008@hotmail.com
	e-mail	

Fecha de discusión y aprobación:

Año Mes Día

2018	05	09
-------------	-----------	-----------

Lenguaje: **SPA** _____

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 4/6

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
Tesis-Mari,luisangela,yormalis.doc	Application/word

Alcance:

Espacial: _____

Temporal: _____

Título o Grado asociado con el trabajo: Licenciatura en Gerencia de Recursos Humanos

Nivel Asociado con el Trabajo: Licenciatura

Área de Estudio: Gerencia de Recursos Humanos

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado: Universidad de Oriente

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CU N° 0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano
Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ
Vicerrector Académico
Universidad de Oriente
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009"**.

Leído el oficio SIBI – 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.



Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

JUAN A. BOLANOS CUMBELE
Secretario



C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YGC/maruja

Apartado Correos 094 / Telfs: 4008042 - 4008044 / 8008045 Telefax: 4008043 / Cumaná - Venezuela

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso- 6/6

Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicación CU-034-2009) : “los Trabajos de Grado son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y sólo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario para su autorización”.


Chacón G, María Fernanda


Márquez V, Luisangela


Vargas R, Yormalis José


Prof: Omaira Marciano