



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA**



**FACTORES ASOCIADOS AL AUSENTISMO LABORAL DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE QUIRÓFANO
DE UN HOSPITAL MATERNO INFANTIL UBICADO EN
GUACARA- ESTADO CARABOBO.**

Autora: Maricarmen Aular

Bárbula, Abril 2016



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA**



**FACTORES ASOCIADOS AL AUSENTISMO LABORAL DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE QUIRÓFANO
DE UN HOSPITAL MATERNO INFANTIL UBICADO EN
GUACARA- ESTADO CARABOBO.**

Autora: Maricarmen Aular

**Trabajo de Grado presentado para optar al Título de
Licenciada en Relaciones Industriales**

Bárbula, Abril 2016



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



APROBACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, **Prof. Ernesto Rodríguez**, hace constar que el Trabajo de Grado, bajo el título: “**FACTORES ASOCIADOS AL AUSENTISMO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE QUIRÓFANO DE UN HOSPITAL MATERNO INFANTIL UBICADO EN GUACARA- ESTADO CARABOBO**”, presentado por la bachiller: **Maricarmen Aular; C.I. N° 20.179.605,** como requisito parcial para optar al título de Licenciada en Relaciones Industriales, cumple con los requisitos de forma y fondo para su presentación y discusión según lo establecido en la normativa sobre Proyectos de Investigación y Trabajos de Grado de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo.

En Valencia, a los _____ días del mes de Marzo de 2016.

Prof. Ernesto Rodríguez

C. I. V- 12.314.372

veredicto



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA**



CAMBIO DE TÍTULO

Por medio de la presente, se informa que el presente trabajo de grado presentado por la bachiller **Aular P. Maricarmen** titular de la Cédula de Identidad **N° V- CI 20.179.605**, tuvo una modificación en el título en virtud que se realizó un cambio a nivel de población. Es importante señalar que ello no implicó cambio en el tema, solamente en un objetivo de la investigación.

A continuación se presenta el título original presentado en el proyecto de investigación: **FACTORES QUE INCIDEN EN EL AUSENTISMO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR SALUD DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL JULIA BENEITEZ UBICADA EN GUACARA – ESTADO CARABOBO.**

El título actual de trabajo de grado es: **FACTORES ASOCIADOS AL AUSENTISMO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE QUIRÓFANO DE UN HOSPITAL MATERNO INFANTIL UBICADO EN GUACARA- ESTADO CARABOBO.**

Sin más que hacer referencia

Prof. Ernesto Rodríguez

C. I. V- 12.314.372

DEDICATORIA

Este trabajo de grado se lo dedico a Dios quien supo guiarme en el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se me presentaban, enseñándome a encarar las adversidades, sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mis padres Jesús Eduardo Aular Borjas y Maritza Josefina Pernalette Galindez, que siempre me apoyaron incondicionalmente en la parte moral y económica para poder llegar a ser un profesional de la república.

A mis hermanas Jeximar Aular y Mariangel Aular por el apoyo que siempre me brindaron día a día en el trascurso de cada año de mi carrera Universitaria.

A mi amado novio Jahzeel Rodriguez quien con sus palabras de aliento no me dejaba decaer para que siguiera adelante y siempre sea perseverante y cumpla con mis ideales.

Maricarmen Aular

AGRADECIMIENTOS

A Dios

Por protegerme durante todo este camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi carrera

A mis padres

Por su amor trabajos y sacrificios en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Ha sido un privilegio ser su hija, son los mejores padres.

A mi universidad y profesores

Por permitirme tener una buena experiencia dentro de este recinto de estudios y convertirme en un ser profesional, gracias a cada profesor que hizo parte de este proceso integral de formación, que deja como producto terminado este grupo de graduandos.

A Jackelin Guevara

Por su esfuerzo, dedicación, sus orientaciones, su manera de trabajar, su persistencia, su paciencia y su motivación que han sido fundamentales en la culminación de esta investigación.

Maricarmen Aular



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA**



**FACTORES ASOCIADOS AL AUSENTISMO LABORAL DEL PERSONAL
DE ENFERMERIA EN EL AREA DE QUIROFANO DE UN HOSPITAL
MATERNO INFANTIL UBICADO EN GUACARA- ESTADO CARABOBO.**

Autor: Maricarmen Aular

Tutor: Ernesto Rodríguez

Año: Febrero 2016

RESUMEN

El ausentismo laboral es toda ausencia de una persona en su puesto de trabajo en un día laborable, dentro de la jornada legal de trabajo, esta situación puede convertirse en un problema para las organizaciones, debido a las consecuencias que genera. Por tal motivo, el presente estudio tuvo como objetivo general: Factores asociados al ausentismo laboral del personal de enfermería del área de quirófano del Hospital Materno Infantil “Julia Benítez” ubicado en Guacara, del Estado Carabobo. El estudio realizado se ubica en una investigación de campo de carácter descriptivo. La población está constituida por quince (15) enfermeras. Considerando que al ser una mínima cantidad de personas se transforma en una población finita lo que genera que la muestra sea la misma. Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario como instrumento, este estuvo diseñado bajo la escala Lickert, compuesto por veintiocho (28) ítems, aplicando la fórmula de Alpha de Cronbach se obtuvo como resultado 0,68% la cual genera una alta confiabilidad. Una vez recogida la información necesaria a través de diagrama de tortas para la representación gráfica de los resultados se obtuvo como conclusión lo siguiente: a) el ausentismo laboral puede ser justificado e injustificado debido a las causas; b) el ausentismo laboral trae como consecuencia problemas en los grupos organizativos ya que afecta el desempeño de trabajo; c) también entre los efectos del ausentismo se encuentra: un mal clima organizacional, obstaculizando el logro de las metas. Por ello se recomienda realizar estrategias a través de un plan de acción que disminuya y evite el ausentismo laboral en las instituciones de salud.

Descriptor: Ausentismo Laboral, Causas, Consecuencias.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA**



**FACTORS ASSOCIATE TO LABOUR ABSENTEEISM OF SICK BAY
PERSONAL IN THE AREA OF OPERATING THEATRE AT THE
CHILDREN'S MATERNAL HOSPITAL, LOCATED IN VALENCIA
CARABOBO STATE.**

Author: Maricarmen Aular

Tutor: Ernesto Rodriguez

Date: February 2016

ABSTRACT

The labor absenteeism is an absence of a person in the job space in a labor day. This situation is a great problem to the organizations, for the consequence that it generates. For this the present studios has as general objective Factors associate to labor absenteeism of sick bay personal in the area of operating theatre at the children maternal hospital "Julia Benitez" located in Valencia Carabobo state. The investigation realized is of field with descriptive character. The population is constituted for fifteen (15) nurses that is a minimum quantity and is transform in a finite population, for this the sample is same. Respect to the collection of facts used the questionnaire as instrument; it was realized under the lickert scale, consisting of twenty-eight(28) items, using the formula of alpha Cronbach, it was obtained as result 0,68% reliability one it means high reliability. After that obtained the necessary information, by diagrams of cake to the graphic representation, concluded the following: a) The labor absenteeism can be justified and unjustified by the causes; b) The labor absenteeism has as consequence problems in the organizations, because it affects the performance in the job; c) Also, there is a bad organizational climate preventing the profit of the objective. For this is recommended to realize different strategies in a plan of action to reduce and to prevent the labor absenteeism in the health institution.

Keywords: Labor absenteeism, causes, consequences.

ÍNDICE GENERAL

Págs.

Tabla de contenido

DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTOS	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
ÍNDICE DE CUADROS.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
INTRODUCCIÓN	xv
CAPÍTULO I.....	18
EL PROBLEMA	18
Planteamiento del problema	18
Objetivos	25
Objetivo General	25
Objetivos Específicos	25
Justificación de la Investigación.....	25
CAPÍTULO II	28
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	28
Antecedentes de la Investigación	29
Antecedentes	29
Referentes Teóricos.....	32
Bases legales.....	66
Definición de Términos.....	72
CAPÍTULO III.....	75
MARCO METODOLÓGICO.....	75

Naturaleza de la Investigación	75
Estrategias Metodológicas.....	76
Diseño de la Investigación	76
Nivel de investigación	77
Estrategia Metodológica.....	78
Población y muestra	82
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	83
Validez y Confiabilidad del Instrumento	84
CAPÍTULO IV	87
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	87
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	117
LISTA DE REFERENCIAS	120
ANEXOS	127

ÍNDICE DE CUADROS

Págs.

Cuadro 1	80
Cuadro 2	81
Cuadro 3	82

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Págs.
Gráfico 1 Ausentismo Justificado.....	88
Gráfico 2 Ausentismo Injustificado.....	89
Gráfico 3 Causas de Motivación.....	90
Gráfico 4 Causas del Compromiso Organizacional.....	91
Gráfico 5 Causas de Enfermedad.....	92
Gráfico 6 Causas de Permiso.....	93
Gráfico 7 Causas de Estudios.....	94
Gráfico 8 Causas de Transporte.....	95
Gráfico 9 Causas de Sociales.....	96
Gráfico 10 Causas de personales.....	97
Gráfico 11 Consecuencias en la Producción.....	98
Gráfico 12 Consecuencias Rotación.....	99
Gráfico 13 Consecuencias Metas.....	100
Gráfico 14 Consecuencias Eficacia.....	101
Gráfico 15 Instalaciones.....	102
Gráfico 16 Comodidad.....	103
Gráfico 17 Medidas de Higiene y Seguridad.....	104
Gráfico 18 Comodidad.....	105
Gráfico 19 Mejora Continua.....	106
Gráfico 20 Capacitación Adecuada.....	107
Gráfico 21 Retroalimentación.....	108
Gráfico 22 Cortesía.....	109
Gráfico 23 Comunicación Departamental.....	110
Gráfico 24 Rendimiento.....	111

Gráfico 25 Premian.....	112
Gráfico 26 Ascenso.....	113
Gráfico 27 Motivación.....	114
Gráfico 28 Conformidad.....	115

INTRODUCCIÓN

Es importante tomar en cuenta que los cambios en la sociedad generados a fenómenos como la globalización y complementados a su vez por la aparición de nuevas tecnologías y de la comunicación, presentan una realidad caracterizada en determinados grupos de organización. Así mismo las transformaciones que deberán producirse para lograr el desarrollo de la sociedad se fundamentan en el recurso organizacional más importante el conocimiento y la eficiencia. Por tal razón, las instituciones públicas necesitan diseñar estructuras más flexibles al cambio, y que el mismo se produzca como consecuencia del aprendizaje de sus miembros. Esto implica generar condiciones para promover equipos de alto desempeño.

Basado en este criterio, el sentido de pertenencia y el clima organizacional, constituyen parte esencial en el desarrollo de la capacidad, motivación y productividad entre los miembros de una organización, para mejorar sus niveles de efectividad y eficiencia de los mismos, evitando así el ausentismo laboral de quienes laboran en ella.

En el marco de estos argumentos es importante definir el ausentismo laboral según: La Organización Mundial de la Salud (OMS 2000), la define como:

La falta de asistencia de los empleados a sus puestos de trabajo por causa directa o indirectamente evitables, tales como de enfermedad, cualquiera que sea su duración y carácter común, profesional, accidente laboral o no incluidas las visitas médicas, así como las ausencias injustificadas durante toda o parte de la jornada laboral, y los permisos circunstanciales dentro del horario laboral.

Tomando en cuenta por la conceptualización expresada anteriormente, que el ausentismo genera problemas organizativos, debido a que los reemplazos de determinado personal en su área laboral requieren capacitar a un nuevo trabajador o ejecutar horas extraordinarias para cubrir la ausencia del mismo. Sin embargo para el

personal ausente esta situación se puede suponer como un medio para disminuir su estrés en el área laboral y de esta forma desarrollar activamente sus funciones familiares, creando el individuo con esta actitud una conducta indebida donde se consolida la falta de responsabilidad y el no compromiso con su área de trabajo mostrando así su falta de desempeño.

Por lo tanto el propósito general de la presente investigación factores asociados al ausentismo laboral del personal de enfermería en el área de quirófano del hospital materno infantil “Julia Benítez” ubicado en Guacara- Estado Carabobo.

Para el logro de los objetivos de esta investigación, fue necesaria la aplicación de un cuestionario como instrumento de recolección de datos al personal de enfermería del área de quirófano de la institución de salud objeto de estudio, a fin de obtener resultados que permitan dar respuesta a ciertas interrogantes como: ¿Cómo se presenta el ausentismo laboral en el personal de enfermería del área de quirófano en el Hospital Materno Infantil Julia Benítez?, ¿Cuáles son los factores que generan al ausentismo laboral en el personal de enfermería del área de quirófano en el Hospital Materno Infantil Julia Benítez?, ¿Cuáles son las estrategias planteadas para la prevención del ausentismo laboral y el desempeño de las tareas con relación al en el personal de enfermería del área de quirófano en el Hospital Materno Infantil Julia Benítez?

Esta Investigación se presenta en 4 capítulos:

En el primer capítulo, denominado el problema, se describen los aspectos referentes al planteamiento del problema, donde en lo macro, micro y meso es decir, a nivel nacional, se da a conocer la situación del país en cuanto a la problemática, haciendo hincapié en los diferentes factores externos e internos, incluyendo las repercusiones del Estado a través de sus políticas, normativas, leyes, incidiendo en las

organizaciones del sector público y privado, lo que ha puesto en prueba la realidad del ausentismo laboral en las organizaciones donde se labora. Así mismo se plantean los objetivos de la investigación, y la justificación del estudio.

El segundo capítulo, titulado marco teórico referencial, da a conocer sus antecedentes, las bases teóricas y aspectos relacionados con la investigación, bases legales, ayudando así al lector a la comprensión de la temática planteada

El tercer capítulo, nombrado marco metodológico, consiste en desarrollar la naturaleza de la investigación, la estrategia metodológica, además de la población y muestra utilizada en el proyecto, así como las técnicas de instrumento de recolección de datos, también su validación y confiabilidad.

En el cuarto capítulo, presentación y análisis de los resultados, está dirigido al análisis e interpretación de datos obtenidos a través de gráficos con la finalidad de conocer la situación actual del personal de enfermería en el área de quirófano del hospital materno infantil “Julia Benítez” ubicado en Guacara- Estado Carabobo con respecto al ausentismo laboral.

Finalmente se presentan las conclusiones derivadas del estudio de investigación, las recomendaciones y sugerencias orientadas a disminuir y prevenir el ausentismo laboral y las bibliografías consultadas.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

Los determinados grupos organizativos en la sociedad están integrados por diversas personas que trabajan arduamente en conjunto para lograr las metas establecidas, sin embargo para generar este buen clima organizacional es fundamental tener en cuenta la participación activa y el compromiso de las diferentes funciones que se desempeñan en el área laboral. Por tal motivo es importante destacar que los trabajadores deben tener responsabilidad, estar motivados con su labor para así mostrar un buen desempeño en las tareas asignadas

Por ello se hace imprescindible que las organizaciones deben generar que el personal que labora en sus determinadas corporaciones trabaje colectivamente para lograr la eficacia y eficiencia, satisfaciendo de esta forma las necesidades de la sociedad. Pero esta situación algunas veces no es así, debido a diversos factores internos y externos como: malas políticas salariales, falta de supervisión, escasez de personal especializado, transporte deficiente, enfermedad, accidentes, entre otros, expresándose en el ausentismo laboral. Keith (2007:37).

El ausentismo laboral es un fenómeno muy antiguo y generalizado que ha afectado en mayor o menor medida a las organizaciones de trabajo, siendo una forma de expresión que refleja el trabajador hacia la empresa, en el que transgreden normas oficiales; de tal manera que su incidencia perjudica e impide el logro de los objetivos de la organización. Por lo que considerando las realidades económicas a nivel mundial, este fenómeno ha sido objeto de estudio en todas sus escalas, debido a que

representa un problema no solamente para el trabajador sino para la organización en la que se desempeña. Arias (2006:28).

En este sentido, en países desarrollados y altamente industrializados tales como Japón, Alemania, Canadá, Estados Unidos, han estudiado el ausentismo laboral dentro de un concepto fenomenológico, y exponen que “debe mantenerse en un nivel bajo dentro de sus organizaciones debido a que éste 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”. Arias (2006 28).

Balderas (2006:2) 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 planeación de la producción está en función de la disponibilidad de la mano de obra.

Asimismo, Bonilla, Demetrio (2006:58), expresaron que “no siempre las empresas cuentan con la profundidad necesaria para hacer un cálculo global de la tasa de ausentismo”, es decir, las empresas se ven afectada por un incremento en sus costos por la alta inactividad compensada, lo que genera en esos días que se pagan y no se trabajan, situación que afecta de manera directa e indirecta las relaciones laborales entre los trabajadores.

De igual forma, según los planteamientos de Robbins (2010:57), “muchas de las empresas en el mundo han intentado disminuir el ausentismo de sus trabajadores tratando de satisfacer ciertos tipos de necesidades que a su propio juicio han considerado como las más satisfactorias para que el trabajador este contento y en

consecuencia pueda ver con agrado el trabajo”, sin embargo, son muchos los factores que intervienen en esta realidad que aqueja al mundo laboral.

Por ende, es preciso definir ausentismo laboral señalando el planteamiento de Keith (2007:57) quien expresa que este fenómeno:

(...) afecta al trabajador en su salario, seguridad en el trabajo, bajo rendimiento, calidad de su mano de obra, reincorporación al trabajo, justificantes para faltar y deficiencias en los servicios que impiden el buen desarrollo y el logro de objetivos, por otro lado la empresa que sufre de las consecuencias y se ve afectada económicamente, en su presentación de bienes servicios y en el mercado; el ausentismo es la suma de los periodos en que los empleados de una organización no están en el trabajo.

En consecuencia, según señala Bohlander (2009:71)

En la actualidad este fenómeno se ha convertido en un problema particularmente grave, ya que es una de las causas con que más intensidad altera la relación laboral, debido a la alta frecuencia con que se presenta, siendo posible observar, en las instituciones modernas, que el combate del ausentismo ya no se libra solo sobre la base de intimidar al personal, debido a la existencia de nuevas modalidades para el recurso humano utilizando principios en función de los cuales se intenta prevenir el mayor problema laboral, el ausentismo del personal.

Por consiguiente, el objetivo fundamental en que deben trabajar las organizaciones actualmente es en mejorar las diferentes condiciones de los trabajadores. En consecuencia es importante hacer referencia al área de administración con relación a los recursos humanos, que es vital debido a que tiene como función estudiar detalladamente la condición del trabajador detectando aquellos descontentos existentes de los mismos y buscar las posibles soluciones para mejorar su desempeño dentro del grupo organizativo, evitando de esta forma la falta de

asistencia hacia su área de trabajo y consolidando su compromiso. Generando una óptima cultura organizacional que establezca las metas establecidas y de ganancias a la organización a corto o largo plazo. González (2011:57).

Aunado a esto es fundamental hacer referencia al desarrollo de las tareas que realiza un personal, es decir, su desempeño laboral, el cual es una de las herramientas principales para cumplir con las metas establecidas de la organización, cuando es ejecutado de forma eficiente y eficaz, si por el contrario no existe una adecuada capacidad en las actividades realizadas el clima organizativo no será próspero y evitara ganancias en el recurso humano como en sus metas. El desempeño laboral Mantilla (2004:103), lo considera como “una serie de características individuales, entre ellas, las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y cambios”.

Por lo anterior mencionado, una de las consecuencia del ausentismo es el desempeño laboral, ya que el mismo disminuye en la medida que las faltas afecten el logro de los objetivos. Continuando con el autor Mantilla (2004:27), quien explica la relación entre ausentismo y desempeño laboral como causa y efecto destacando:

Si los trabajadores se sienten realmente identificados con la organización, traerá como consecuencia un mayor compromiso de parte de ellos para con la empresa, lo que puede influir notablemente en la actitud hacia el trabajo y desempeño del mismo; si por el contrario, los trabajadores no se sienten identificados con la organización, puede ocurrir un desinterés hacia el trabajo y generar ausentismo, baja productividad y el no cumplimiento de los objetivos asignados.

En este mismo orden de ideas, el determinado grupo de organización tendrá que realizar un plan estratégico a los empleados donde se permita corregir las deficiencias mediante planes de acciones formativos que motiven al trabajador generando una satisfacción y un ambiente proactivo, evitando de esta forma el ausentismo laboral. En este aspecto, el desempeño de los empleados siempre ha sido considerado como la piedra angular para desarrollar la efectividad y éxito de una organización; por tal razón existe en la actualidad total interés para los gerentes de recursos humanos los aspectos que permitan no solo medirlo, sino también mejorarlo

Desde esta perspectiva, frente a la realidad mundial del ausentismo laboral, Venezuela no es la excepción, debido que en diferentes estudios consultados revelan una alta tasa de ausentismo a lo largo de la geografía nacional, que se hace más notoria en las empresas públicas así como en las privadas. Adicionalmente, es necesario citar a Martínez (2010:78) quien expresa que en “Venezuela actualmente se manifiestan una serie de factores externos, incluyendo las repercusiones del Estado a través de sus políticas, normativas, leyes, incidiendo en las organizaciones del sector público y privado, lo que ha puesto en prueba la realidad del ausentismo laboral en la organización donde se labora”.

Por consiguiente, en la Ley Orgánica del Trabajo de los Trabajadores y Trabajadoras (LOTTT 2012), el ausentismo laboral está incorporado no con esa mención pero sí en la naturaleza que puede generar la conducta del trabajador y constituyen causal de despido justificado a saber, inasistencia injustificada durante tres días hábiles, en un mes, abandono de trabajo que es la salida intempestiva e injustificada en horas laborables, la negativa a trabajar en tareas que no son contrarias a la ley, la inasistencia injustificada del trabajador que tenga alguna tarea que afecte la productividad, la prestación del servicio o la ejecución de la obra. Al respecto, Rodríguez (2013) afirma que “con la implementación de la nueva LOTTT, que garantiza la estabilidad laboral absoluta, el ausentismo se ha incrementado porque los

trabajadores confían en que no pueden ser despedidos a pesar de sus incumplimientos”

Ahora bien, el sector salud en Venezuela no escapa de esta realidad debido al alto índice de ausentismo laboral en los diferentes centros hospitalarios específicamente en el personal de enfermería donde que se registran en el Estado Carabobo, según lo afirma Castillo (2014:28):

Las causas del ausentismo laboral en el sector salud son atribuibles a la organización: falta de desempeño en su labor, la inequidad en la distribución del trabajo y la inexistencia de participación en la toma de decisiones con 100%, los bajos salarios en 80%, ambiente inadecuado de trabajo 70%; respecto a las causas atribuibles a las enfermeras se encontró que 85% son imputables a el no compromiso con la función dentro de su área laborable, insatisfacción con el trabajo, 55% a enfermedad propia y 40% a enfermedad de los hijos. Concluyendo que el ausentismo laboral tiene origen mixto que depende tanto de las enfermeras como de la organización, por tanto debe ser abordado en conjunto mediante estrategias participativas y así disminuir su impacto.

En consecuencia, se entiende que el impacto del ausentismo es a nivel individual, económico y social, específicamente cuando se habla de instituciones prestadoras de servicios como son las instituciones de salud, en su personal de enfermería lo que ocasiona un perjuicio en la calidad de los servicios. Ante este panorama, es necesario analizar la situación que afecta a un grupo de enfermeras en el área de quirófano, quienes prestan sus servicios en el Hospital Materno Infantil Julia Benítez, ubicado en Guacara, estado Carabobo, el cual, es un centro de salud especializado que ofrece servicios gratuitos a las mujeres de la entidad, pertenece a la Misión Niño Jesús, y según observaciones realizadas y vivencias obtenidas, se puede afirmar que es una institución que actualmente está siendo afectada por el fenómeno del ausentismo.

Por lo antes mencionado, es relevante mencionar, que la situación de ausentismo laboral en el Hospital Materno Infantil Julia Benítez, está afectando no solo a la institución y a los trabajadores sino también a la población en general quienes buscan los servicios de consulta especializada de control pre-natal, planificación familiar, control de niños sanos, emergencia, cirugías de emergencias o urgencias, laboratorio, atención neonatal, vacunación, asistencia ambulatoria, entre otros, servicios que debería prestar la institución pero por la ausencia del personal no está siendo efectivo.

De tal manera, según la información obtenida, el centro hospitalario en estudio, cuenta en la actualidad con un personal conformado por enfermeras, médicos especialistas, camilleros, camareras, mantenimiento, administrativo, seguridad, paramédicos, farmacia y almacén, quienes son los encargados de velar por el buen funcionamiento de las actividades propias de la institución, sin embargo, estas no se están cumpliendo en su totalidad debido a la ausencia reiterada del personal de enfermería que trae consigo efectos dentro de las relaciones laborales y descontento en la población a quien está dirigida los servicios.

Desde este contexto, y de acuerdo con lo anteriormente expuesto surgen las siguientes interrogantes de la investigación:

- ¿Cómo se presenta el ausentismo laboral en el personal de enfermería del área de quirófano en el Hospital Materno Infantil Julia Benítez?
- ¿Cuáles son los factores que generan al ausentismo laboral en el personal de enfermería del área de quirófano en el Hospital Materno Infantil Julia Benítez?
- ¿Cuáles son las estrategias planteadas para la prevención del ausentismo laboral y el desempeño de las tareas con relación al en el personal de enfermería del área de quirófano en el Hospital Materno Infantil Julia Benítez.

Objetivos

Objetivo General

Analizar los factores asociados al ausentismo laboral del personal de enfermería en el área de quirófano de un hospital materno infantil ubicado en Guacara- Estado Carabobo.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual del ausentismo laboral presente en el personal de enfermería en el área de quirófano del hospital materno infantil Julia Benítez ubicado en Guacara- Estado Carabobo.
- Identificar los factores asociados al ausentismo laboral que presenta el personal de enfermería en el área de quirófano del hospital materno infantil Julia Benítez ubicado en Guacara- Estado Carabobo.
- Proponer sugerencias para minimizar los factores asociados al ausentismo laboral presente en el personal de enfermería en el área de quirófano del hospital materno infantil Julia Benítez ubicado en Guacara- Estado Carabobo

Justificación de la Investigación

El ausentismo laboral es un fenómeno observado con mucha frecuencia en las distintas organizaciones, tanto del sector público como privado, por lo que se considera que es un factor que debe conocerse y reducirse al mínimo en una organización, de allí que sea necesario analizar los factores causales de su aparición, esto debido a que en presencia de elevados índices de ausentismo, puede llegar a convertirse en una fuente de pérdida de productividad. Tal es el caso de los centros de salud donde el ausentismo laboral es causante de daños que afecta no solo a la misión, visión y objetivo de la institución sino también pone en riesgo la salud de las personas que desean gozar del beneficio de atención médica gratuita.

En este orden ideas, la problemática de este estudio como es el ausentismo laboral se justifica desde diferentes puntos, en el aspecto práctico porque permite al personal gerencial tomar decisiones que generen un adecuado clima organizacional donde se beneficia el empleado como ser humano generando motivación y compromiso con su desempeño laboral. Dando a conocer así el logro de las metas establecidas del grupo organizativo como es el hospital materno infantil Julia Benítez ubicado en Guacara- Estado Carabobo.

De igual forma, este estudio se justifica en un aspecto técnico y metodológico porque forma parte de un antecedente que servirá de soporte para futuras investigaciones relacionadas con el tema en estudio, así como también conlleva un aporte social pues al analizar las variables del ausentismo laboral en el personal de enfermería del área de quirófano del Hospital Materno Infantil Julia Benítez se estaría conociendo la situación actual que allí ocurre, y de qué forma se puede actuar ante esta situación para buscar las soluciones y prevenir el problema de este estudio de investigación.

En efecto, esta investigación puede contribuir con los empleados anteriormente señalados, para que a través de las recomendaciones derivadas, se otorgue mayor importancia al desempeño de las funciones y asistencia a su jornada laboral, dentro del contexto de la administración pública, favoreciendo así el cumplimiento de las actividades y la satisfacción del colectivo, quienes contarán con trabajadores que estén disponibles cuando se les necesite, lo que pudiese mejorar las relaciones dentro del ambiente laboral. Debido a que el compromiso dentro de un grupo organizativo no es una función individual sino colectiva, elaborar arduamente para el logro de los objetivos establecidos.

Por otra parte la siguiente investigación se justifica desde el contexto técnico, ya que permitió a través de los conocimientos adquiridos por la autora durante sus estudios en relaciones industriales, aplicar las técnicas propias del área, comprender y analizar el contexto del problema para realizar recomendaciones y sugerencias prácticas en la solución del mismo. Por último, desde el punto de vista metodológico, esta investigación será un antecedente para futuras investigaciones que pueden servir de base tanto sus conclusiones como sus hallazgos en pro de solucionar situaciones organizacionales de igual naturaleza. Consolidándose así en una línea de investigación de Desarrollo creativo empresarial donde se enfocan diversos procesos de gestión, productividad para el logro de las metas dentro de la organización.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Al dar inicio en este capítulo se expone primeramente los antecedentes, que permitan establecer la analogía con otros trabajos relacionados con la situación problemática planteada. Adicionalmente, se presentan las bases teóricas, las cuales proporcionan un conocimiento exhaustivo del problema, así como las leyes que sustentan el estudio sobre los factores que inciden en el ausentismo laboral del personal de enfermería del área de quirófano del Hospital Materno Infantil Julia Benítez.

La función del marco referencial es identificar el problema u objeto de estudio dentro de un conjunto de conocimientos, a fin de enfocar la búsqueda y ofrecer una conceptualización adecuada de los recursos utilizados para ser manejados y convertidos en acciones concretas.

Según Guerra (2009:56).

El marco de referencia teórico se puede entender como la fundamentación teórica dentro del cual se enmarcara la investigación que va a realizarse. Es decir, es una presentación de las principales escuelas, enfoques o teorías existentes sobre el tema objeto de estudio, en que se muestre el nivel de conocimiento en dicha aérea. El marco de referencia teórico debe presentar en una forma más clara los elementos de tipo teórico que van a servir para orientar un determinado trabajo.

En virtud a los antes mencionado en este capítulo se darán a conocer las fundamentaciones teóricas utilizadas en el estudio, compuesta por un conjunto de categorías básicas, la cual constituye un sistema coordinado y coherente de conceptos que permiten abordar el problema orientado a una solución.

Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de la investigación a utilizar se refieren a diversas teorías, enfoques e investigaciones desarrollados, por algunos autores que son considerados válidos para el correcto entendimiento del problema estudiado debido a que es una tarea indispensable de toda investigación. En consecuencia en este capítulo se exponen algunos trabajos y publicaciones que sirven de apoyo y soporte para el desarrollo del presente estudio.

Antecedentes

Restrepo y Silva (2014), en su trabajo de grado titulada “Relación entre el ausentismo laboral y los síntomas músculo-esqueléticos en trabajadores de la salud de una institución prestadora de servicios de salud sexual y reproductiva” para alcanzar el título de Médicos Especialistas en Relaciones del Trabajo, presentado en la Universidad Nuestra Señora del Rosario del Distrito Capital de Bogotá – Colombia.

El objetivo del estudio, fue establecer la relación entre los síntomas musculoesqueléticos y el ausentismo laboral en una Institución Prestadora de Servicios de Bogotá Distrito Capital especializada en salud sexual y reproductiva, teniendo en cuenta el tipo de trabajo y hábitos en la práctica de actividad física del personal, metodológicamente, se realizó un estudio de corte transversal, para evaluar la presencia de síntomas músculo-esqueléticos en la Institución, que cuenta con 4 centros ubicados en Bogotá D.C., la evaluación de los síntomas musculoesqueléticos se realizó por medio del Cuestionario Nórdico y la práctica de actividad física de los trabajadores se evaluó con la aplicación de preguntas extraídas de la Encuesta Nacional de la Situación Nutricional (ENSIN).

De este modo, mediante un muestreo por conveniencia se incluyó una muestra de la población, obteniendo como resultado que los síntomas musculoesqueléticos

más frecuentes fueron en el cuello (48.2%), seguido de columna lumbar (45.4%) y mano/muñeca derecha (41.2). El 95.1% de los trabajadores presentaron algún síntoma músculo-esquelético, algunos de ellos con afectación en más de un segmento.

Esta investigación tiene relación con el presente proyecto porque trabaja con la variable como es el ausentismo laboral en el sector de salud, dando a conocer las posibles causas o factores que influyen en los trabajadores para no asistir a su área laboral, las cuales pueden ser por motivo de salud o cualquier otra situación que ocasione desequilibrio en el grupo organizativo”.

Por otra parte Navarro (2012), en su trabajo de ascenso titulado “Ausentismo laboral de los empleados de la gerencia de personal y su incidencia en los costos en la empresa CVG Bauxilum Puerto Ordaz estado Bolívar”, presentado en la Universidad Católica Andrés Bello, para optar al título de Especialista en Gerencia: Mención Finanzas.

Su objetivo fue estudiar el ausentismo laboral de los empleados de la gerencia de personal y su incidencia en los costos en la empresa CVG Bauxilum Puerto Ordaz estado Bolívar, asumiendo que el ausentismo es la ausencia del empleado a su puesto de trabajo de forma justificada o no, estuvo enmarcada en un trabajo de campo, nivel descriptivo, no experimental, con un corte transversal y se aplicó un cuestionario como instrumento de recolección de datos.

De esta forma, se mantuvo en la muestra seleccionada, que poseen una edad por encima de los 36 años con prevalencia en el sexo femenino, algunos tienen problemas de desempeño en su función laboral, así como la falta de transporte para la asistencia al trabajo y poco frecuente problemas de salud, pero en correspondencia los motivados a salud se mantenían de forma justificada.

Este estudio posee una estrecha relación con la investigación que se está llevando a cabo debido a que da a conocer uno de los principales factores que inciden en el ausentismo laboral dentro de una organización, tomando en cuenta como principal causa la falta de desempeño, así como otros agentes externos. Es por ello, se recomienda la realización y aplicación de programas formativos donde se generen estrategias de motivación e iniciativa laboral que promuevan la disminución de las ausencias laborales.

Por último, Madero (2010), en su trabajo de investigación que tiene carácter documental con desarrollo teórico, plantea el “Ausentismo laboral y sentido de pertenencia en los funcionarios adscritos al departamento de seguridad ciudadana ubicado en el municipio Naguanagua estado Carabobo”, presentado para obtener el título de Licenciado en Relaciones Industriales en la Universidad de Carabobo.

El objetivo general de esta investigación fue estudiar el ausentismo laboral y el sentido de pertenencia en los funcionarios adscritos al Departamento de Seguridad Ciudadana ubicado en el municipio Naguanagua estado Carabobo, mediante la aplicación de un estudio de campo, la entrevista y el cuestionario fueron utilizados como técnica e instrumento de recopilación de información. En tal sentido, la población que se consideró en este trabajo de investigación, estuvo conformada por los noventa y uno (91) funcionarios adscritos al Departamento de Seguridad Ciudadana ubicado en el Municipio Naguanagua Estado Carabobo y tres (3) empleados.

Asimismo, al identificar las consecuencias del ausentismo laboral que presentan los funcionarios se pueden mencionar el deterioro de la imagen institucional, las sanciones disciplinarias, los despidos y el índice de ausentismo. Este último indicador se cumplió a través de la información recabada del Departamento de Recursos Humanos de Seguridad Ciudadana ubicado en el Municipio Naguanagua Estado Carabobo, allí a través de las estadísticas que manejan de noventa y uno (91)

funcionarios activos, el índice de ausentismo laboral para el mes de Diciembre del año 2009 se ubicó en 2.8. En el último Trimestre del año 2009 las sanciones disciplinarias en un 33% y los despidos justificados en un 15% lo que afecta considerablemente el logro de los objetivos planteados por la organización y el desempeño laboral de los trabajadores quienes son de una u otra forma los actores principales de este evento.

Por tal motivo el estudio presente se relaciona con la presente investigación, debido a que se tiene como propósito de estudio determinar los factores que influyen en el ausentismo laboral comprendiendo que los efectos van más allá de la falta del trabajo sino que repercute en el nivel de productividad y las relaciones industriales de los trabajadores, evitando el así el logro de las metas establecidas dentro de la organización.

Referentes Teóricos

A continuación se presentan las diversas teorías en las cuales se fundamenta y consolida el presente proyecto de investigación:

Las teorías que enmarcan el universo teórico de este trabajo de investigación son: La teoría de las expectativas de Vroom, la teoría de las necesidades de Maslow Abraham y la teoría de los dos factores de la motivación de Frederick Herzberg. Posteriormente se agregan los grandes temas de análisis que se consideran convenientes para complementar el contenido de la investigación dirigida a analizar los factores asociados al ausentismo laboral en el personal de enfermería en el área de quirófano del Hospital Materno Infantil Julia Benítez, ubicado en Guacara Estado Carabobo para el mejoramiento de la calidad del servicio del centro hospitalario. Cabe destacar que estos temas de análisis engloban aspectos concernientes al ausentismo laboral.

Teoría de las expectativas

La teoría de las expectativas de Vroom citado por Robbins y Decenzo(2002:1): consiste en:

El esfuerzo para obtener un alto desempeño en el mundo laboral está directamente relacionado con la posibilidad de conseguirlo y de que, una vez alcanzado, el individuo sea recompensado de tal manera que el esfuerzo realizado haya valido la pena. La motivación es producto de tres factores: Valencia: el nivel de deseo que una persona tiene para alcanzar una meta. Expectativa: el grado de convicción de que el esfuerzo relacionado con el trabajo producirá la realización de una tarea. Medios: Es la estimación que posee una persona sobre la obtención de una recompensa.

Así mismo, siguiendo el planteamiento de Robbins y Decenzo (2002:41):

“El trabajador tiene expectativas en cuanto a que el esfuerzo por lo que hace puede producirle satisfacción y son realmente esas expectativas y la voluntad para alcanzarlas, lo que favorecería una disminución del ausentismo laboral de los mismos, toda vez que serían consecuentes por alcanzar lo que desean, por tanto tendrían que asistir a cumplir con sus funciones. Las tres variables principales en esta teoría son: La opción, que designa la libertad del individuo para elegir entre varias opciones. La expectativa, que es la creencia de que una conducta en particular tendrá éxito o no. Las preferencias, que son los valores que una persona atribuye a diferentes resultados”.

Es decir, que esta teoría sostiene que los individuos como seres pensantes y razonables, tienen creencias y abrigan esperanzas y expectativas respecto a eventos futuros en sus vidas. Por lo que para analizar la motivación se requiere conocer lo que las personas buscan de la organización y cómo pueden obtenerlo, comprendiendo que desde la perspectiva de Vroomel desempeño de un empleado está basado en factores individuales tales como la personalidad, las habilidades, el conocimiento, la experiencia y las capacidades.

Por tal motivo, esta teoría se ajusta al propósito de la investigación porque hace referencia acerca de la motivación del ser humano dentro de las organizaciones donde se desempeña, es decir el trabajador tiene expectativas donde el esfuerzo por lo que hace puede producirle satisfacción, razón por la cual se encuentra motivado para unir sus esfuerzos arduamente cuando considere el logro de buenos resultados en cuanto a su desempeño, consiguiendo beneficios por parte de la organización, de esta forma satisface sus propias metas individuales, evitando así el ausentismo en su área de trabajo.

De allí se puede inferir que el personal de enfermería en el área de quirófano del Hospital Materno Infantil Julia Benítez, ubicado en Guacara Estado Carabobo, en la medida que se sientan motivados y tengan conocimientos de las diferentes

funciones que corresponden a su área laboral tendrán un buen desempeño que generara beneficios para el logro de las metas. De esta forma, se suma que ese compromiso hacia la organización es lo que va a fortalecer, entre otras cosas el sentido de pertenencia hacia la misma, favoreciendo ese sentido de arraigo y participación en todas las actividades, lo cual propicie la verdadera identidad e integración, siendo la fórmula ideal para alcanzar efectividad y prosperidad en cualquier gestión conjunta.

Teoría de las necesidades de Maslow

De acuerdo con Maslow (1991:12), esta teoría “consiste en una jerarquía de las necesidades, donde se ordenan desde los niveles más bajos y más básicos, hasta las de niveles más altos”. Al respecto, el autor plantea, dentro de su teoría de la personalidad, el concepto de jerarquía de las necesidades, en la cual las necesidades se encuentran organizadas estructuralmente con distintos grados de poder, de acuerdo a una determinación biológica dada por nuestra constitución genética como organismo de la especie humana.

En este contexto, la jerarquía está organizada de tal forma que las necesidades de déficit se encuentren en las partes más bajas, mientras que las necesidades de desarrollo se encuentran en las partes más altas de la escala; de este modo, en el ordenado por la potencia y por su prioridad, encontramos las necesidades de déficit, las cuales serían las necesidades fisiológicas, las necesidades de seguridad, las necesidades de amor y pertenencia, las necesidades de estima; y las necesidades de desarrollo, cuáles serían las necesidades de auto actualización y las necesidades de trascendencia.

Adicionalmente, expone el autor, las necesidades fisiológicas están relacionadas con la supervivencia del individuo y con la preservación de la especie,

son necesidades instintivas y nacen con el individuo. En efecto, una vez que las necesidades fisiológicas han alcanzado un nivel de satisfacción constante y adecuada, las necesidades de seguridad se convierten en las más prepotentes, estas constituyen el segundo nivel de las necesidades humanas e indican requerimientos de estabilidad, de protección contra la amenaza o la privación, de escape al peligro. Cuando el individuo es dominado por las necesidades de seguridad, su organismo actúa como un mecanismo de búsqueda de protección, funcionando tales necesidades como elementos organizadores, casi exclusivos del comportamiento.

Seguidamente, se señalan, siguiendo a Maslow(1991), las necesidades sociales, a este conjunto de necesidades, otros autores les han llamado de afiliación de membresía, ya que no tan solo se refieren a las necesidades de amor u afecto, sino también a las necesidades de pertenencia, de amistad y de sociabilidad. Surgen en el comportamiento, cuando las necesidades primarias (Fisiológicas y de seguridad) se encuentran satisfechas. Entre ellas están las necesidades de asociación, de participación, de aceptación por parte de los compañeros, de intercambios amistosos, de afecto y de amor.

También expresa Maslow las necesidades de estima, son las necesidades relacionadas con la manera como el individuo se ve y se evalúa; comprende la auto percepción, la autoconfianza, la necesidad de aprobación social, de respeto, de estatuas, de prestigio y de consideración.

Finalmente, Maslow (2001), menciona las necesidades de propia actualización o de autorrealización, como las necesidades humanas más elevadas, y están en la cima de la jerarquía. Son las necesidades del individuo de realizar su propio potencial y de auto desarrollarse continuamente, esa tendencia generalmente se expresa a través del impulso de la persona a ser más de lo que es y de llegar a ser todo lo que puede ser. Por ello, esta teoría se ajusta a la temática abordada acerca del sentido de

pertenencia y ausentismo laboral, debido a que el autor expresa que una de las necesidades básicas de todo ser humano es la necesidad de pertenencia el cual entraría dentro de las necesidades de aceptación social, donde el individuo, en este caso los trabajadores forman parte de un grupo, en el cual interactúan en forma dinámica. Por otra parte, se resalta el estudio de estos postulados al considerar el estudio de los factores que intervienen en el ausentismo laboral de los trabajadores del sector salud del Hospital Materno Infantil Julia Benítez.

Teoría de los dos Factores de la Motivación

En concordancia con el desarrollo anterior, nos encontramos con la teoría de los dos factores, presentada a finales de los años 50 por Frederick Herzberg, según lo señalan Stoner y otros (2006), cuyos resultados describen que existen dos factores relacionados con la satisfacción e insatisfacción laboral; y que fue desplazada por la cual surgió la teoría de los dos factores de la motivación. En esta ocasión fue Herzberg, según lo argumentan Stoner(2006:495), quien encontró una serie de factores o condiciones laborales que provocaron altos niveles de motivación y satisfacción en el trabajo. Dichos factores, se encuentran directamente relacionados con la naturaleza y el contenido del trabajo y se llaman factores motivadores a continuación se identifican:

- a) Logro: desempeño exitoso en la tarea, reconocimiento por el logro, el trabajo mismo, tarea interesante y desafiante, avance o crecimiento, responsabilidad.

Al tener estos elementos motivadores en el trabajo, se produce la satisfacción de los factores higiénicos, en una medida que puede ser variable, estos son:

- a) Políticas administrativas de la organización.
- b) Supervisión: relaciones interpersonales con compañeros, jefes y subalternos, condiciones de trabajo, salario, categoría, estabilidad en el puesto.

Según la interpretación de Herzberg, efectuada por Stoner (2006:495), con relación a lo anteriormente expuesto, explican que “los factores de la insatisfacción (que llamó “higiénicos”) incluyen los sueldos y salarios, las condiciones laborales y la política de la compañía; es decir todos los que afectan el contexto donde se realiza el trabajo”. Siendo el más relevante de estos factores la política de la empresa ya que representa una causa de la ineficiencia y la ineficacia.

En consecuencia, y en concordancia con Herzberg, los factores que llevan a la satisfacción en el puesto son diferentes de aquellos que conducen a la insatisfacción en el mismo. Por consiguiente si en algún esfuerzo los administradores de las empresas procuran eliminar los factores que crean la insatisfacción en un puesto de trabajo, pueden conseguir con ello la paz, más sin embargo no necesariamente conseguirán satisfacer la motivación. Según Herzberg, la forma más expedita para lograr la motivación del personal en su puesto de trabajo es a través del reconocimiento de los logros, del trabajo mismo, de la responsabilidad y el crecimiento, ya que estas son las particularidades que el personal halla interiormente gratificantes.

Sin lugar a dudas es esencial para el referido autor, la existencia tanto de los factores motivadores como de los higiénicos en los lugares de trabajo, por consiguiente se debe verificar que se establezcan adecuadas condiciones laborales para el logro del bienestar del trabajador en virtud de que se evidencio que influyen

significativamente en los niveles de motivación y satisfacción en el trabajo. Cabe destacar que independientemente del tipo de organismo, público o privado o cualquier tipo de empresa o institución, deberá crear el contexto adecuado a efecto de lograr el desempeño y avance a nivel profesional y personal de cada uno de sus miembros. Visualizando de esta manera que esta teoría guarda una estrecha relación con la problemática planteada debido a que da a conocer aquellos elementos que generan el esfuerzo y el gran desempeño de determinados trabajadores en su espacio laboral, es decir, se sienten motivados al ejecutar sus funciones y por mantenerse en su puesto de trabajo, produciendo con esta conducta un alto índice de asistencia laboral.

Bases teóricas

Las bases teóricas permitieron fundamentar aquellos elementos y/o factores importantes para sustentar este trabajo de grado desde el punto de vista teórico. Por ello en esta sección se mostraran todos los criterios tomados en consideración, que estarán descritos de lo general a lo particular.

Según Bavaresco (2006:28) “Las bases teóricas tiene que ver con las teorías que brindan al investigador el apoyo inicial dentro del conocimiento del objeto de estudio, es decir, cada problema posee algún referente teórico, lo que indica, que el investigador no puede hacer abstracción por el desconocimiento, salvo que sus estudios se soporten en investigaciones puras o bien exploratorias”.

Las bases teóricas recogen conceptos temas y teorías que permiten aproximarse y enfocar al problema en estudio, contribuyendo a prestar sustento al desarrollo de la investigación. Entre las bases teóricas dentro de esta investigación se encuentran:

Ausentismo Laboral

Existen diferentes autores que tratan de explicar algunos conceptos que pueden definir de otra manera el fenómeno del ausentismo, sin embargo no existe una definición clara y precisa en cuanto al término y su significado, se trata de profundizar un poco más sobre cómo se ha estudiado y la aportación de diferentes enfoques para tratar de definirlo.

De esta forma, Molinera (2006:14), plantea dentro de la evolución histórica del ausentismo laboral que:

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

Es decir, que el problema del ausentismo laboral, en el medio organizacional, ha estado presente desde el momento que surge el trabajo como medio utilizado por el hombre para satisfacer sus necesidades y la de los demás, a través de la contraprestación del servicio. Remontando épocas lejanas, es evidente que el ausentismo influyó negativamente en desarrollo fructífero de muchas empresas, tal es el caso de la Italia Romana, según el abandono que algunos campesinos hicieron de sus prósperos campos para buscar las delicias en la ciudad de Roma, originaron ciertos trastornos de carácter social, sin embargo, se dice que el ausentismo era una

forma de resistencia de los campesinos hacia la producción capitalista Molinera (2006:44).

El autor expuesto anteriormente habla de que el ausentismo laboral podría tener raíces de carácter sociológico, psicológico, pedagógico y estar relacionado con el desarrollo empresarial, directivo, económico de la empresa. Muchos países en su lucha por combatir el ausentismo, intentan conocer cuál ha sido la tendencia y evolución de este fenómeno, con la finalidad de poner en marcha controles significativos que permitan disminuir las faltas justificadas o injustificadas del trabajador a su puesto de trabajo y la reducción del costo que ello implica para la empresa. “Tal es el caso de España, donde se desarrolló un sistema de control de presencia, el cual reduce notablemente los índices de ausentismo laboral”. Molinera (2006:20).

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

En Venezuela, el ausentismo es un problema vigente, se han realizado estudios acerca del mismo, relacionado con los índices de productividad de las empresas. Sin embargo, tal enfoque podría considerarse superficial, ya que solo abarca la parte relacionada con el trabajador, sin considerar otros factores. Es decir, “no se toman en consideración otras razones tales como: condiciones ambientales, falta de liderazgo, estabilidad económica y social, los cuales de una u otra forma tienen incidencias en el comportamiento del trabajador Martínez (2010:12).

Conceptos generales del Ausentismo Laboral

El ausentismo laboral se puede concebir como la no asistencia del trabajador a su lugar de trabajo. Cabe destacar que esta inasistencia puede deberse a múltiples factores, entre los que puede mencionarse, los personales, familiares o de salud. Para Gonzales (2011:15), es “Toda ausencia de una persona de su puesto de trabajo, en horas que correspondan a un día laborable, dentro de la jornada legal de trabajo”. Además de ello, las actividades que debe cumplir dicho trabajador se verían afectadas, por cuanto no existiría el grado de productividad que necesita la empresa o las funciones que en este caso específico deben cumplir los trabajadores.

Por otro lado, Molinera (2006:21), indica que el ausentismo laboral “produce una serie de conflictos psicosociales porque las relaciones laborales se deterioran de forma significativa en los trabajadores que tienen tasa alta de ausentismo y por tanto crea una serie de problemas de todo orden: laborales, sociales y económicos”. El trabajador se mueve principalmente en tres estructuras ante el ausentismo laboral.

- **Laboral:** El ausentismo laboral crece ante la fatiga, las tareas monótonas, repetitivas y parciales que disminuyen, considerablemente, el interés y la motivación, y que le llevan a una situación de alienación, de la que intenta evadirse.
- **Social:** El ausentismo laboral aumenta cuando el trabajador se enfrenta ante diversas situaciones tales como conflictos sindicales, paro laboral, esto a pesar de que dicho trabajador pudiera esforzarse en evitar ausentarse, pero es obligado por las condiciones sociales.
- **Económica:** El ausentismo laboral aumenta cuando el trabajador se enfrenta con que la relación remuneración-trabajo no le es en absoluto satisfactoria, lo cual le conduce a una mayor desmotivación en la realización de sus tareas.

Dentro de este orden de ideas, el ausentismo laboral puede contribuir a reducir la productividad del sector antes mencionado, trayendo como consecuencia incumplimientos de los fines organizacionales, aumento de la inseguridad, insatisfacción del colectivo y por supuesto debilitamiento de la organización dentro y fuera del Municipio Guacara. Asimismo, Bayce citado por González (2011:32) pone énfasis en los costos que supone el ausentismo laboral y plantean que los mismos están compuestos “por costos directos, derivados por el mantenimiento de los aportes a la seguridad social y costos indirectos que surgen de los pagos que el trabajador igualmente debe efectuar al trabajador en actividad, aunque este no produzca temporalmente”. En tal sentido, el ausentismo ocasiona costos económicos, pero más allá de ellos se afectan las bases socio-laborales en la organización.

Factores del Ausentismo Laboral

Para Chiavenato (2000:207), los principales factores de ausentismo son:

- Enfermedad comprobada.
- Enfermedad no comprobada.
- Diversas razones de carácter familiar.
- Tardanzas involuntarias por motivos de fuerza mayor.
- Faltas voluntarias por motivos personales.
- Dificultades y problemas financieros.
- Problemas de transporte.
- Baja motivación para trabajar.
- Clima organizacional insostenible.
- Falta de adaptación del trabajador a su puesto de trabajo.
- Escasa supervisión de la jefatura.
- Políticas inadecuadas de la organización.
- Accidentes de trabajo.

Adicionalmente Chiavenato (2000:209), cita otros factores, a saber: “fallecimiento del empleado, jubilación, desvinculación de la empresa, licencias por diversos motivos y abandono voluntario del empleado”. Como se puede apreciar, los factores del ausentismo son varios, y tal como se dijo anteriormente, el ausentismo no siempre ocurre por causa del empleado; también pueden causarlo la organización, la deficiente supervisión, la súper especialización de las tareas, la falta de motivación y estímulo, las desagradables condiciones de trabajo y el impacto psicológico de una dirección deficiente pueden promover las faltas constantes de los trabajadores de una organización.

Costo del Ausentismo Laboral

Siguiendo a Keith (2007:36), se plantea que “todas las empresas u organizaciones en la actualidad tienen muy bien trazado su objetivo principal, específicamente incrementar su nivel de rentabilidad enfocando su esfuerzo a las diferentes estrategias que posibiliten lograrlo”. Sin embargo, al estudiar la bibliografía sobre ausentismo laboral se sostiene que, aunque el ausentismo laboral se puede justificar mediante certificados médicos, ello no significa que tales ausencias son exclusivamente por esta causa. En dicha bibliografía coexisten cuatro modelos explicativos con diferentes enfoques: económico, psicosocial, médico y retiro organizacional. De estos cuatro modelos, el más se ajusta a la presente investigación, como es el Modelo Económico, acerca del cual Herrscher (2013:213) señala que este modelo:

Sostiene que el comportamiento ausentista se debe a la interacción de dos fuerzas: las motivaciones individuales de ausencia de los trabajadores y cuánta ausencia puede ser tolerada por los empleadores. Los trabajadores tienen preferencias individuales de ausencia y como ellos son los actores de la oferta en el mercado de trabajo, eligen la cantidad de ausencias que maximizan sus utilidades mediante el cálculo de los

beneficios y costos marginales de las oportunidades que enfrentan.

En este sentido, la descripción de este Modelo sugiere que el costo del ausentismo laboral resulta de los montos totales pagados y del número de días utilizados. Sin embargo, la revisión bibliográfica realizada para este estudio reflejó que no existen en la actualidad estadísticas representativas del costo por ausentismo laboral en las distintas labores y tipos de industrias que componen la economía en Venezuela mientras que en países más desarrollados existen y se realizan estadísticas sectoriales del ausentismo laboral en forma continua.

En este contexto, Ayala y Arias citado por Navarro (2012:142), plantean que:

Una de las herramientas administrativas de mayor importancia, fácil de aplicar y que provee de información importante es: El punto de equilibrio. Esta herramienta se emplea en la mayor parte de las empresas y es sumamente útil para cuantificar el volumen mínimo a lograr (ventas y producción), para alcanzar un nivel de rentabilidad (utilidad) deseado.

De allí, se entiende que el Punto de equilibrio, es uno de los aspectos que deberá figurar dentro del Plan de una Empresa, ya que permite determinar el volumen de ventas a partir del cual dicha empresa obtendrá beneficios. Según refiere Cárdenas citado por Navarro (2012:37) desde el Punto de Equilibrio “es aquel en el que los ingresos son iguales a los costos, esto es, en el que se obtiene un beneficio igual a cero. La empresa no tiene beneficios ni pérdidas”. Así mismo, el autor antes mencionado (2012:38), realiza una clasificación del Punto de Equilibrio de la siguiente manera: “(a) Punto de equilibrio económico y (b) Punto de equilibrio productivo. El punto de equilibrio económico y productivo, representan el punto de partida para indicar cuantas unidades deben venderse si una compañía opera sin pérdidas”.

En este sentido, una de las mejores directrices de una moderna gerencia en cualquier empresa, es el estar constantemente informada acerca de los métodos de gestión, con el fin de implementar el instrumento más adecuado a las exigencias de la empresa. Atendiendo a lo anterior, la empresa para incrementar su productividad, puede actuar de dos formas: aumentando los ingresos y la otra reduciendo los costos. El primer camino es difícil de controlar, la reducción de costos es mucho más viable. Para ello, la Contabilidad de Costos es una herramienta que facilita a la gerencia de una organización, la realización de sus actividades básicas como son: la planeación, organización, dirección y control, para lograr una mejor toma de decisiones, así como una organización efectiva del equipo de trabajo e especial en el sector salud donde cada trabajador es imprescindible en su puesto de trabajo.

Consecuencias del Ausentismo Laboral

El ausentismo laboral, más aún cuando se presenta en una dependencia de seguridad ciudadana puede traer muchas consecuencias, una de ellas se refiere a la rotación de personal para cubrir vacantes, al respecto, Bortot citado por Cruz (2000:9) indica que la rotación de personal se refiere al “índice porcentual de empleados que circulan por la empresa, sobre el número medio de empleados que se quedan, en un período predeterminado y considerado”, por ello la rotación de personal debe ser calculada en función al volumen de recursos humanos disponibles más el costo real de los que se fueron y no como se acostumbra en función de entradas o salidas de personal. Significando con ello, que cuando hay ausentismo laboral, se hace necesario rotar al personal para cubrir dichas vacantes.

Entre tanto, siguiendo el planteamiento del autor, un índice de rotación de personal equivalente a cero, no debe ocurrir en la práctica, ni será deseable, puesto

que demostraría un estado total de estancamiento de la organización, pero por otro lado, un índice de rotación de personal elevado, tampoco sería deseable, ya que reflejará un estado de fluidez y entropía de la organización, además los costos generados por inducción, capacitación y experiencia, sin contar que una organización que no logre retener sus empleados le será muy difícil fijar y asimilar adecuadamente sus metas.

En efecto, el índice de rotación ideal sería aquel que permitiera a la organización, retener al personal de buena calidad, sustituyendo aquél que presenta distorsiones de desempeño o innumerables ausencias, difíciles de ser corregidas, dentro de un programa factible de adiestramiento y económicamente rentable para la organización. De acuerdo a los expertos en la administración de personal, se ha llegado a la conclusión que la sustitución de un trabajador consume mucho tiempo y dinero. Bortot citado por Cruz (2000:12).

Ausentismo Laboral y Clima Organizacional

Robbins (2004:2) define el clima organizacional “como un ambiente compuesto de las instituciones y fuerzas externas que pueden influir en su desempeño”. En tal sentido, el ausentismo laboral forma parte de ese clima organizacional, pudiendo percibirse a través del compromiso, la identificación del grupo y la lealtad. Por su parte, Gonçalves citado por Robbins (2004:9), sugiere medir el clima organizacional por medio de las siguientes dimensiones:

Actitudes hacia la compañía y la gerencia de la empresa, actitudes hacia las oportunidades de ascenso, actitudes hacia el contenido del puesto, actitudes hacia la supervisión, actitudes hacia las recompensas financieras, actitudes hacia las condiciones de trabajo y actitudes hacia los compañeros de trabajo.

De este modo, se destaca que un factor que se debe tener en cuenta al considerar el ausentismo laboral es la cultura organizacional, ya que esta constituye un proceso dinámico que está firme, profunda y sistemáticamente engrazada en los pensamientos, percepciones y sentimientos de la gente; por otro lado, suministra una perspectiva integral y da sentido a las situaciones; también, presta a los miembros una orientación histórica y una visión de su identidad. Entre tanto, definir el concepto de clima organizacional implica tratar un grupo de componentes y determinantes que, en su conjunto, ofrecen una visión global de la organización. Los componentes y determinantes que se consideran con frecuencia, según Robbins (2004:115), son:

Ambiente físico: comprende el espacio físico, las instalaciones, los equipos instalados, el color de las paredes, la temperatura, el nivel de contaminación, entre otros.
Características estructurales: como el tamaño de la organización, su estructura formal, el estilo de dirección.
Ambiente social: que abarca aspectos como el compañerismo, los conflictos entre personas o entre departamentos, la comunicación y otros.
Características personales: como las aptitudes y las actitudes, las motivaciones, las expectativas y el comportamiento organizacional: compuesto por aspectos como la productividad, el ausentismo, la rotación, entre otros.

Por consiguiente, la totalidad de estos componentes y determinantes configuran el clima de una organización, que es el producto de la percepción de estos por sus miembros. El clima organizacional, por tanto, es el resultado de la interacción entre las características de las personas y de las organizaciones; los factores o estructuras del sistema organizacional producen un clima determinado en dependencia de la percepción de estos por parte de sus miembros. El clima resultante induce a los individuos a tomar determinados comportamientos, estos inciden en la actividad de la organización y, por tanto, en su sentido de pertenencia, la calidad de los servicios que prestan, así como en su efectividad, eficiencia, eficacia, impacto social y en el desempeño general de la organización.

Tipos de ausentismo Laboral

Según Pérez (2012:56), la clasificación definitiva por la que se ha optado en función de los factores son los siguientes:

- Ausentismo legal e involuntario: se caracteriza por ser un costo para la empresa porque el trabajador en tales circunstancias sigue percibiendo su remuneración, es lo que se puede considerar ausentismo retribuido y comprende los siguientes apartados: enfermedad normal, accidente laboral, licencias legales y maternidad o adopción de 5 años.
- Ausentismo personal o voluntario: se caracteriza por ser un coste de oportunidad para la empresa porque el trabajador, en tales circunstancias, no sigue percibiendo su remuneración. Es lo que se denomina ausentismo no retribuido y comprende los siguientes apartados: permisos particulares, ausencias no autorizadas, conflicto laborales, cuidado de los hijos, salir a fumar y retrasos.
- Ausentismo presencial: consiste en acudir al trabajo, pero dedicando una parte de la jornada a actividades que no guardan relación con las tareas propias del puesto que se cumple, como por ejemplo: pasear por los pasillos, leer periódico, utilizar el teléfono, entre otros. (p. 127).

Adicionalmente, señala Pérez (2012:128), otros tipos de ausentismo laboral, referidos al ausentismo por razones conocidas “es aquella que se presenta cuando el trabajador le comunica a su supervisor inmediato cuándo y por qué razones se ausenta de su puesto de trabajo”, y el ausentismo por razones ignoradas “son todas aquellas que no pueden ser notificadas con anterioridad al supervisor inmediato sino posteriormente. Estas pueden ser de cualquier motivo inesperado”, de esta forma, se considera sumamente importante conocer las razones por las cuales los trabajadores no asisten a sus puestos de trabajo a fin de poder plantear soluciones que favorezcan el objetivo de la organización.

El rol del supervisor en relación al ausentismo laboral

Según Chiavenatto (2000:96) el supervisor desempeña funciones de gran importancia dentro de una organización, entre las cuales destacan la de planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar a un grupo de personas cuyo comportamiento y actitudes son diferentes. Este establece un contacto directo con los individuos a su cargo, lo que le permite detectar con mayor rapidez las fallas o problemas organizacionales que se manifiestan ya sea a nivel individual o de grupo.

Dentro del ambiente laboral, el supervisor representa un elemento significativo para la buena marcha de las operaciones de la empresa y el logro de los objetivos previamente planificados tanto a nivel de los empleados como de la institución misma. En este sentido, Cameron citado en Navarro (2012:29), indica que “una buena supervisión reclama más conocimientos, habilidades, sentido común y previsión, que cualquier otro tipo de trabajo”.

Los supervisores juegan un papel importante; en la disminución del ausentismo de los trabajadores. Nadie mejor que ellos, para conocer más que cualquier otro nivel de la organización, los efectos del ausentismo sobre la empresa. De allí, que para ser eficientes en sus funciones, tengan como compromiso el apoyar, recompensar y compenetrarse con el personal.

Lo argumentado por el autor, señala directamente al supervisor como uno de los agentes cuyo rol es relevante, en lo que respecta a la reducción del ausentismo. Esta connotación se debe a que éste, es el que mejor conoce al personal a su cargo por las relaciones interpersonales directas que debe establecer con ellos durante la jornada de trabajo. El trato que el trabajador pueda recibir de su supervisor inmediato, es de gran ayuda a la hora de implementar acción es en pro del alcance efectivo y eficiente de las metas preestablecidas laboralmente, así como aquellas que coadyuvan a la satisfacción de las necesidades y aspiraciones de ambas partes y de la

empresa en general. En caso contrario, el trabajador pudiera no sentirse satisfecho y la tendencia sería a mostrar conductas negativas entre ellas el ausentarse de su puesto de trabajo.

Por ello, la falta de supervisión suele ser una de las causas más significativas de las inasistencias del personal durante su jornada laboral. Chiavenato citado por Navarro (2012:36), argumenta que “una supervisión deficiente, pudiera ser un aspecto relacionado con el ausentismo. Considera el autor, que las causas de tal problema, no siempre estarían presentes en el empleado, sino que a veces dependerá del clima organizacional”, una organización deficiente, ocasionaría el empobrecimiento de las tareas, falta de motivación y estímulos, así como la precaria integración del empleado a la organización.

Desempeño Laboral

Según, García (2006:96), el desempeño son “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa”. Partiendo de cita anterior se infiere que el desempeño son aquellas funciones que una empresa le asigna al empleado a fin de que este pueda desempeñarse en el cargo que ocupa, además, el desempeño es uno de los aspectos que se le toma en cuenta al trabajador al momento de ser evaluado. También es de gran importancia medir o calificar su nivel de desempeño para verificar si los resultados son satisfactorios o desfavorables para la organización.

Por otra parte, es primordial mencionar que la gestión de recursos humanos juega un papel fundamental en la consecución de los objetivos de la organización, en

virtud de que la misma integra las actividades gerenciales ligadas al trabajo de los individuos en una organización, asimismo, predice quién rendirá más y mejor en los puestos de trabajo. Cabe mencionar, que a través de la generación de competencias, la gestión de recursos humanos está encaminada a obtener calidad y productividad, consiguiendo una perspectiva dinámica, flexible e integradora. Es por ello, que seguidamente se especifica la definición de competencias, conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores, cuya aplicación en el trabajo se traduce en un desempeño superior, que contribuye al logro de los objetivos claves del negocio.

El desempeño laboral, se refiere a la forma en la cual el individuo desarrolla su trabajo, las acciones y actitudes acometidas en el desarrollo del mismo, sin embargo el desempeño que los trabajadores tienen está determinado por la forma de organización y por las condiciones bajo las cuales se estructura este trabajo. Tal como menciona la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2007:10), el concepto de desempeño laboral “surge en un marco de transformación de la producción y del trabajo, y de nuevas exigencias respecto a la forma de desempeño del individuo en el sitio de trabajo”. En consecuencia se infiere que la forma en cómo se evalúa el actuar del trabajador debe estar relacionada a la forma de organización y de las condiciones en que el individuo desarrolla su trabajo, permitiendo vislumbrar la manera de entender los procesos de desempeño laboral.

Es por ello que durante las últimas décadas el desempeño de los trabajadores, se ha asociado al desarrollo de determinadas competencias laborales, en la búsqueda de la generación de indicadores medibles, observables y objetivos. En este sentido según Ducci (2007:26) "se ha desarrollado un enfoque de competencias laborales que se manifiesta en diferentes aspectos de la transformación productiva, como: la generación de ventajas competitivas en mercados globales, la gestión y producción

del trabajo y desarrollo de mecanismos de regulación". Lo anteriormente expuesto, evidencia la potencialidad de las personas, permitiéndoles alcanzar objetivos que de otra manera son considerados inalcanzables.

Para De Cenzo (2001:104), la relación esfuerzo-desempeño es "la habilidad de la persona para brindar el esfuerzo apropiado". En este sentido, la relación esfuerzo-desempeño es la capacidad apropiada que dispone el individuo al desempeñar sus actividades a través de la dedicación al cargo. No obstante, esta relación es importante en una organización ya que a medida que el trabajador se esfuerce por cumplir con sus funciones se puede obtener mejores resultados de su desempeño.

De igual manera, para García (2006) la administración del desempeño, se refiere al proceso mediante el cual la compañía asegura que el empleado trabaja alineado con las metas de la organización, así como las prácticas a través de las cuales el trabajo es definido y revisado, las capacidades son desarrolladas y las recompensas son distribuidas en las organizaciones. Del planteamiento anterior, se infiere que la administración del desempeño es una herramienta que ayuda a la comunicación entre jefe y los empleados, genera diálogo que de otra manera no existiría, y mejora la comunicación.

Debe considerarse que el desempeño laboral describe el grado en que los gerentes o coordinadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados. Es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir. Al respecto Chiavenato (2008:230) señala que el desempeño laboral es:

La actuación de los individuos en función a los requerimientos de la organización. Cuando el desempeño es inferior a lo deseado, la empresa debe emprender acciones correctivas, de tal manera que se mejore el mismo y sea satisfactorio. Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.

Basado en esta definición, se evidencia que la actuación del Recurso Humano es de gran importancia para lograr los objetivos organizacionales, por lo tanto, se requiere de un capital humano capaz de adaptarse a los cambios, dispuestos a solucionar problemas y tomar decisiones en un momento determinado, es decir, un personal con habilidades, destrezas y conocimientos, necesarios para el desarrollo de sus funciones. Por su parte, Mantilla (2004:46), señala que el desempeño “de un grupo de trabajo es el resultado de lo que sus integrantes hacen en calidad de individuos”.

Por otro lado, es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas. Chiavenato (2008:236), expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”.

En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y

generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

En este mismo orden de ideas, para el autor Stoner (2006:510), afirma que “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Es aquel nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas propuestas dentro de la organización en un tiempo determinado.

Chiavenato (2008:236), expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. Por tanto, el desempeño es la capacidad que tiene el trabajador para elaborar sus tareas diarias en menor tiempo de lo estimado pero con un alto grado de calidad; la cual está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir. El desempeño laboral corresponde a todas aquellas habilidades y destrezas que tiene el trabajador para alcanzar los objetivos de la organización; el cual se define el rendimiento laboral para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad.

Administración del Desempeño

Para el autor Dessler (2001:350) lo define como:

Un proceso entero que tiene repercusiones en el grado de desempeño de un empleado; puede abarcar el establecimiento de las metas, la selección y colocación de trabajadores, la evaluación del desempeño, la compensación, la capacitación, el desarrollo y la administración de carrera; es decir todas las partes del proceso de personal que tiene repercusión en el grado de desempeño de un empleado.

La Administración del Desempeño debe generar un ambiente en el que el empleado experimente ayuda para mejorar su desempeño al ejecutar un proceso y obtener un mejor resultado. Las herramientas utilizadas para la administración del desempeño se aplica a través de la planificación estratégica, el establecimiento de las metas de la organización y los indicadores de gestión; a través de las evaluaciones de desempeño, plan de desarrollo de carrera, planes de acción que permitan mejorar el desempeño del trabajador y actividades de aprendizaje.

Evaluación del Desempeño

De acuerdo a los autores Petri y Govern (2006:87) manifiesta que la evaluación de desempeño es un mecanismo valioso para la organización porque es propiamente la comprobación de los resultados obtenidos en el cargo con respecto a las expectativas, pero debe ser implementado con mucho cuidado pues tiene un fuerte impacto en los individuos. En el caso de un proceso con implicaciones administrativas, en el que los resultados pueden tener efectos positivos o negativos sobre el pago, la promoción o el estatus, es muy importante evaluar si se generan percepciones de injusticia que van a afectar el clima organizacional y la moral, es por ello que algunos autores proponen que más que una evaluación en la que sólo se

revisa el pasado, siempre debe haber una intención prospectiva de desarrollo, como una tarea conjunta del evaluado y del evaluador.

También el autor citado anteriormente manifiesta que la persona que es competente puede proporcionar evidencia de ello, es decir mostrar la posesión individual de un conjunto de conocimientos y habilidades que le permitan contar con una base para el desempeño eficaz de una función productiva, lo cual es el conjunto de actividades que se realizan para la generación de un bien o servicio, ya sea como producto final o intermedio. Una de las primeras preguntas que se debe hacer ¿es para qué evaluar las competencias? Existen dos respuestas para esto: una, para saber qué tipo de trabajador se está contratando y, dos, para saber cuál es el nivel de los trabajadores en cuanto a sus competencias de desempeño. Normalmente, en el primer caso, el resultado de la evaluación de las competencias de un postulante ayudará a tomar la decisión de si conviene o no contratarlo

La evaluación de desempeño es bastante compleja y permite detectar desatinos y carencias en las personas que ocupan determinados puestos de trabajo, las cuales pueden ser sujetas de un proceso de capacitación posterior. Sumando y restando, el objetivo de evaluar las competencias laborales es sacar una especie de fotografía de la situación laboral de los trabajadores, referida al nivel de sus conocimientos, habilidades y conductas en sus respectivos puestos de trabajo. Evaluar en este sentido, se refiere a la necesidad de aplicar los respectivos instrumentos antes de contratar personal, durante las actividades laborales de los trabajadores (evaluación de desempeño) y después de haberlos sometido a procesos de capacitación, para efectos de saber en qué medida ésta ha favorecido el desarrollo de la empresa.

La evaluación se puede llevar a cabo desde varios enfoques, con denominaciones como evaluación del desempeño, evaluación del mérito, evaluación de los empleados, informes de progreso, evaluación de eficiencia, entre otros.

Además, la evaluación del desempeño constituye una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa. Existen diversos autores que han desarrollado una amplia gama de posibilidades en cuanto a la definición de evaluación de desempeño, vista desde diferentes enfoques, algunos de los cuales se mencionan a continuación:

Según Werther y Keith (2000:295) “la evaluación de desempeño es un proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado. Constituye una función especial que de una u otra forma suele ejecutarse en toda organización moderna”. Según Stoner y otros (2006:434) la evaluación de desempeño “es un proceso de evaluación formal para calificar el desempeño laboral, en el que se identifica a quienes merecen aumentos o ascensos y se destaca a quien requiere mayor capacitación”.

Según Villegas (1988:230) “la evaluación de desempeño es un examen metódico del desempeño de la persona en el trabajo, para evidenciar capacidades, debilidades y realizaciones que inciden directamente sobre la productividad”. Según Sánchez (2003:38): “tiene como propósito coadyuvar el estímulo y el óptimo aprovechamiento del mejor desempeño humano en las organizaciones, dando lugar a una distribución equitativa de los éxitos y fracasos entre las organizaciones, su gente y la sociedad”.

Según Koontz y Welhrich(2004:193) toda evaluación de desempeño es: “Un proceso para estimular o juzgar el valor”. Además, “se aplica al recurso humano de la empresa, con base en los objetivos verificables y realistas, para determinar el cumplimiento de los objetivos”. “Debe ser parte integral de un sistema de administración para cumplir eficaz y eficientemente con las metas”. Por último, Chiavenato (2008:198), expresa lo siguiente: “La evaluación de desempeño es la

identificación, medición y administración del desempeño humano en las organizaciones”. Apunta además que la identificación se apoya en el análisis de cargos y busca determinar las áreas de trabajo que se deben examinar cuando se mide el desempeño, la medición busca determinar cómo se puede comparar el desempeño con ciertos estándares objetivos y la administración más que una actividad orientada hacia el pasado, se debe orientar hacia el futuro para disponer de todo el potencial humano de la organización.

Aunado a esto los autores nombrados anteriormente resumen acerca de los autores citados en los párrafos anteriores, en sus definiciones acerca de la evaluación de desempeño utilizan palabras tales como calificar (Stoner), evidenciar (Villegas), estimular (Sánchez), juzgar (Koontz), además de identificar, medir y administrar (Chiavenato) todas ellas relacionadas con demostrar y conceptualizar que tienen que ver con evidencias. Lo que significa que cada uno de ellos, reconocidos tratadistas del tema de evaluación de desempeño, se muestra conforme con que en la evaluación de desempeño se debe medir con base de estándares establecidos de modo previo, preferiblemente normalizados, y comparar las actuaciones de los trabajadores sometidos a esta experticia con ese estándar de manera que se pueda decir sin lugar a dudas si se está cumpliendo con las expectativas.

En esencia la evaluación de desempeño es un proceso que sirve para juzgar, estimar o medir el valor, la excelencia y las cualidades de la persona y, sobre todo, su contribución a la organización. Una evaluación del desempeño eficaz viene acompañada del reconocimiento a los individuos de la empresa, que desean superarse en su profesión. Mediante ésta se evalúa el comportamiento del rol del ocupante del cargo, según lo expresa Chiavenato (2008:356), “el desempeño del cargo es situacional, varía de persona a persona y dependen de varios factores que influyen considerablemente”.

El valor de la recompensa está asociado al esfuerzo individual de cada persona, es una perfecta relación de costo-beneficio. Este esfuerzo individual dependerá de las habilidades y capacidades de la persona y de la percepción del cargo que desempeñará. Como todo proceso de recursos humanos la evaluación de desempeño, se creó en las organizaciones para alcanzar un fin, el mismo no es más, que optimizar el potencial desempeño de los trabajadores de una organización.

La aplicación de la evaluación de desempeño, no sólo contribuye a un propósito limitado; evaluar quién realiza o no un buen trabajo. Dicha aplicación puede tener varios propósitos y ser beneficiosas tanto para la organización como el empleado, la misma proporciona un juicio sistemático para fundamentar aumentos, promociones, transferencias y a veces despidos, permite comunicar a los empleados como marchan en el trabajo, que deben cambiar en el comportamiento, en las actitudes, las habilidades o los conocimientos.

Para Alles (2004:100), el proceso de evaluación de desempeño consta de tres momentos, el primero define el puesto, asegurándose que el supervisor y el subordinado estén de acuerdo en las responsabilidades y los criterios de desempeño del puesto. Ya que una evaluación sólo puede realizarse con relación al puesto; es necesario que el evaluador y el evaluado comprendan su contenido; el segundo momento es evaluar el desempeño en función del puesto, incluye algún tipo de calificación en relación con una escala definida previamente y por último la retroalimentación, que implica comentar el desempeño y los progresos del subordinado.

También afirma esta autora que el análisis de la gestión o el desempeño de una persona tiene a su vez tres etapas, a saber: una etapa inicial de fijación de objetivos, en la que se establecen los requerimientos principales del puesto y los factores

(competencias o comportamientos) prioritarios para el año. Esta etapa inicial debe materializarse en una reunión donde se establezcan estos objetivos.

Relaciones Laborales

Se hace necesario indagar a cerca del concepto de relaciones laborales, en virtud de que este abarca diversos aspectos en los que intervienen las relaciones sociales en la producción, en el sentido más amplio de la expresión de la palabra, que abarca desde la industria, la construcción, los servicios y la agricultura: tanto del sector público como del sector privado, en los regímenes capitalistas como en los comunistas, en todas las formas de actividad económica y de relaciones, independientemente de la existencia o no, de una organización de las mismas, es por ello que su conceptualización expresan Camacho y Durán (2011:3) se concibe como: "procesos o procedimientos de toma de decisiones por los cuales se determinan las condiciones de ejecución del trabajo".

Son Camacho y Duran (2011:3) quienes argumentan que el economista norteamericano John Dunlop fue el primero en plantear este tema como un "Sistema", quedando reflejado en su estudio titulado, Industrial Relations Systems con el siguiente texto: "los sistemas de relaciones laborales, vienen a ser la estructura y los procedimientos por medio de los cuales se establecen las normas de trabajo y se adoptan las decisiones", es por ello, que para poderlo comprender en su particularidad y en su contexto actual de las Relaciones Laborales, se hizo necesario incorporar este concepto.

Motivación

La motivación es uno de los factores más importantes para lograr la satisfacción laboral ya que siendo esta una necesidad sentida, un anhelo, sirve de impulso para ejercer las acciones necesarias para lograr un fin, en este caso la satisfacción de la propia necesidad. Al respecto Stoner, Freeman y Gilbert (2006:484), definen que la motivación actúa como "Los factores que ocasionan, canalizan y sustentan la conducta humana en un sentido particular y comprometido". Es por ello que es un concepto muy utilizado actualmente en las organizaciones para determinar cómo se conduce el personal en su lugar de trabajo. De igual forma la motivación se puede traducir como el motor, el impulso, una fuerza que conlleva a producir cambios, logros, sentimientos de bienestar hacia un resultado, mientras la satisfacción es un resultado, tal y como lo señalan Santiago y Gómez (2001:22).

El manejo de la motivación es un concepto útil en la medida en que admite desarrollar la capacidad de entender y pronosticar la conducta del individuo y por consiguiente la del grupo. Con acierto, Chiavenato (2000:29) expone que "Las personas son motivadas por ciertas necesidades y alcanzan sus satisfacciones primarias a través de los grupos con los cuales interactúan". Esto significa que con la teoría de las relaciones humanas, emerge una nueva concepción del hombre como ser social, debido a que la conducta del individuo en su campo de trabajo, es el resultado de factores motivacionales. Definiendo a su vez que las normas de grupo funcionan como mecanismos reguladores del comportamiento de los miembros.

Se observaron también entre otras teorías, la expuesta por Petri y Govern (2006:16) que presenta en su tratado: "La motivación, es el concepto que usamos al describir las fuerzas que actúan sobre un organismo o en su interior para que inicie y dirija la conducta", siendo que este no es más que el refuerzo de los conceptos anteriormente desarrollados.

Toma de Decisiones

Es el proceso de identificación y selección de la acción adecuada para la solución de un problema específico. Un tipo de administración que permite la participación en la toma de decisiones es la administración participativa, la cual es un proceso en donde los subordinados comparten una cantidad importante de capacidad de decisión con sus superiores inmediatos. Para que está funcione debe haber un momento indicado para participar, los temas en que intervengan los empleados deben ser importantes para sus intereses, éstos deben tener la capacidad, inteligencia, conocimientos técnicos, habilidades de comunicación, para opinar y la cultura de la organización debe respaldar la participación del empleado. En este sentido Davis y Newstrom (1999:265), considera que:

Unas de las formas de implementar la administración participativa es a través de los círculos de calidad, grupo de trabajo de empleados que se reúne con regularidad para estudiar problemas de calidad, investigar las causas, remendar soluciones y tomar medidas para corregirlas.

En conclusión, la motivación puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa, puede ser factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. En resumen, es la expresión personal de la opinión que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen. Ello incluye el sentimiento que el empleado se forma de su cercanía o distanciamiento con respecto a su jefe, a sus colaboradores y compañeros de trabajo, que puede estar expresada en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura entre otras. En este mismo orden de ideas, hay que mencionar los factores que inciden en el ausentismo laboral e influyen en el desempeño laboral tales como:

- Comunicación, señala Chiavenato (2008:87) que “es un proceso de transmitir información y comprensión de una persona a otra”

- Condiciones ambientales, según Munch (2005:122), “seguridad en el trabajo es el conjunto de medidas técnicas, educacionales, médicas y psicológicas, empleadas para prevenir los accidentes, eliminar las condiciones inseguras del ambiente, e instruir o convencer al personal sobre la implantación de medidas preventivas”. Condiciones Ambientales de Trabajo, son las circunstancias físicas en que los empleados se encuentran cuando ocupa un cargo en la organización. Es el ambiente físico que rodea al empleado mientras desempeña su cargo.

- Aspecto Individual: como las actitudes, percepciones, personalidad, estrés, valores y aprendizaje.
- Inter-grupo: lo conforman estructura, procesos, cohesión, normas y papeles.
- Motivación: motivos, necesidades, esfuerzo y refuerzo, Herzberg (1959), citado por Robbins (2007:39) propone, “para proporcionar la motivación en el trabajo, el enriquecimiento de las tareas o del cargo, sustituyéndolas de las tareas más simples y elementales del cargo por tareas más complejas, que ofrezcan condiciones de reto y satisfacción personal, y así el empleado continúe con su crecimiento personal”.
- Capacitación: al respecto señala Morín (1999:48), cuando afirma que la capacitación o adiestramiento “constituyen una herramienta para lograr que el personal adquiera los conocimientos necesarios que les permitan aplicar y desarrollar las aptitudes para realizar el trabajo en forma eficiente”.
- Liderazgo: es poder, políticas, influencia y estilo, que según Robbins (2007:314) el liderazgo “es la capacidad de influir en un grupo para que consiga sus metas. La base de esta influencia puede ser formal, como la que confiere autoridad formalmente asignada, las que los ocupan asumen el liderazgo”.

De la misma forma los efectos del rendimiento, la productividad o la satisfacción vienen a apoyar, muy frecuentemente, la naturaleza misma del clima y se suman, en consecuencia, a las causas. En conclusión, la motivación actúa sobre el comportamiento de los miembros de una organización puesto que se encuentra en la base misma de la definición que estos últimos hacen de su ambiente y de su trabajo. Por otro lado, está la importancia de motivar y tomar acciones de mejora de la misma, ya que este muestra los valores, las actitudes y las creencias de los empleados de la organización, según Brunet (2006:20) señala que hay que realizarlo, por las siguientes tres razones:

Evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de satisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes y negativas frente a la organización. Iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones. Seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que puedan surgir.

De esta manera, el jefe puede mantener un registro sobre la influencia de la motivación y que se pueda lograr la eficiencia, productividad y competitividad de la institución. Goncalves (2006:44), señala que en la motivación se encuentran variables como: ambiente de trabajo, la falta de liderazgo del jefe, la insatisfacción con el equipo de trabajo, la falta de confianza con los compañeros, la falta de motivación o interés, el ausentismo, la falta de reconocimiento y la poca participación en la toma de decisiones; las cuales afectan al desempeño laboral ya que originan insatisfacción en el trabajador.

Satisfacción de las Necesidades

Según Maya (2010:53) La necesidad se define simplemente como la carencia de algo, esta carencia puede ser de tipo material, espiritual u otro, pero cualquiera sea su origen, las personas buscan su satisfacción. De manera general la satisfacción es la sensación que el individuo experimenta al lograr restablecer el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto y los fines que lo producen; es decir, es la sensación del término relativo de una motivación que busca ser objetivo. La satisfacción parte por el deseo y búsqueda de los medios capaces de calmar la angustia que genera la carencia. Pero puesto que los deseos son múltiples y los medios escasos, es que el hombre se ve obligado a optar, produciéndose el sacrificio de la elección cuyo costo se representa por la opción no elegida (renuncia). Esto es lo que en economía llama el costo alternativo o costo de oportunidad.

En este orden de ideas, mencionado anteriormente (2010:73) plantea que la persona “es un ser de necesidades múltiples e interdependientes, que conforman un sistema que se interrelaciona e interactúa, complementándose y compensándose simultáneamente para lograr dinamismo en el proceso de satisfacción”. El hombre es un ser de necesidades. Para mantener el equilibrio y el desarrollo, es decir la salud, el ser humano necesita intercambiar con el entorno, materia, energía e información. Este proceso de intercambio es algo constante en el ser humano y funciona de manera continua y cíclica satisfaciendo sus necesidades. Cada uno de los niveles del ser humano tiene sus propias necesidades y conviene que se tenga claro a que se refiere cuando se habla de necesidad.

Un proceso adecuado o saludable de satisfacción de las necesidades y deseos, de una manera equilibrada y ecológica, como este conduce a un crecimiento personal y a una armonía interna y externa, relacional y espiritual. Es por ello, que la satisfacción de las necesidades humanas según Maya (2010:79), significa entonces “autodependencia y participación a nivel personal y colectivo, que conlleva a mejorar

la calidad de vida y por ende a generar desarrollo humano”.

Bases legales

Según Villafranca (2002:33) “son leyes, reglamentos y normas necesarias en algunas investigaciones cuyo tema así lo amerite”.

Las normativas legales que respaldaran la investigación, le proporcionaran legalidad y sustentación al mismo, con el propósito de enmarcarlo dentro del objeto de estudio. Las herramientas jurídicas que darán sustento a este proyecto serán como primer lugar la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Ley Orgánica del Trabajo las Trabajadoras y los Trabajadores (LOTTT), Reglamento de la Ley Orgánica del Trabajo, Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo.

En la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999:35)

expresa en su artículo 87 que:

Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona puede obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley.

Esto significa que toda persona tiene derecho a un trabajo digno que garantice el ejercicio de los deberes laborales, entre ellos el fiel cumplimiento de las responsabilidades que le den su contrato de trabajo mostrando así su desempeño laboral.

Asimismo, se señalan los artículos de la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTT, 2012), que están relacionados al tema del ausentismo laboral:

Artículo 1º. Esta Ley, tiene por objeto proteger al trabajo como hecho social y garantizar los derechos de los trabajadores y de las trabajadoras, creadores de la riqueza socialmente producida y sujetos protagónicos de los procesos de educación y trabajo para alcanzar los fines del Estado democrático y social de derecho y de justicia, de conformidad con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y el pensamiento del padre de la patria Simón Bolívar.

Regula las situaciones y relaciones jurídicas derivadas del proceso de producción de bienes y servicios, protegiendo el interés supremo del trabajo como proceso liberador, indispensable para materializar los derechos de la persona humana, de las familias y del conjunto de la sociedad, mediante la justa distribución de la riqueza, para la satisfacción de las necesidades materiales, intelectuales y espirituales del pueblo. Se incorpora el presente artículo ya que toda organización que mantenga relaciones de trabajo debe velar por los derechos de los trabajadores en consideración a que el trabajo es considerado como un hecho social.

Por otro lado en el Artículo 94, se hace mención no directamente sobre el ausentismo laboral, sino a situaciones que pueden generar ausentismo de acuerdo a una serie de factores que se van a exponer. Por ejemplo, habrá una ausencia del sitio de trabajo que generara una suspensión de la relación de trabajo cuando ocurra una de las siguientes situaciones:

- Accidente o Enfermedad Laboral
- Servicio Militar obligatorio
- Descanso pre – postnatal
- Un conflicto colectivo declarado de conformidad con esta ley
- Detección preventiva de la libertad por los organismos policiales
- Casos fortuitos o de fuerza mayor, entre otros.

Como se puede observar en el Artículo 94 de la LOTT (2012) se hace mención a una serie de situaciones que puede generar ausentismo, ya que son una serie de suspensiones previstas por la ley que hace que el trabajador pueda ser un ausentista en determinado momento de su vida laboral. Claro está que la ley no hace legítimo el hecho del ausentismo, sino que aclara situaciones que pueden surgir y que son tomadas en cuenta a la hora de presentar las estadísticas de los niveles de ausentismo.

Artículo 103°. Serán causas justificadas de retiro los siguientes hechos del trabajador:

- a) Falta de probidad o conducta inmoral en el trabajo.
- b) Vías de hecho, salvo en legítima defensa.
- c) Injuria o falta grave al respeto y consideración debidos al patrono a sus representantes o a sus familias que vivan con él.
- d) Hecho intencional o negligencia grave que afecte a la seguridad o higiene del trabajador;
- e) Omisiones o imprudencias que afecten gravemente a la seguridad o higiene

del trabajador;

f) Inasistencia injustificada al trabajo durante tres (3) días hábiles en el periodo de (1) mes. La enfermedad del trabajador se considerara causa justificada de inasistencia al trabajo. El trabajador deberá, siempre que no exista circunstancia que lo impida, notificar al patrono la causa que lo imposibilite para asistir al trabajo.

g) Perjuicio material causado intencionalmente o con negligencia grave en la maquinas, herramientas, y útiles de trabajo, mobiliario de la empresa materias o productos elaborados o en elaboración, plantaciones y otras pertenencias.

h) Revelación de secretos de manufacturas, fabricación o procedimiento;

i) Falta grave a las obligaciones que impone la relación de trabajo;

j) Abandono del trabajo.

Se incorpora el presente artículo, ya que se consideró de importancia motivado a que contiene todas las causales mediante las cuales es procedente el retiro del trabajador de forma justificada.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) (2005)

Del ámbito de aplicación

Artículo 4. Las disposiciones de esta Ley son aplicables a los trabajos efectuados bajo relación de dependencia por cuenta de un empleador o empleadora, cualquiera sea su naturaleza, el lugar donde se ejecute, persiga o no fines de lucro, sean públicos o privados existentes o que se establezcan en el territorio de la

República, y en general toda prestación de servicios personales donde haya patronos o patronas y trabajadores o trabajadoras, sea cual fuere la forma que adopte, salvo las excepciones expresamente establecidas por la ley.

Quedan expresamente incluidos en el ámbito de aplicación de esta Ley el trabajo a domicilio, doméstico y de conserjería.

Este artículo de la establece el campo de aplicación, de esta forma los trabajadores de la empresa en cuestión, también gozan de los derechos que la misma estipula.

Título IV. De Los Derechos y Deberes

Capítulo I. Derechos y Deberes de los Trabajadores y Trabajadoras Derechos de los Trabajadores y las Trabajadoras

Artículo 53. Los trabajadores y las trabajadoras tendrán derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, y que garantice condiciones de seguridad, salud, y bienestar adecuadas. En el ejercicio del mismo tendrán derecho a:

1. Ser informados, con carácter previo al inicio de su actividad, de las condiciones en que ésta se va a desarrollar, de la presencia de sustancias tóxicas en el área de trabajo, de los daños que las mismas puedan causar a su salud, así como los medios o medidas para prevenirlos.

1. Recibir formación teórica y práctica, suficiente, adecuada y en forma periódica, para la ejecución de las funciones inherentes a su actividad, en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, y en la utilización del tiempo libre y aprovechamiento del descanso en el momento de ingresar al trabajo, cuando se produzcan cambios en las funciones que desempeñe, cuando se introduzcan nuevas tecnologías o cambios en los equipos de trabajo. Esta formación debe impartirse, siempre que sea posible, dentro de la jornada de trabajo y si ocurriese fuera de ella, descontar de la jornada laboral.

3. Participar en la vigilancia, mejoramiento y control de las condiciones y ambiente de trabajo, en la prevención de los accidentes y enfermedades ocupacionales, en el mejoramiento de las condiciones de vida y de los programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social y de la infraestructura para su funcionamiento, y en la discusión y adopción de las políticas nacionales, regionales, locales, por rama de actividad, por empresa y establecimiento, en el área de seguridad y salud en el trabajo.

Cabe destacar, que este artículo de la LOPCYMAT en sus ordinales especialmente el primero, hace hincapié en que el trabajador debe ser informado, con carácter previo al inicio de su actividad, de las condiciones en que ésta se va a desarrollar. Esto demuestra, que el personal debe ser informado por la empresa de todas las condiciones para ejercer una labor, por supuesto entre ellas los riesgos a los que está expuesto.

Definición de Términos

Organización: Consiste en ensamblar y coordinar los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, que son necesarios para lograr las metas, y en actividades que incluyan atraer a gente a la organización, especificar las responsabilidades del puesto, agrupar tareas en unidades de trabajo, dirigir y distribuir recursos y crear condiciones para que las personas y las cosas funcionen para alcanzar el máximo éxito. Ferrer (2003:14).

Ausentismo: Es el término empleado para referirse a las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo. En sentido más amplio es la suma de los períodos en que, por cualquier motivo los empleados se retardan o no asisten al trabajo en la organización. Faltas o ausencias de los empleados al trabajo. Chiavenato (2003:22):

Desempeño: Es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa. Bittel (2000:44).

Eficacia: La palabra “eficacia” viene del Latín *efficere* que, a su vez, es derivado de *facere*, que significa “hacer o lograr”. El Diccionario de la Lengua Española de la Real Academia Española señala que “eficacia” significa “virtud, actividad, fuerza y poder para obrar”. María Moliner interpreta esa definición y sugiere que “eficacia” “se aplica a las cosas o personas que pueden producir el efecto o prestar el servicio a que están destinadas. Mokate (1999:106)

Eficiencia: la eficiencia consiste en “la virtud para lograr algo. Relación existente entre el trabajo desarrollado, el tiempo invertido, la inversión realizada en hacer algo y el resultado logrado. Productividad. Mokate (1999:107)

Trabajo: es el principio del acto que sucede entre el hombre y la naturaleza. Es decir el esfuerzo que ejecuta ante una determinada tarea dentro de un grupo de organización. Hirata (2002:98),

Logro: es la acción y efecto de lograr, entendiéndose por esto último conseguir o alcanzar lo que se intenta o desea gozar o disfrutar algo. Diccionario Larousse (2002:84)

Metas: Considerada como determinantes de la conducta humana aparte de las diferencias individuales de cada sujeto que hacen que se oriente hacia el aprendizaje o hacia el rendimiento, las diferentes situaciones en las que se encuentra también pueden influir en su orientación final. Maehr y Nicholls (1980:127)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Sabino. C (2003) define el marco metodológico como: “el conjunto de acciones destinadas a describir y analizar el fondo del problema planteado, a través de procedimientos específicos que incluye las técnicas de observación y recolección de datos, determinando el “cómo” se realizará el estudio, esta tarea consiste en hacer operativa los conceptos y elementos del problema que estudiamos, al respecto”.

Por ello, el presente capítulo presenta la aplicación de los conocimientos teóricos en el plano concreto; es decir, la confrontación de los conceptos en el área objeto de estudio. Tiene por finalidad establecer algunos parámetros básicos que deben servir de referencia para guiar la evolución de la investigación. Del análisis precedente, se desprende la definición de los aspectos básicos del estudio como son el diseño, tipo, nivel y modalidad para lograr los fines previstos, así como también el establecimiento del universo o población y muestra objeto de estudio y las distintas técnicas e instrumentos con sus respectivos procedimientos y análisis.

Naturaleza de la Investigación

Es evidente que el objetivo de la investigación fue analizar las respuestas a determinadas interrogantes a través de procedimientos científicos, así mismo, esta investigación se sustentó en el paradigma positivista con un enfoque cuantitativo, el cual se orienta a describir y ordenar el resultado de las observaciones de las conductas; además según Bisquerra (2004:114) “ la metodología cuantitativa es el procedimiento de decisión que pretende decir, entre ciertas alternativas, usando magnitudes numéricas que pueden ser tratadas mediante herramientas del campo de la estadística.”.

Estrategias Metodológicas

El tipo de investigación en el que se desarrolla el presente trabajo de grado, es de carácter descriptivo, por cuanto trata la información dentro de una realidad presente. Al respecto, Arias (2010:95) explica que los estudios descriptivos comprenden “la descripción, registro, análisis, e interpretación de la naturaleza actual y la composición o proceso de los fenómenos”. Asimismo, está apoyada en el tipo de campo, porque, se elabora con datos que participan en el problema y realidad mediata.

En este sentido, Hernández, Fernández y Batista (2001:215), establecen con respecto a la investigación de campo lo siguiente:

Se entiende por investigación de campo, el análisis sistemático de problemas de la realidad con el propósito, bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y sus efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de los métodos característicos de cualquiera de sus paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo.

Por lo anterior descrito, se apoyó en una investigación de campo, ya que en este estudio la recolección de datos se hizo directamente en la realidad donde ocurren los hechos sin manipular o controlar ninguna variable, para este caso en particular la fuente real fue el personal de enfermería del hospital materno Infantil “Julia Benítez” ubicado en Guacara- Estado Carabobo.

Diseño de la Investigación

Según Hernández, Fernández, y Batista, (2001:234) el diseño de la investigación “es aquel que indica al investigador que debe hacer para alcanzar su objetivo de estudio, contestar la interrogante que se plantea y analiza las variables formuladas en un contexto en particular”. De acuerdo a los objetivos de la investigación, se considera su diseño como un estudio no experimental, que según Hernández, Fernández y Batista, (2001:205) “Un diseño no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.” En consecuencia, la investigación se desarrolla sin manejar intencionalmente las variables independientes, debido que no se tiene un control directo sobre dichas variables ni se puede influir sobre ellas, puesto que sucedieron al igual que sus efectos. Por lo tanto, se ubicará como transversal en el cual se recolectan datos para describir las variables y analizar su incidencia en un solo momento.

Nivel de investigación

El nivel de conocimientos se ubicó dentro de una investigación descriptiva, de acuerdo con un diagnóstico de la situación actual en cuanto a los factores asociados al ausentismo laboral en el personal de enfermería del área de quirófano del Hospital Materno Infantil Julia Benítez para el mejoramiento de la calidad del servicio del centro hospitalario. Al respecto, Tamayo y Tamayo (2001:35) señala: “...que los datos se recogen por medio de un diagnóstico donde se describirán sistemáticamente los factores que inciden en el problema de forma directa de la realidad por el propio investigador”.

Por otra parte, esta investigación se complementó con una revisión bibliográfica para reforzar los datos obtenidos de fuentes primarias; por lo que se hizo uso de la investigación documental la cual es conceptualizada por Torres (2008:68), como:

El estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza con apoyo, principalmente, en trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos audiovisuales o electrónicos. La originalidad del estudio se refleja en el enfoque, criterios, conceptualizaciones y en general, en el pensamiento del autor.

De esta forma, se puede determinar que esta investigación se ubica dentro del nivel descriptivo-analítico debido a que se plantea como objetivo general analizar los factores que inciden en el ausentismo laboral, entendiendo según el planteamiento de Torres (2008.74) que la investigación descriptiva-analítica “ intenta identificar las sinergias o los aspectos menos evidentes de los eventos analizados, en algunos casos se manifiesta como contrastación de un evento con otro, o la medida en que un evento contiene o se ajusta a ciertos criterios”, por lo que se emplea el análisis descriptivo sobre las posibles causas, efectos, naturaleza entre otros factores que inciden en la aparición y reiteración del ausentismo laboral en los trabajadores del sector salud del centro hospitalario ya mencionado.

Estrategia Metodológica

A fin de conocer los procedimientos utilizados para Analizar el ausentismo laboral del personal de enfermería del área de quirófano del Hospital Materno Infantil Julia Benítez, ubicado en Guacara Estado Carabobo se busca dar respuesta a los siguientes objetivos específicos:

- Diagnosticar la situación actual del ausentismo laboral presente en el personal de enfermería en el área de quirófano del hospital materno infantil Julia Benítez ubicado en Guacara- Estado Carabobo
- Identificar los factores del ausentismo laboral que presenta el personal de enfermería en el área de quirófano del hospital materno infantil Julia Benítez ubicado en Guacara- Estado Carabobo.

- Proponer sugerencias para minimizar los factores asociados al ausentismo laboral presente en el personal de enfermería en el área de quirófano del hospital materno infantil Julia Benítez ubicado en Guacara- Estado Carabobo.

En tal sentido, se cumplieron con una serie de estrategias metodológicas que comprenden, la investigación documental teórica y los antecedentes de la investigación, con el objeto de tener base para el planteamiento de los objetivos general y específico.

Con respecto al marco metodológico, el cual comprendió el cuadro técnico metodológico y la elaboración del instrumento, señala Bisquerra (2008), que dentro del cuadro técnico metodológico que a continuación se presenta, están contenidas las dimensiones y/o variables estudiadas, en las cuales están cada uno de los objetivos planteados, los indicadores, ítems, las fuentes de información e instrumento de recolección de datos.

A continuación se presenta el cuadro técnico-metodológico:

Cuadro 1
CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO

Objetivo General: Analizar los factores asociados al ausentismo laboral del personal de enfermería en el área de quirófano de un hospital materno infantil ubicado en Guacara- Estado Carabobo.							
Objetivos Específicos	Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos	Fuente
Diagnosticar la situación actual del ausentismo laboral presente en el personal de enfermería en el área de quirófano del hospital materno infantil Julia Benítez ubicado en Guacara- Estado Carabobo	Ausentismo	Es 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, pueden ser por causas personales, familiares o sociales	Tipo de Ausentismo	Justificado	1	Encuesta (Cuestionario)	Personal de la empresa
				Injustificado	2		
			Factores	Motivación	3		
				Compromiso Organizacional	4		
				Enfermedad	5		
				Permiso	6		
				Estudios	7		
				Transporte	8		
				Personales	9		
			Consecuencias	Sociales	10		
				Horas extras	11		
				Rotación	12		
				Metas	13		
				Eficacia	14		

Fuente: Aular (2016).

Población y muestra

Una vez determinado el diseño y el tipo de investigación utilizado en el proyecto, se procedió a seleccionar la población y muestra. En esta perspectiva, Torres, (2008:39) formula que la población “Es un conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones sobre el cual interesa realizar una investigación”. En este sentido, para efectos de esta investigación la población está representada por la totalidad de la población del personal de enfermeras del área de quirófano del Hospital Materno Infantil Julia Benítez, ubicado en Guacara Estado Carabobo.

Cuadro 3
Población

POBLACIÓN		
Cargo o función	Nº	Porcentaje
Enfermeras Instrumentistas	5	100%
Enfermeras circulantes	5	100%
Enfermeras de Recuperación	5	100%
Total de la población	15	100%

Fuente: Aular (2016).

Por la información expuesta anteriormente se detectó las siguientes evidencias con una población de una cantidad mínima, por lo que en este estudio de investigación se trabajó directamente con la población y no con una muestra, debido a que las unidades de estudio son finitas. Tomando como población los quince (15) del personal de enfermeras del área de quirófano del Hospital Materno Infantil Julia Benítez, ubicado en Guacara Estado Carabobo, por lo tanto es importante destacar que:

Según Sierra (1999:45)

“La población finita es aquella agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Además existe un registro documental de dichas unidades. Desde el punto de vista estadístico, la

población finita se define como la constituida por un número inferior a cien mil unidades”.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Las técnicas de recolección de datos dependen en gran medida del tipo de investigación y del problema planteado, debido que existen diversas maneras de conseguir información. Es por ello, que Tamayo y Tamayo (2001:49), señalan que “las técnicas de recolección de datos, son las distintas formas o maneras de obtener información”. Para la obtención de datos son importantes las técnicas e instrumentos utilizados, puesto que están destinados a conocer las necesidades y así dar respuestas a la situación a estudiar. De esta forma, en esta investigación la técnica a emplear para obtener la información necesaria y correcta está conformada por la recolección de información a través de la encuesta, y como instrumento se usará el cuestionario.

En concordancia, el recolectar datos implica seleccionar un instrumento de medición disponible o desarrollar uno propio para su posterior aplicación y sistematizar la información para que pueda analizarse correctamente. Ahora bien, Torres (2008:52), señala que “los Instrumentos de recolección de datos son los medios que se emplean para recoger y almacenar la información, las fichas, los formatos de cuestionario, las guías de entrevista y la lista de cotejo, son ejemplos de estos instrumentos”.

Por consiguiente, como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario con preguntas abiertas, el cual es definido, como una “serie de ítems elaborados con el fin de ser aplicados a la muestra para realizar la investigación” Arias (2008:45). De esta forma, en lo que respecta al cuestionario que se desarrolló, constará de veintiocho (28) preguntas, utilizando proposiciones afirmativas, según lo

planteado en la escala de Likert como alternativas de respuestas, es decir, se empleó: siempre, algunas veces, nunca, a veces, casi nunca.

El cual fue aplicado a la población finita nombrada anteriormente.

Asimismo, se utilizó la técnica de la observación que tiene como propósito ir registrando de una manera sistemática la conducta del hombre y su contexto social, Los autores Hernández, Fernández y Baptista (2001:330), expresan que “la observación consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos o conducta manifiesta.”. Es decir, que a través de esta técnica, el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia indagación y describir las realidades de los hechos, empleado una observación simple o no participante, ya que los investigadores presencian de manera neutral sin involucrarse en el medio o realidad en la que se realiza el estudio.

Validez y Confiabilidad del Instrumento

Un instrumento llega a ser válido y confiable en la medida que la investigador seleccione interrogantes orientadas hacia la confiabilidad y a la validez Hernández, Fernández y Baptista, (2010:115). En este orden de ideas para la validación del contenido del instrumento, el mismo fue revisado por tres expertos en el área, los cuales verificaron la consistencia, pertinencia y coherencia en la integración de los ítems y validez de contenido. No se realizó la validez porque fue un instrumento ya validado Tomando como referencia el proyecto de investigación de la Lic. Carmen Bordonas 2015 titulado “**Análisis Del Ausentismo Laboral Y Su Influencia En El Desempeño De Los Trabajadores De Una Empresa Dedicada A La Reparación Y Venta De Bombas Hidráulicas, Ubicada En Valencia, Estado Carabobo**”.

Aunado a esto, la confiabilidad hace referencia al grado de consistencia entre los resultados al aplicar el mismo instrumento al mismo grupo de individuos en dos ocasiones diferentes, bajo condiciones semejantes. Para determinar la confiabilidad del instrumento se le aplicó a las quince (15) personas de la población finita seleccionada, los cuales presentan características similares. De tal manera Hernández, Fernández Baptista (2010:97), la define como: “el grado de uniformidad que un instrumento cumple con su cometido”, lo cual implica estabilidad, consistencia y exactitud, medir lo mismo en diferentes ocasiones.

Este término hace referencia al grado de consistencia que debe existir entre los resultados observados al aplicar un instrumento de recopilación de datos en dos ocasiones al mismo grupo de individuos bajo condiciones muy semejantes, Chourio (2006:188). “La confiabilidad de un instrumento de recolección de datos se puede expresar numéricamente a través del llamado coeficiente de confiabilidad, el cual oscila entre cero (0) y más uno (+1), es decir, pertenece al intervalo cerrado (0,1)”. Para los efectos de interpretación, Chourio (2006:189) señala que, “la fórmula para calcular la confiabilidad de un instrumento de recolección de datos que tenga más de dos alternativas de solución o respuesta es de Alpha de Cronbach”:

$$\alpha = \frac{N}{N-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S_t^2} \right]$$

Dónde:

α = coeficiente de confiabilidad

N = es la cantidad de ítems del instrumento

$\sum S_i^2$ = sumatoria de las varianzas por ítems

$\sum S_t^2$ = es la varianza de los valores totales.

Tabla 1. Relación para el coeficiente de confiabilidad

Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad	
Rangos	Coeficiente Alfa
Muy Alta	0,81 a 1,00
Alta	0,61 a 0,80
Moderada	0,41 a 0,60
Baja	0,21 a 0,40
Muy Baja	0,01 a 0,20

Fuente: Chourio (2006)

Por lo anterior expuesto, se calculó la confiabilidad aplicando la fórmula Alpha Cronbach, dando como resultado el instrumento, $1,04 \times 0,68 = 0,70$ y significa Alta Confiabilidad y que es confiable para su aplicación (ver en anexo

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

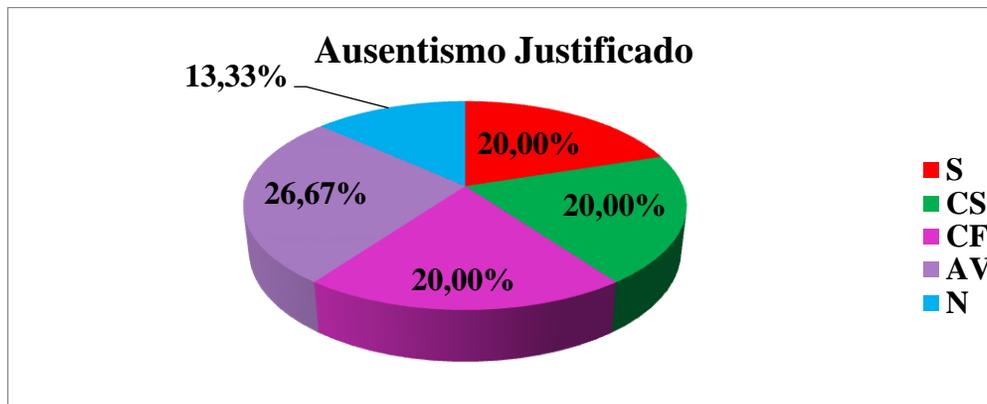
En este capítulo se dan a conocer los resultados del instrumento aplicado a las quince enfermeras (15) del área de quirófano del hospital materno infantil Julia Benítez ubicado en Guacara- Estado Carabobo, con el propósito de dar respuesta a su objetivo general que es “Analizar los factores asociados del ausentismo laboral del personal de enfermería en el área de quirófano del hospital materno infantil Julia Benítez ubicado en Guacara- Estado Carabobo.”, tomando en cuenta que dichos resultados se consolidan de los indicadores correspondientes y están representados por tortas que contienen los datos, con la frecuencia y porcentaje, luego se realizó un análisis de cada uno.

A continuación se presenta el análisis gráfico y descriptivo:

De acuerdo al objetivo específico N°1: “Diagnosticar la situación actual del ausentismo laboral presente del personal de enfermería en el área de quirófano del hospital materno infantil Julia Benítez ubicado en Guacara- Estado Carabobo”, se dieron a conocer los siguientes resultados:

Dimensión: Tipo de Ausentismo

Gráfico 2 Ausentismo Justificado.



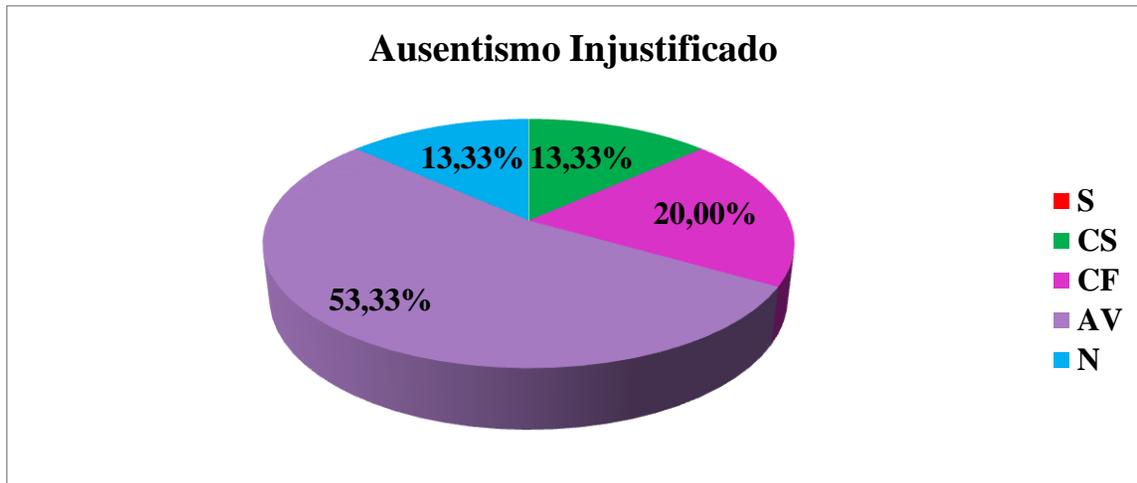
Leyenda: Siempre (S), Casi Siempre (CS), Con Frecuencia (CF), A veces (AV), Nunca (N).

Fuente: Enfermeras del hospital materno infantil Julia Benítez ubicado en Guacara- Estado Carabobo (2016).

Se puede detectar de acuerdo a los resultados obtenidos que el 26,67% de los encuestados manifestó que con frecuencia justifican su falta al trabajo, el 60% de los informantes expreso que siempre, casi siempre y a veces justifican su ausentismo en su área laboral, sin embargo el 13,33% restante afirmo que nunca. Observando que de acuerdo al diagnóstico ejecutado en esta institución de salud, específicamente en el departamento de recursos humanos y con los resultados expuestos anteriormente se pudo detectar que existe un ausentismo por parte de los objetos de estudios encuestados, tomando en cuenta que esta falta mayormente es justificada. Pero es importante destacar que esta situación genera un perjuicio dentro del clima organizacional de esta empresa.

Tomando como referencia al autor Baldera (2007:44)el cual expresa que el ausentismo puede ser justificado e injustificado, dando a conocer estos aspectos de este análisis.

Gráfico 2 Ausentismo Injustificado.

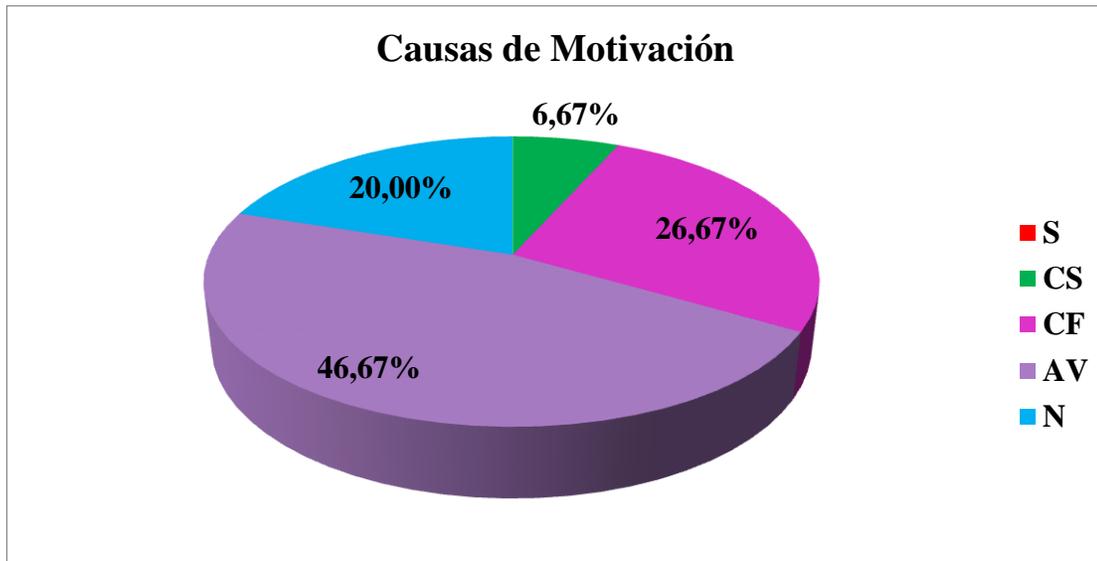


Leyenda: Siempre (S), Casi Siempre (CS), Con Frecuencia (CF), A veces (AV), Nunca (N).

Fuente: Enfermeras del hospital materno infantil Julia Benítez ubicado en Guacara- Estado Carabobo (2016).

De acuerdo a los resultados obtenidos se pudo detectar que el 53,33 de los informantes expresaron que a veces faltan a su puesto de trabajo de forma injustificada, en cambio el 26,66% respondió que nunca o casi siempre. Sin embargo el 20% restante afirmó que esta situación de justificación es con frecuencia. Por lo tanto, continuando con la temática del análisis expuesto anteriormente se puede evidenciar que de acuerdo al diagnóstico del departamento de recursos humanos y las respuestas emitidas del personal de enfermería en el área de quirófano del hospital materno infantil Julia Benítez ubicado en Guacara- Estado Carabobo”, existe un bajo porcentaje del ausentismo injustificado en los trabajadores.

Gráfico 3 Causas de Motivación.



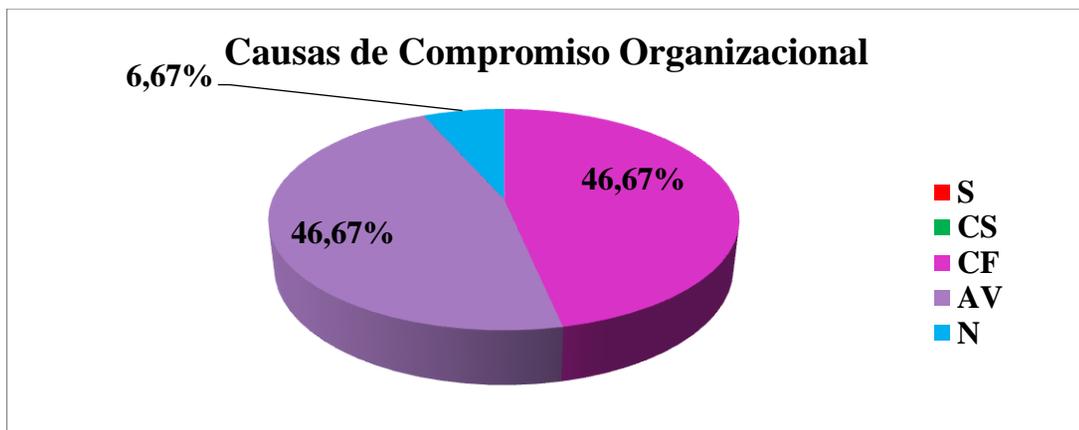
Leyenda: Siempre (S), Casi Siempre (CS), Con Frecuencia (CF), A veces (AV), Nunca (N).

Fuente: Enfermeras del hospital materno infantil Julia Benítez ubicado en Guacara- Estado Carabobo (2016).

Con relación al gráfico N°3, se visualiza que el 46,67% de los objetos de estudios respondieron que a veces se sienten motivados al ejecutar su rol de su área laboral, mientras que el 26,67% afirmó que con frecuencia tiene este comportamiento, también el 20% de los encuestados afirmó que nunca se sienten motivados con las actividades dentro de su puesto de trabajo y el 6,67% expresó que casi siempre. Por lo tanto se puede decir, que el grado de ausentismo en el trabajo puede servir para determinar la eficiencia de los trabajadores, cierto índice de ausentismo se debe a causas inevitables, también se observaron factores que influyen en que las enfermeras asistan o no al trabajo, en cualquier día en particular, las dos causas más inmediatas son la posibilidad de asistir y la motivación para asistir; ya que a veces y con frecuencia la mayoría siente motivación hacia las actividades en el puesto de

trabajo, esto concuerda con lo señalado por Chiavenato (2000) que establece que: “los principales factores de ausentismo son: Enfermedad comprobada, no comprobada, baja motivación para trabajar, entre otros”.

Gráfico 4 Causas del Compromiso Organizacional.



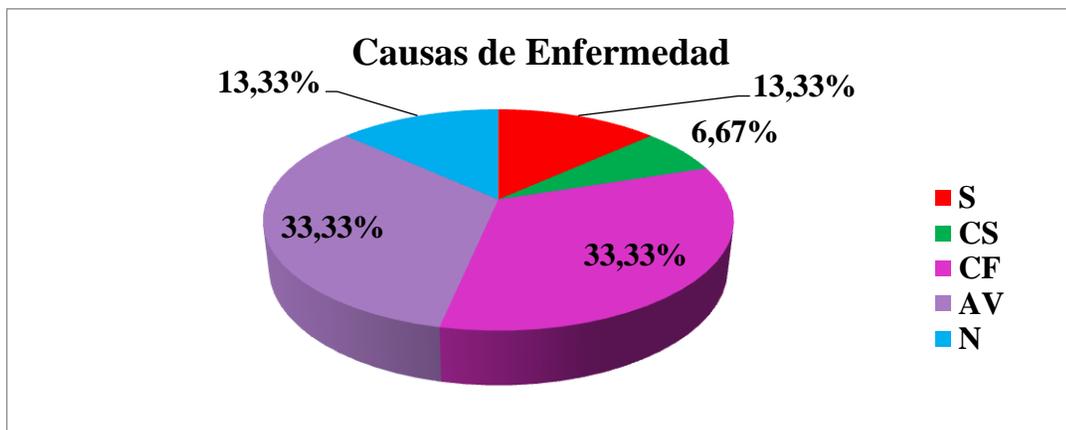
Leyenda: Siempre (S), Casi Siempre (CS), Con Frecuencia (CF), A veces (AV), Nunca (N).

Fuente: Enfermeras del hospital materno infantil Julia Benítez ubicado en Guacara- Estado Carabobo (2016).

Con relación al gráfico N°4 se evidencia que el 93,34% de los encuestados manifestó que a veces y con frecuencia se sienten comprometidos con la organización que los mismos integran, mientras que el 6,67% restante manifestó que no se sienten comprometidos. Destacando que las enfermeras de alguna manera u otra tienen compromiso con la institución de salud, esto concuerda por lo señalado por Pérez y Rodríguez (2009), quienes explican la relación entre ausentismo y desempeño laboral como factor y efecto destacando: “Si los trabajadores se sienten realmente identificados con la organización, traerá como consecuencia un mayor compromiso

de parte de ellos para con la empresa, lo que puede influir notablemente en la actitud hacia el trabajo y desempeño del mismo”.

Gráfico 5 Causas de Enfermedad.

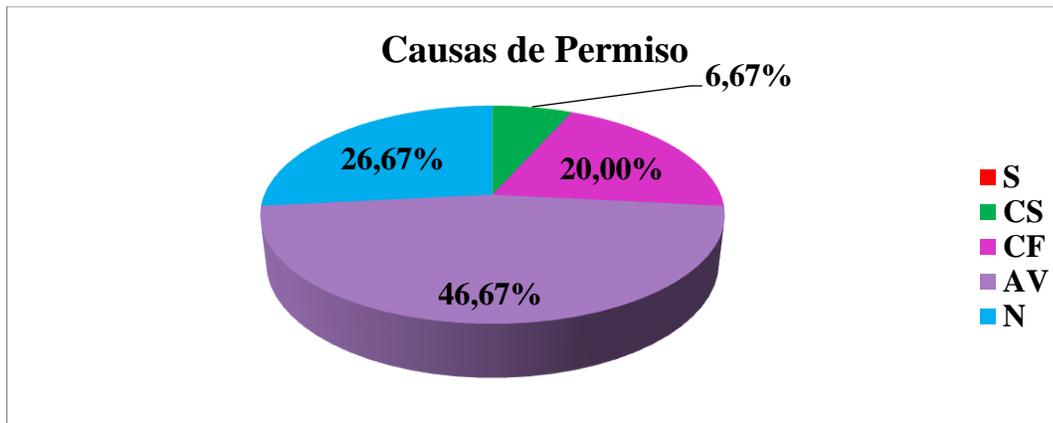


Leyenda: Siempre (S), Casi Siempre (CS), Con Frecuencia (CF), A veces (AV), Nunca (N).

Fuente: Enfermeras del hospital materno infantil Julia Benítez ubicado en Guacara- Estado Carabobo (2016).

En relación al siguiente gráfico se puede visualizar que el 66,66% de los informantes afirmaron que a veces y con frecuencia faltan a su puesto de trabajo por causa de enfermedad, mientras que el 26,66%, manifiesto que siempre o nunca es por esta causa. Sin embargo el 6,67 restante expreso que casi siempre. Esto quiere decir que la mayoría se ha ausentado de sus trabajo por enfermedades, esto concuerda por lo planteado por a continuación se presentan los tipos de ausentismo que se pueden presentar según Chiavenato (2000): “Ausentismo parcial: Considera solo el personal en actividad normal y únicamente las faltas y retardos convertidas en horas, pero relacionadas con, Faltas injustificadas por certificados médicos, faltas por motivos médicos no justificados y Retardos por motivos justificados o no justificados.

Gráfico 6 Causas de Permiso.

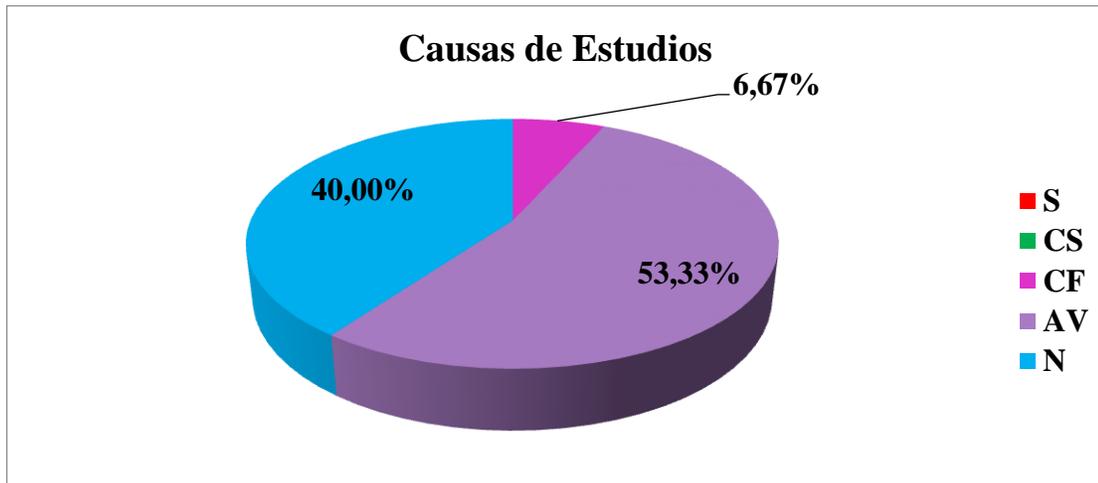


Leyenda: Siempre (S), Casi Siempre (CS), Con Frecuencia (CF), A veces (AV), Nunca (N).

Fuente: Enfermeras del hospital materno infantil Julia Benítez ubicado en Guacara- Estado Carabobo (2016).

De acuerdo al gráfico N°6 se puede detectar que el 46,67% de los objetos de estudios tienen un ausentismo en su área de trabajo por causas de permisos, en cambio el 26,67% respondió que no, el 20% expuso que con frecuencia y el 6,67% expuso que casi siempre. Según los resultados anteriores, se puede decir que el grado de ausentismo en el trabajo puede servir para indicar la eficiencia de los trabajadores, cierto índice de ausentismo se debe a causas inevitables. Se pudo observar, que existen trabajadores que han tenido que ausentarse de su trabajo por enfermedad, además, se observaron otros factores influyen en que los empleados asistan o no al trabajo, como pueden ser los permisos que otorga la empresa, al respecto Nieto y Pérez (2009), manifiestan que los gerentes de un grupo organizativo tienen el deber de otorgar un determinado permiso a los empleados de acuerdo a diversas situaciones que se presenten.

Gráfico 7 Causas de Estudios.

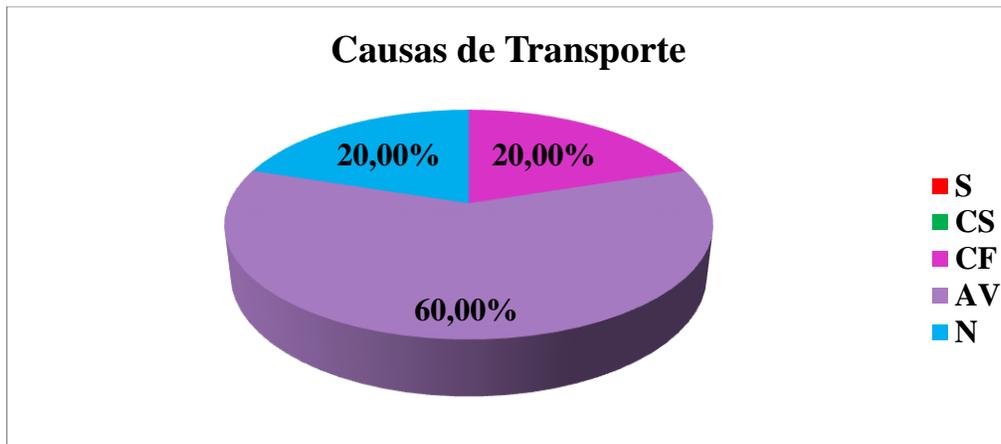


Leyenda: Siempre (S), Casi Siempre (CS), Con Frecuencia (CF), A veces (AV), Nunca (N).

Fuente: Enfermeras del hospital materno infantil Julia Benítez ubicado en Guacara- Estado Carabobo (2016).

Con respecto al gráfico N°7 se evidencia que el 53,33% de los encuestados afirman que a veces una de las causas de su ausentismo laboral es generada por actividades académicas, sin embargo el 40% expreso que no es así y el 6,67% restante expreso que con frecuencia. De lo anterior se observa que la mayoría que a veces y nunca, no asisten a su trabajo para cubrir esa necesidad personal y profesional como lo es estudiar, en este orden de ideas, Maya (2010:73) plantea que la persona “es un ser de necesidades múltiples e interdependientes, que conforman un sistema que se interrelaciona e interactúa, complementándose y compensándose simultáneamente para lograr dinamismo en el proceso de satisfacción”.

Gráfico 8 Causas de Transporte.

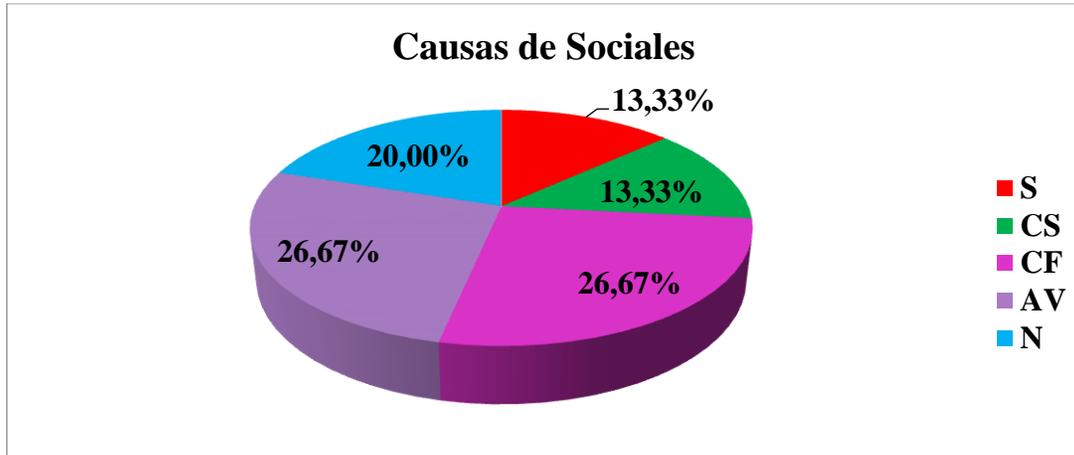


Leyenda: Siempre (S), Casi Siempre (CS), Con Frecuencia (CF), A veces (AV), Nunca (N).

Fuente: Enfermeras del hospital materno infantil Julia Benítez ubicado en Guacara-Estado Carabobo (2016).

De acuerdo al gráfico N°8 se observa que el 60% de los informantes respondieron que a veces una de las causas de su ausentismo laboral es debido al transporte. Sin embargo el 40% restante manifestó que con frecuencia o nunca. Considerando que estos resultados evidencian que a veces más de la mitad de la población se ha visto afectada por el transporte para llegar a su sitio de trabajo. Esto concuerda con lo planteado por Chiavenato (2000), que señala los principales factores de ausentismo son, tardanzas involuntarias por motivos de fuerza mayor, faltas voluntarias por motivos personales, dificultades y problemas financieros y problemas de transporte, entre otros.

Gráfico 9 Causas de Sociales

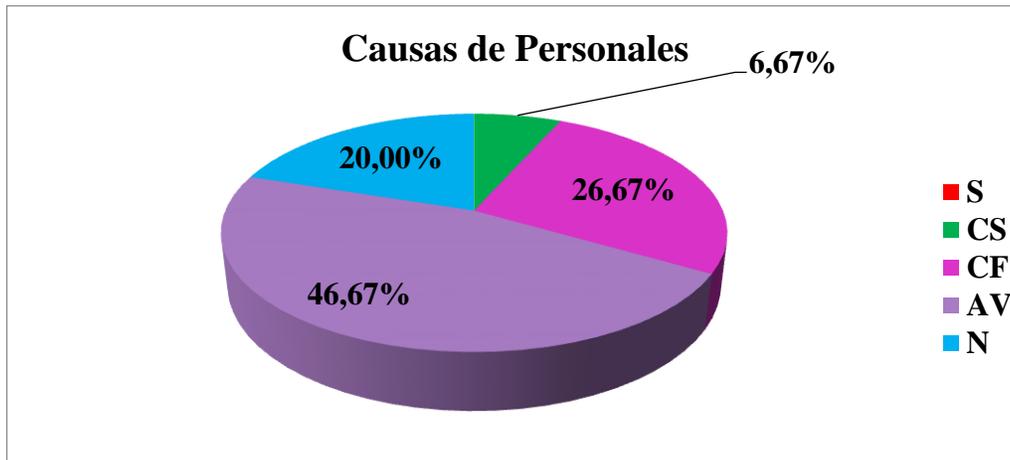


Legenda: Siempre (S), Casi Siempre (CS), Con Frecuencia (CF), A veces (AV), Nunca (N).

Fuente: Enfermeras del hospital materno infantil Julia Benítez ubicado en Guacara- Estado Carabobo (2016).

En relación al gráfico N°9 se evidencia que 26,67% de los encuestados afirmaron que con frecuencia y a veces los factores por las cuales faltan a su puesto de trabajo es por aspectos sociales, mientras que el 13,33% respondió que casi siempre y siempre y el 20% restante, manifestó que no. Tomando en cuenta que la mayoría de las enfermeras faltan a sus puestos de trabajos por causas sociales. Factores que pueden influir de forma negativa con relación al rol correspondiente en su organización. Citando de esta manera al autor Amadero (2010:32) el cual manifiesta que el ausentismo puede ser causado por diversos aspectos sociales que repercuten gravemente dentro de un grupo organizativo.

Gráfico 10 Causas de personales.

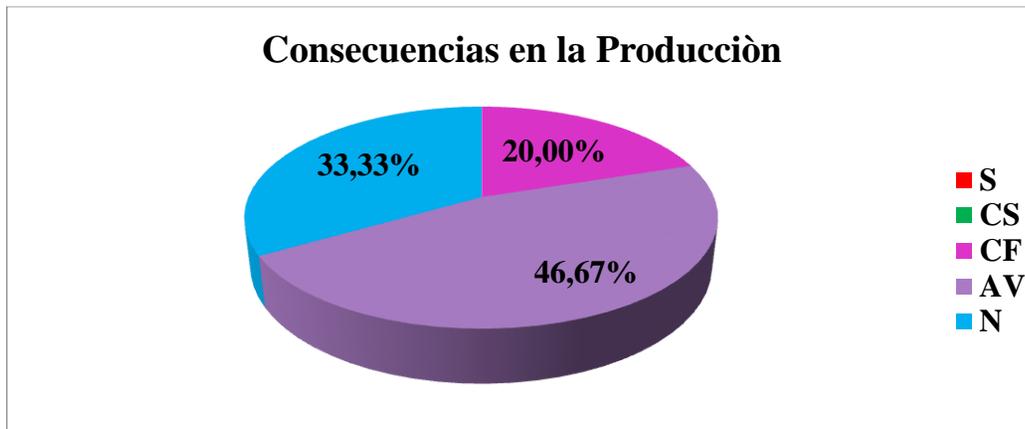


Leyenda: Siempre (S), Casi Siempre (CS), Con Frecuencia (CF), A veces (AV), Nunca (N).

Fuente: Enfermeras del hospital materno infantil Julia Benítez ubicado en Guacara-Estado Carabobo (2016).

Con respecto al gráfico N°10 se evidencia que el 46,67% de los objetos de estudio respondieron que a veces faltan a su puesto de trabajo por causas personales, mientras que el 26,67% expreso que con frecuencia. Sin embargo el 20% de los encuestados afirmo que no y el 6,67% restante respondió que casi siempre su ausentismo laboral es por esta causa. Lo anteriormente expuesto esto concuerda con lo planteado por Chiavenato (2000:209), que cita otras causas, a saber: “fallecimiento del empleado, jubilación, desvinculación de la empresa, licencias por diversos motivos y abandono voluntario del empleado”. Como se puede apreciar, las causas del ausentismo son varias, por esto, el ausentismo no siempre ocurre por causa del empleado.

Gráfico 11 Consecuencias en la Producción.

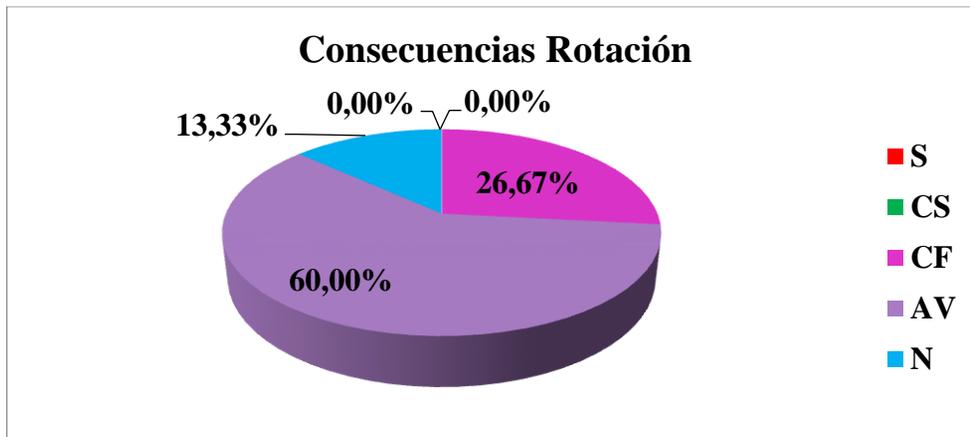


Legenda: Siempre (S), Casi Siempre (CS), Con Frecuencia (CF), A veces (AV), Nunca (N).

Fuente: Enfermeras del hospital materno infantil Julia Benítez ubicado en Guacara- Estado Carabobo (2016).

De acuerdo al ítem N°11 se pudo detectar que el 46,67% de las enfermeras manifiestan que a veces el ausentismo dentro de su área de trabajo afecta la calidad de su servicio, el 20% afirma que con frecuencia y el 33,33 manifestó que no es así. Por los resultados anteriores, se puede decir que el ausentismo tiene sus consecuencias, ya que éste conduce inevitablemente a problemas organizativos, debido a que las sustituciones de trabajadores requieren adiestrar a otro en las actividades del cargo.

Gráfico 12 Consecuencias Rotación.

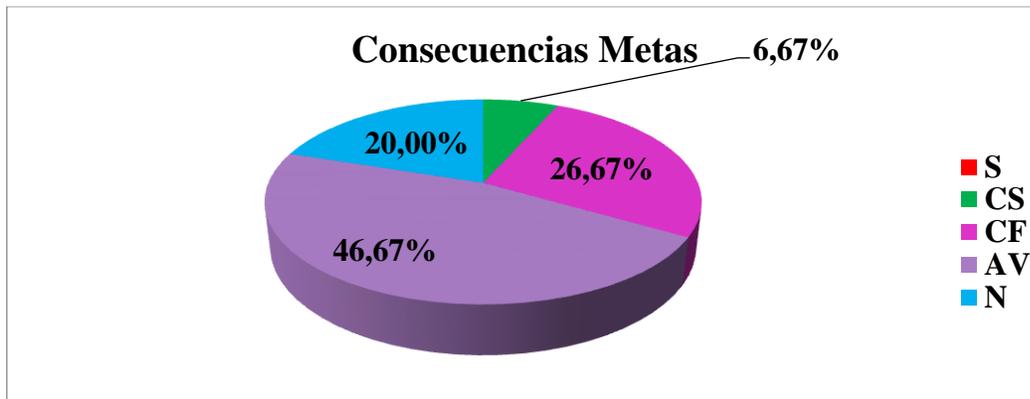


Leyenda: Siempre (S), Casi Siempre (CS), Con Frecuencia (CF), A veces (AV), Nunca (N).

Fuente: Enfermeras del hospital materno infantil Julia Benítez ubicado en Guacara- Estado Carabobo (2016).

En relación al gráfico N°12 se observó que el 60%, de los encuestados respondió que a veces existen rotaciones en diferentes enfermeras para cubrir el ausentismo del absentista, el 26,67% afirmó que esta situación de rotación ocurre con frecuencia, mientras que el 13,33% expresó que nunca. En tal sentido, con este análisis se da a conocer los efectos que el ausentismo produce en los propios sujetos ausentes, en sus compañeros de trabajo, en el grupo de trabajo y en la organización. El ausentismo laboral, más aún cuando se presenta en un área de quirófano de un hospital maternal ubicada en Guacara, Estado Carabobo, puede traer muchas consecuencias, una de ellas se refiere a la rotación de personal para cubrir vacantes, al respecto, Madero (2010:36), indica que la rotación de personal se refiere al “Índice porcentual de empleados que circulan por la empresa, sobre el número medio de empleados que se quedan, en un período predeterminado y considerado”.

Gráfico 13 Consecuencias Metas.

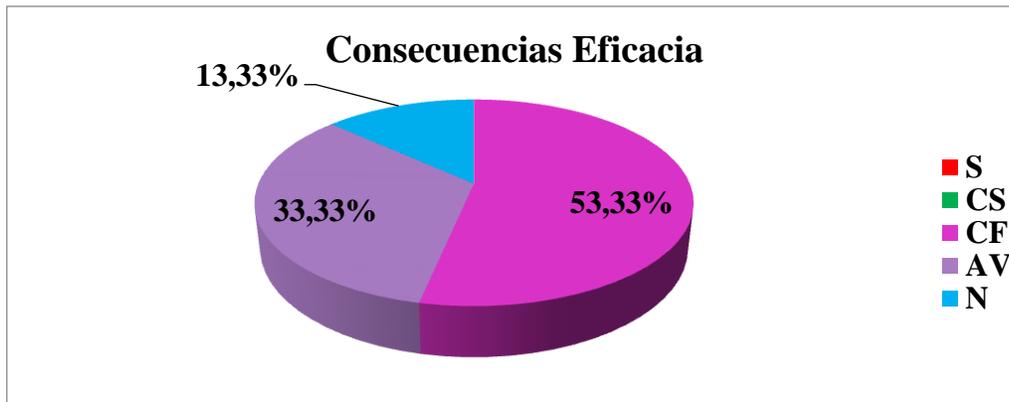


Legenda: Siempre (S), Casi Siempre (CS), Con Frecuencia (CF), A veces (AV), Nunca (N).

Fuente: Enfermeras del hospital materno infantil Julia Benítez ubicado en Guacara- Estado Carabobo (2016).

En el gráfico N°13 se detecta que el 46,67% respondió que a veces el ausentismo en el área de quirófano del hospital maternal por parte de las enfermeras afecta del cumplimiento de las metas, el 26,67% afirmó que con frecuencia, el 20% respondió que no y el 6,67% restante expresó que casi siempre. Por lo expuesto anteriormente se hace referencia a el autor Villasante (1998) quien estudio estas repercusiones y dice: “Las repercusiones económicas del absentismo, obvio es decirlo, son gigantescas, tanto desde el punto de vista empresarial como macro social; pero no sólo en estos niveles el absentismo tiene repercusiones, por otro lado, un índice de rotación de personal elevado, tampoco sería deseable, ya que reflejará un estado de fluidez y entropía de la organización, además los costos generados por inducción, capacitación y experiencia, sin contar que una organización que no logre retener sus empleados le será muy difícil fijar y asimilar adecuadamente sus metas.

Gráfico 14 Consecuencias Eficacia.

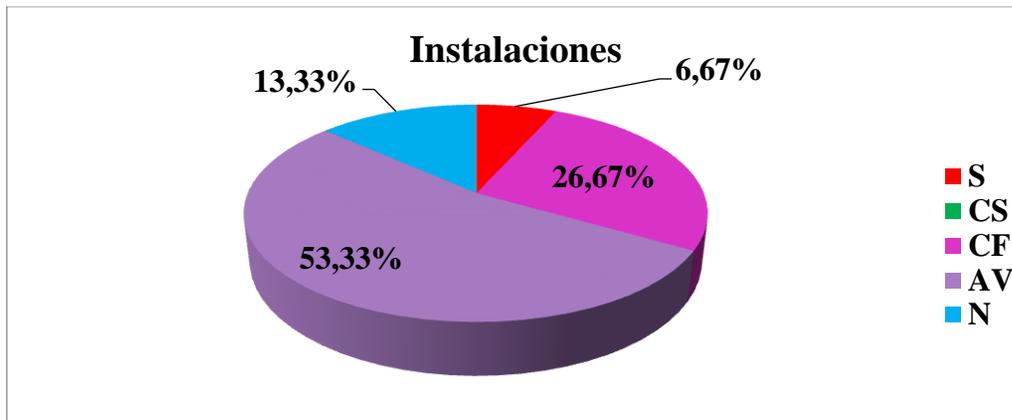


Legenda: Siempre (S), Casi Siempre (CS), Con Frecuencia (CF), A veces (AV), Nunca (N).

Fuente: Enfermeras del hospital materno infantil Julia Benítez ubicado en Guacara- Estado Carabobo (2016).

Con respecto al gráfico N°14 se visualizó que 53,33% de los objetos de estudios respondió que a pesar del ausentismo laboral en el área de quirófano por parte de las enfermeras se cumple el trabajo con eficacia, mientras que el 33,33% afirmó que a veces y el 13,33% expresó que nunca. Por los resultados anteriores, se puede decir que medianamente se cumplen las actividades con eficacia, la productividad también sufrirá disminuciones a causa del absentismo, tal como se planteó en los resultados del ítem 13 y 14, en este aspecto, Villasante (1998) estudio estas repercusiones y dice: “Las repercusiones económicas del absentismo, obvio es decirlo, son gigantescas, tanto desde el punto de vista empresarial como macro social; pero no sólo en estos niveles el absentismo tiene repercusiones”.

Gráfico 15 Instalaciones.

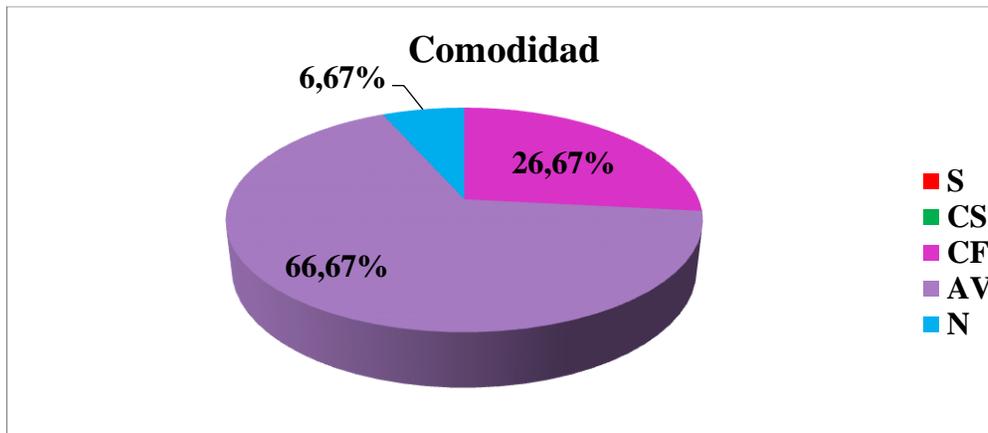


Leyenda: Siempre (S), Casi Siempre (CS), Con Frecuencia (CF), A veces (AV), Nunca (N).

Fuente: Enfermeras del hospital materno infantil Julia Benítez ubicado en Guacara- Estado Carabobo (2016).

En relación al gráfico N°15 el 53,33% de los encuestados respondió que las malas condiciones del ambiente de trabajo genera un entorno desagradable, el 26,67% manifestó con frecuencia, mientras que el 13,33% expreso que nunca y el 6,67% restante dijo que siempre. En respuesta a la dimensión de condiciones ambientales de trabajo, en este sentido se observó según las repuesta de los encuestados, que en cuanto el ambiente de trabajo del hospital el área de quirófano se presenta con condiciones que tienden a la comodidad y por ende es agradable, además cumplen con medidas de higiene.

Gráfico 16 Comodidad.

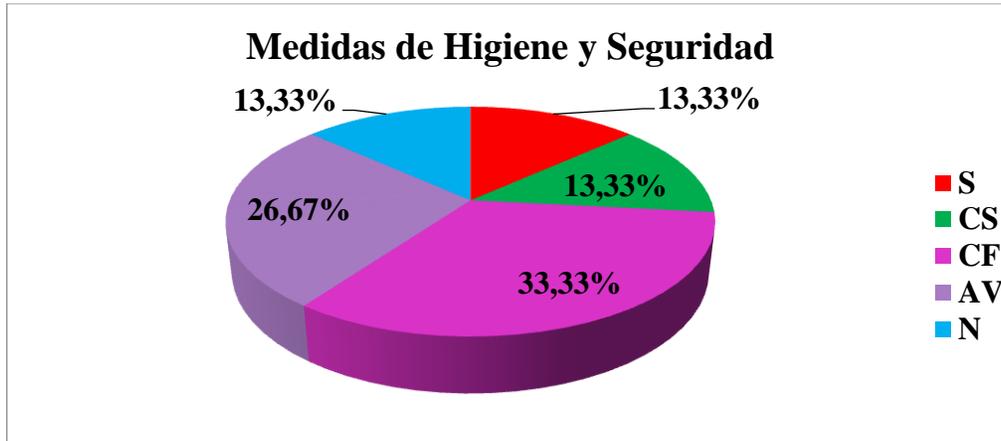


Leyenda: Siempre (S), Casi Siempre (CS), Con Frecuencia (CF), A veces (AV), Nunca (N).

Fuente: Enfermeras del hospital materno infantil Julia Benítez ubicado en Guacara- Estado Carabobo (2016).

En el gráfico N°16 se visualizó que el 66,67% de los informantes manifestó que a veces su espacio de trabajo es cómodo, el 26,67% expreso que con frecuencia y el 6,67% restante respondió que nunca. Lo que se puede inferir según los resultados, que las enfermeras en el área de quirófano tienen un espacio de trabajo cómodo, esto influye positivamente en el desempeño laboral ya que un buen ambiente de trabajo aumenta significativamente la productividad. Según Munch (2005:122), señala que la “seguridad en el trabajo es el conjunto de medidas técnicas, educacionales, médicas y psicológicas, empleadas para prevenir los accidentes, eliminar las condiciones inseguras del ambiente, e instruir o convencer al personal sobre la implantación de medidas preventivas”, por lo tanto las condiciones ambientales de trabajo, son las circunstancias físicas en que los empleados se encuentran cuando ocupa un cargo en la organización.

Gráfico 17 Medidas de Higiene y Seguridad.



Leyenda: Siempre (S), Casi Siempre (CS), Con Frecuencia (CF), A veces (AV), Nunca (N).

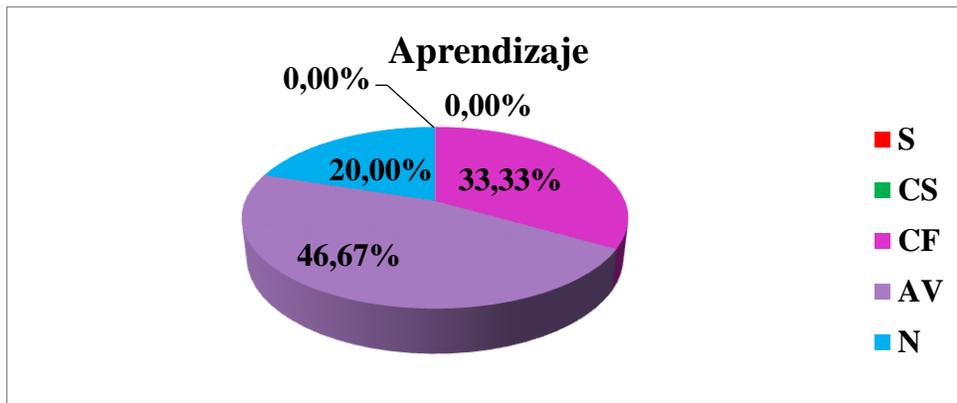
Fuente: Enfermeras del hospital materno infantil Julia Benítez ubicado en Guacara-Estado Carabobo (2016).

En el gráfico N°17 se observó que el 33,33% de los encuestados respondió que con frecuencia en su área de trabajo se toman medidas de higiene y seguridad, el 26,67% dijo que a veces, el 13,33% que casi siempre, el 13,33% dijo que nunca y el otro 13,33% expresó que siempre. En relación a los hallazgos se puede inferir que en este aspecto la institución de salud contribuye al aporte de condiciones de trabajo favorables que coadyuvan al logro de un buen desempeño y disminuyen el ausentismo laboral.

Dando respuesta al objetivo específico N°2 identificar los factores asociados al ausentismo laboral que presenta el personal de enfermería en el área de quirófano del hospital materno infantil “Julia Benítez” ubicado en Guacara- Edo Carabobo.

Dimensión: Capacitación y Desarrollo

Gráfico 18 Comodidad.



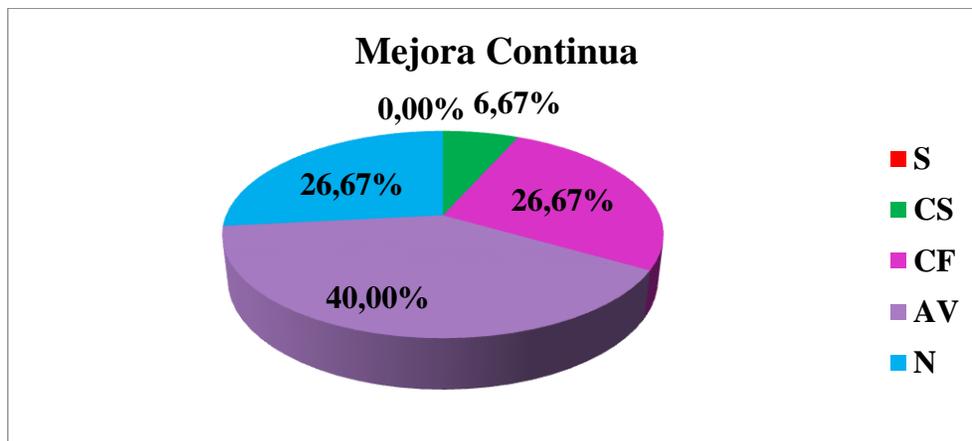
Legenda: Siempre (S), Casi Siempre (CS), Con Frecuencia (CF), A veces (AV), Nunca (N).

Fuente: Enfermeras del hospital materno infantil Julia Benítez ubicado en Guacara- Estado Carabobo (2016).

En relación al gráfico N°18 se evidencio que el 46,67% de los objetos de estudios respondieron que a veces transfieren sus conocimientos aprendidos a sus compañeros de trabajo, mientras que 33,33% manifestó que con frecuencia y el 20% restante manifestó que nunca. Esto significa que es fundamental en el área de trabajo el impartir los diferentes aprendizajes que se generan en el equipo de trabajo para así mejorar el desempeño laboral y la calidad del servicio de salud en el hospital. Citando a Blanchard (2009: 68) el cual afirma que “para hacer eficiente un equipo debe tener

procesos de funcionamientos claros a través de la transmisión de conocimientos y la capacitación”.

Gráfico 19 Mejora Continua.



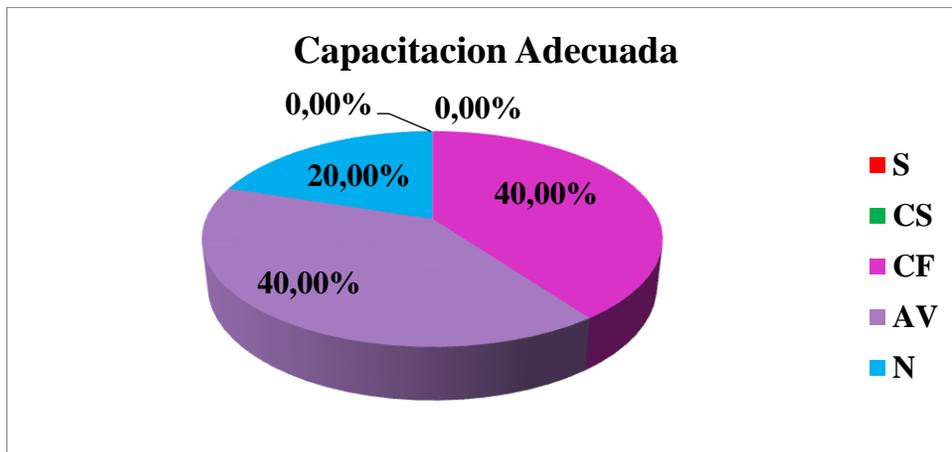
Leyenda: Siempre (S), Casi Siempre (CS), Con Frecuencia (CF), A veces (AV), Nunca (N).

Fuente: Enfermeras del hospital materno infantil Julia Benítez ubicado en Guacara- Estado Carabobo (2016)

En relación al gráfico N°19 se observó que 40% respondió que a veces tienen un sentimiento de mejora continua para su desarrollo personal, el 26,67% afirmó que con frecuencia, el otro 26,67% expresó que nunca y el 6,67% restante expresó que casi siempre. En respuesta a la dimensión, de acuerdo a los resultados encontrados reciben adiestramiento y capacitación adecuada para las actividades que desempeñan, solo un número reducido reciben este beneficio. Por lo tanto, los resultados obtenidos no se corresponden con lo que señala García (2006:96), que indica que el desempeño son “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la

empresa”. Para lograr un alto desempeño en las funciones es necesaria la capacitación acorde a las necesidades que el trabajador pueda tener en el puesto de trabajo.

Gráfico 20 Capacitación Adecuada.



Leyenda: Siempre (S), Casi Siempre (CS), Con Frecuencia (CF), A veces (AV), Nunca (N).

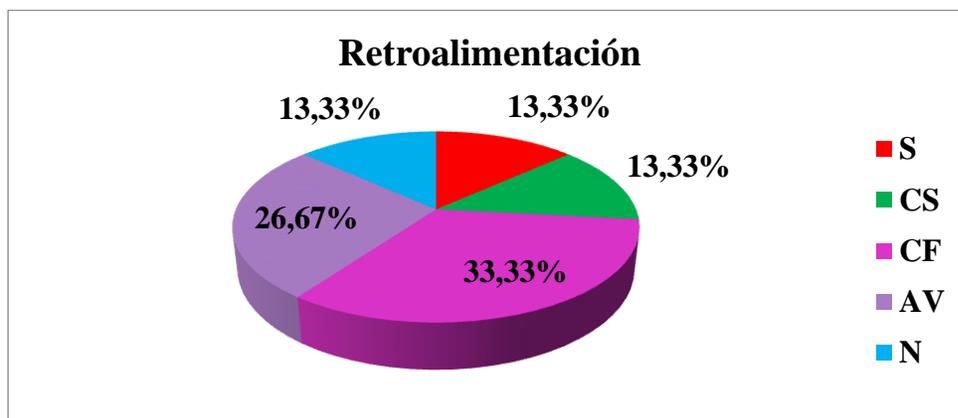
Fuente: Enfermeras del hospital materno infantil Julia Benítez ubicado en Guacara- Estado Carabobo (2016)

En el gráfico N°20 se observó que el 80% de los informantes manifestó que con frecuencia y a veces han recibido capacitación adecuada para realizar su trabajo en el área de quirófano, mientras que el 20% restante de los encuestados respondió que nunca. Estos resultados difieren de lo señalado en cuanto a la capacitación: al respecto señala Morín (1999:48), cuando afirma que la capacitación o adiestramiento “constituyen una herramienta para lograr que el personal adquiriera los conocimientos necesarios que les permitan aplicar y desarrollar las aptitudes para realizar el trabajo en forma eficiente”. En el caso de la institución de salud, se observa una clara

debilidad en esta dimensión, por tanto, ello incide desfavorablemente en el desempeño de los trabajadores y puede causar el ausentismo laboral.

Dimensión: Comunicación

Gráfico 21 Retroalimentación.



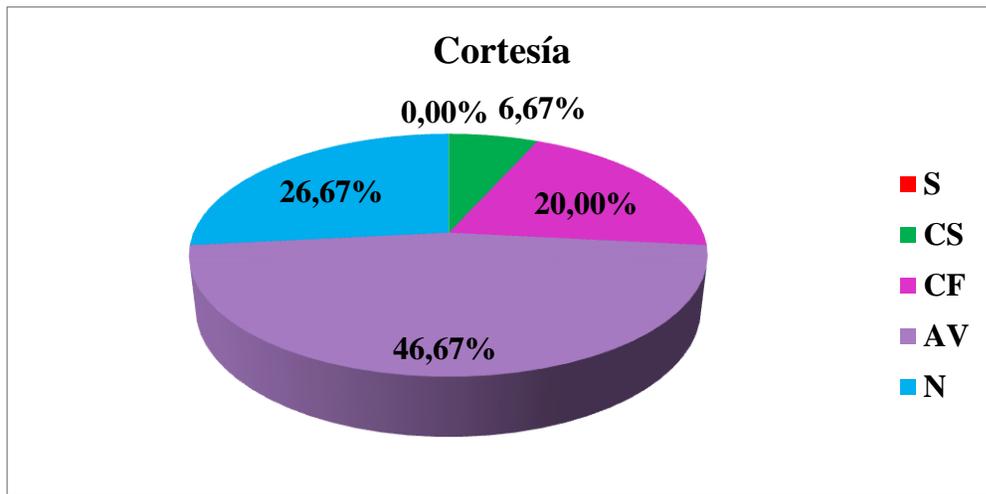
Leyenda: Siempre (S), Casi Siempre (CS), Con Frecuencia (CF), A veces (AV), Nunca (N).

Fuente: Enfermeras del hospital materno infantil Julia Benítez ubicado en Guacara- Estado Carabobo (2016)

En relación al gráfico N°21 se visualizó que el 33,33% respondió que con frecuencia recibe una retroalimentación de su jefe con relación a su desempeño laboral, el 26,67% expreso que a veces, el 13,33% manifestó que casi siempre, el otro 13,33 siempre y el 13,33% que nunca. En base a las respuestas anteriores, en la dimensión comunicación, que es la naturaleza de los tipos de comunicación en las organizaciones, así como la manera de ejercerlos, en tal sentido, se observa que hay algo de comunicación y generalmente reciben a veces retroalimentación del jefe sobre su desempeño, es decir que para que exista la comunicación debe estar comprendido el mensaje y además debe existir una retroalimentación, de lo contrario no puede ser

considerado comunicación.

Gráfico 22 cortesía.

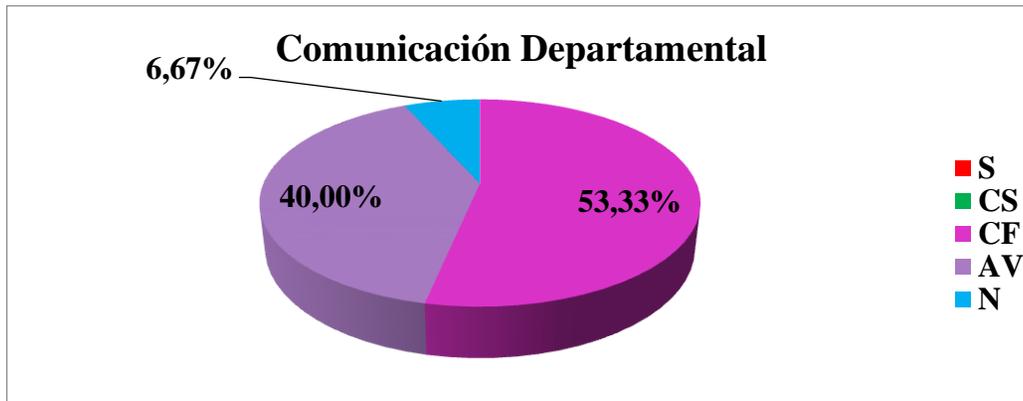


Leyenda: Siempre (S), Casi Siempre (CS), Con Frecuencia (CF), A veces (AV), Nunca (N).

Fuente: Enfermeras del hospital materno infantil Julia Benítez ubicado en Guacara- Estado Carabobo (2016)

En el gráfico N°22 se observó que el 46,67% de los informantes expreso que a veces en su espacio de trabajo prevalece las normas de cortesía generando un espacio agradable, el 26,67% manifestó que nunca, el 20% que con frecuencia y el 6,67% restante casi siempre. Por lo tanto se observó una buena comunicación entre el jefe y las enfermeras generando una retroalimentación fluida, y cortés, correspondiendo con lo que señala el autor Chiavenato (2008:87) cuando indica que la comunicación: “es un proceso de transmitir información y comprensión de una persona a otra”.

Gráfico 23 Comunicación Departamental.



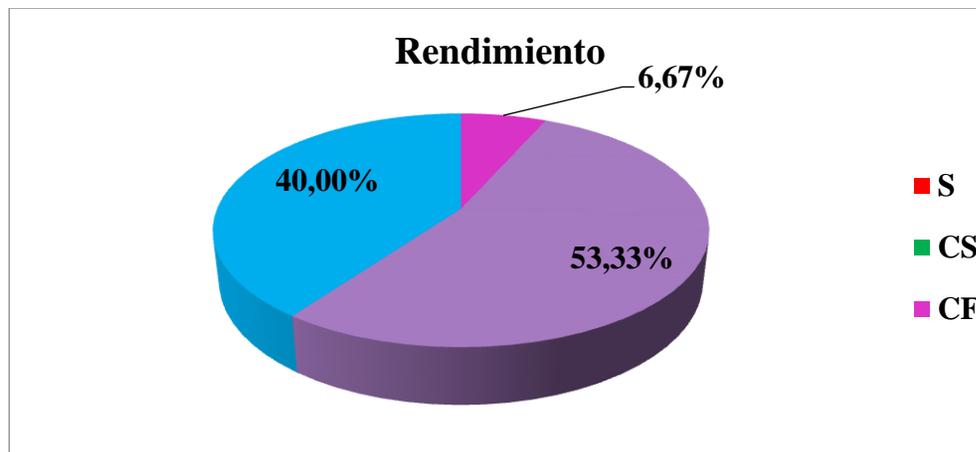
Leyenda: Siempre (S), Casi Siempre (CS), Con Frecuencia (CF), A veces (AV), Nunca (N).

Fuente: Enfermeras del hospital materno infantil Julia Benítez ubicado en Guacara- Estado Carabobo (2016)

Con respecto al gráfico N°23 se evidencia que el 53,33% de los objetos de estudio manifestaron que con frecuencia la comunicación en su área de trabajo es adecuada, el 40% que a veces y el 6,67% que nunca. Dando a conocer así la Comunicación, señala Chiavenato (2008:87) que “es un proceso de transmitir información y comprensión de una persona a otra”. En consecuencia, la falla en el proceso de comunicación atenta de manera directa en el desempeño de los trabajadores, debido a que la información no fluye, generando consecuencias negativas en relación al logro de los objetivos, causando ausentismo laboral.

Dimensión: Desempeño

Gráfico 24 Rendimiento.

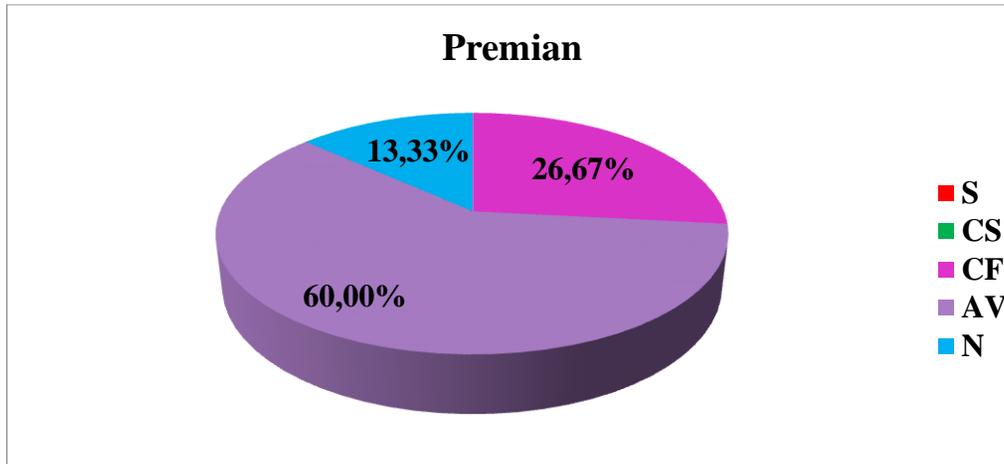


Leyenda: Siempre (S), Casi Siempre (CS), Con Frecuencia (CF), A veces (AV), Nunca (N).

Fuente: Enfermeras del hospital materno infantil Julia Benítez ubicado en Guacara- Estado Carabobo (2016)

En el gráfico N°24 se puede detectar que el 53,33% de las enfermeras respondieron que a veces el rendimiento de la institución de salud de la cual labora impacta en su rendimiento laboral actual, mientras que el 40,00% que nunca y el 6,67% restante que con frecuencia. Según las estrategias motivacionales a las que hace referencia Sumanth (1996) de las teorías, el reconocimiento forma parte de las acciones puestas en práctica, para crear ambientes y situaciones agradables para los empleados, impactando positivamente en su rendimiento laboral.

Gráfico 25 Premian

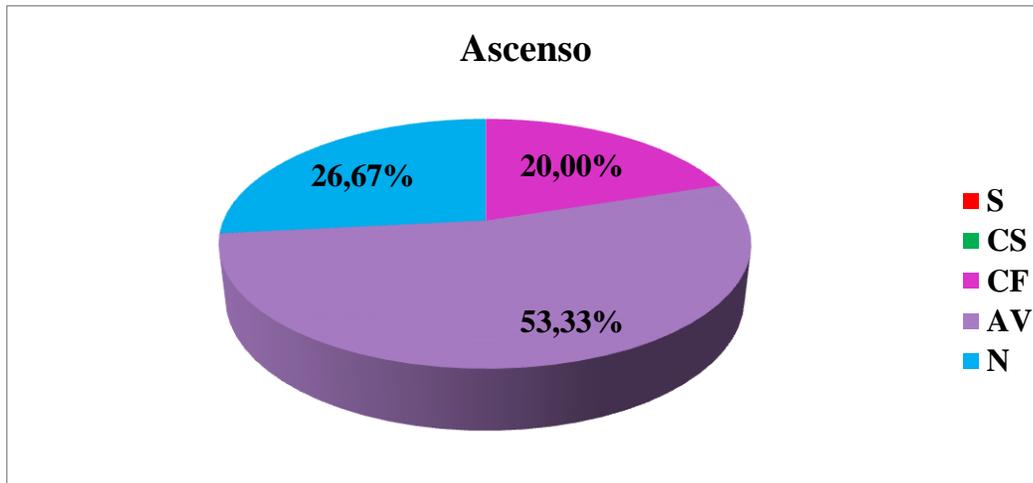


Leyenda: Siempre (S), Casi Siempre (CS), Con Frecuencia (CF), A veces (AV), Nunca (N).

Fuente: Enfermeras del hospital materno infantil Julia Benítez ubicado en Guacara- Estado Carabobo (2016)

En relación al gráfico n°25 se pudo evidenciar que el 60,00% de los encuestados respondieron que a veces los premian por su buen desempeño laboral, el 26,67% con frecuencia y el 13,33% restante que nunca. Al respecto Locke y Latham (2002), en la Teoría de Fijación de Metas, destaca que reconocer el desempeño de los trabajadores, sirve de empuje, promueve la participación, el buen desempeño y compromiso laboral entre las partes.

Gráfico 26 Ascenso.



Leyenda: Siempre (S), Casi Siempre (CS), Con Frecuencia (CF), A veces (AV), Nunca (N).

Fuente: Enfermeras del hospital materno infantil Julia Benítez ubicado en Guacara- Estado Carabobo (2016)

En el gráfico n°26 se puede visualizar que el 53,33% de los encuestados respondieron que a veces los ascienden a cargos superiores por su buen desempeño laboral, el 26,67 que nunca y el 20% restante que con frecuencia. Dichas oportunidades pueden asociarse con las necesidades que siente el individuo por alcanzar sus metas, en tal sentido, los teóricos Locke y Latham (2002), expresaron que estas son las que una persona trata de lograr por medio de sus esfuerzos y comportamiento; también se debe retar las competencias del empleado, dar participación a los individuos lo cual dará aceptación por tanto un mejor desempeño, la mayoría refleja su desacuerdo en que existan oportunidades de ascenso en el puesto de trabajo.

Dimensión: Motivación

Gráfico 27 Motivación.

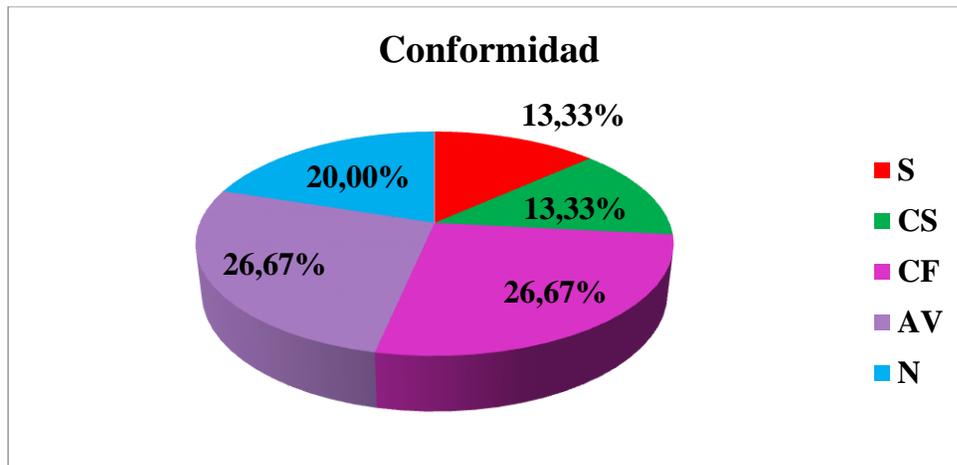


Leyenda: Siempre (S), Casi Siempre (CS), Con Frecuencia (CF), A veces (AV), Nunca (N).

Fuente: Enfermeras del hospital materno infantil Julia Benítez ubicado en Guacara- Estado Carabobo (2016)

En relación al ítem N°27 se puede observar que el 53,33% de los objetos de estudio afirmaron que con frecuencia las actividades que realizan en su área laboral son motivadoras, el 33,33% manifestó que a veces y el 13,33% restante que nunca. En esta dimensión, se observó que las actividades que realizan los trabajadores en su puesto de trabajo medianamente son motivadoras, esto no concuerda con lo señalado por Herzberg (1959), citado por Robbins (2007), que propone que “para proporcionar la motivación en el trabajo, el enriquecimiento de las tareas o del cargo, sustituyéndolas de las tareas más simples y elementales del cargo por tareas más complejas, que ofrezcan condiciones de reto y satisfacción personal, y así el empleado continúe con su crecimiento personal”, se puede decir la motivación, es un proceso elemental que debe ser tomado en cuenta por las instituciones de salud actualmente para llevar a cabo el logro de sus objetivos.

Gráfico 28 Conformidad.



Leyenda: Siempre (S), Casi Siempre (CS), Con Frecuencia (CF), A veces (AV), Nunca (N).

Fuente: Enfermeras del hospital materno infantil Julia Benítez ubicado en Guacara- Estado Carabobo (2016)

Por ultimo en el gráfico N°28 se visualizó que el 53,34% de los informantes respondieron que con frecuencia y a veces están conformes que le dan sus superiores, mientras que el 26,66% que siempre y casi siempre y el 20% restante que nunca. En cuanto a si está conforme con el trato que le dan, éste se inclina la mayoría medianamente son motivadoras, asimismo la mayoría de los trabajadores no están del todo satisfechos con el trato que le dan sus jefes. Esto difiere con lo señalado de Mc. Cllland citado por Chiavenato (2008), la necesidad del logro tiene cierta relación con el grado de motivación que poseen las personas para ejecutar sus tareas laborales. Esto es una debilidad en cuanto a la motivación ya que el reconocimiento por los logros se utiliza como instrumento para crear un espíritu motivador, de lo contrario cuando nunca se reconoce un trabajo bien hecho, en donde no se satisfagan las necesidades básicas, aparece la apatía y la fuerza motivacional se deteriora progresivamente, causando ausentismo laboral e influyendo en el desempeño laboral

de las enfermeras del hospital materno infantil Julia Benítez ubicado en Guacara-
Estado Carabobo.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A partir de las evidencias encontradas, tras la aplicación del instrumento de recolección de datos al personal de enfermería en el área de quirófano del hospital materno infantil Julia Benítez ubicado en Guacara- estado Carabobo, con relación a los factores asociados al ausentismo laboral de estas trabajadoras y de esta forma buscar las posibles vías de soluciones para el mejoramiento de la eficiencia dentro de este grupo organizativo. Se hizo una revisión teórica de lo que implica la ausencia laboral, en efecto, se concluye en base a las respuestas y análisis que surgieron de la aplicación del instrumento y con la finalidad de darle respuesta a los objetivos específicos surgen las siguientes conclusiones:

De acuerdo al objetivo específico N° 1. **“Diagnosticar la situación actual del ausentismo laboral presente en el personal de enfermería en el área de quirófano del hospital materno infantil Julia Benítez ubicado en Guacara- Estado Carabobo”**. A través de la aplicación del instrumento se pudo diagnosticar que, la mayoría de los empleados de enfermería en el área de quirófano del hospital materno infantil Julia Benítez ubicado en Guacara- estado Carabobo faltan a su puesto de trabajo por no sentirse motivados con relación a las diversas funciones que ejecutan dentro de su área laboral. De igual manera otros expresan que su ausentismo laboral es por factores externos como el transporte, permisos siendo estos justificados. Destacando así que los aspectos nombrados anteriormente representan los principales motivos que genera el ausentismo laboral en la institución de salud.

Por otra parte, es importante hacer referencia a las consecuencias que manifestaron los encuestados con relación a su ausencia laboral, detectando que dicha situación influye de forma negativa, debido a que genera perjuicios tanto en el

funcionamiento de su labor como en el logro de las metas de la organización, visualizando así la rotación que es una medida que se utiliza para cubrir la necesidad de inasistencia por parte del empleado, trayendo algunas veces un desempeño laboral no adecuado. En este orden de ideas el efecto que el ausentismo laboral produce en los superiores, los trabajadores, es decir en el grupo organizativo trae acciones perjudiciales que obstaculizan la productividad y eficiencia de la institución.

Por otra parte, dando respuesta al objetivo específico N°2. **“Identificar los factores asociados al ausentismo laboral que presenta el personal de enfermería en el área de quirófano del hospital materno infantil Julia Benítez ubicado en Guacara- Estado Carabobo”**. Se pudo observar de acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta que una de las causas principales es la falta de motivación al ejecutar sus funciones, así como la relación personal con sus superiores, lo cual crea un ambiente laboral no agradable donde no se participa activamente ni se toman decisiones. Por ello los gerentes de estos grupos organizativos deben trabajar en función a sus trabajadores donde la comunicación, las condiciones del ambiente de trabajo, reconocimiento y la capacitación sean las herramientas principales en las actividades planificadas dentro de su área laboral.

Concluyendo así que la motivación influye en la conducta de un trabajador el cual sino se siente motivado puede traer como consecuencia el ausentismo laboral y de esta forma generar un cambio poco efectivo con relación a su desempeño, como se puede visualizar en el personal de enfermería en el área de quirófano del hospital materno infantil Julia Benítez ubicado en Guacara- estado Carabobo donde el público que goza de este servicio manifiesta muchas quejas y reclamos a esta situación.

Por consiguiente es fundamental dar respuesta al objetivo específico N°3.” **Al Proponer sugerencias para minimizar el ausentismo laboral presente en el personal de enfermería en el área de quirófano del hospital materno infantil**

Julia Benítez ubicado en Guacara- Estado Carabobo”, generando de esta manera un clima organizacional productivo y eficaz.

De acuerdo con las conclusiones mencionadas dirigidas a solventar la problemática planteada, se recomienda:

Recomendaciones

A los jefes o gerentes encargados de los diversos grupos organizativos:

Promover y difundir estrategias motivadoras que produzcan un ambiente laboral óptimo donde los trabajadores puedan participar activamente, tomar decisiones para el mejoramiento de su desempeño laboral. Así mismo, es imprescindible que los superiores reconozcan la buena labor de sus empleados generando así un buen clima organizacional donde se promueva el trabajo colectivo y afianzar el sentido de pertenencia dentro de la institución.

Por ello se hace necesario realizar talleres formativos dirigidos a los empleados con relación a herramientas que orienten el buen desarrollo de su desempeño a fin de mejorar las funciones en su área de trabajo y evitar el ausentismo. Así mismo los superiores deben mantener una buena retroalimentación constante con sus trabajadores, propiciando así un ambiente de trabajo basado en el compromiso y la cooperación.

A los trabajadores:

Se requiere reactivar el compromiso al realizar las diferentes funciones que poseen en su contexto laboral a través de la motivación y la práctica de valores como la responsabilidad y compañerismo con el fin de lograr las metas establecidas y disminuir el alto porcentaje de inasistencias.

LISTA DE REFERENCIAS

- Alles, Phillip (2004). **Evaluación del desempeño**. 1ra, edición, Ediciones Deusto. Barcelona. España
- Arias, Fidias (2002).**El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica**. 5ta. Edición. Editorial Episteme. Caracas-Venezuela:
- Arias, Fidias (2010).**El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica**. 5ta. Edición. Editorial Episteme. Caracas-Venezuela:
- Arias, Fidias (2002). **Marco metodológico**. 5ta. Edición. Editorial Episteme Caracas-Venezuela.
- Arias, Fidias (2010). **Marco metodológico**. 5ta. Edición. Editorial Episteme Caracas-Venezuela.
- Arias, Reinaldo (2006).**Revista sobre relaciones industriales y laborales**. N°42. Ediciones UCAB. Caracas-Venezuela.
- Balderas, Juan (2006). **Absentismo laboral: causas, control y análisis, nuevas formas, técnicas para su reducción**. 2da. Edición. Editorial Confemetal. Madrid-España.
- Bavaresco, José (2006). **“Las bases teóricas”**. Editorial. Madrid España.
- Bisquerra, Rafael (2004). **Metodología de la investigación educativa**. 1era. Edición. Barcelona: La Muralla.
- Bonilla, Demetrio (2014). **Ausentismo laboral en el centro de atención médica inmediata Vista Hermosa I nivel, empresa social del Estado. Universidad La Salle. Bogotá-Colombia.**[Tesis]. Disponible en:<http://revistas.lasalle.edu.co/index.php/sv/article/view/2695>. Consulta: [2015-06-01].

Bohlander, Angel (2009). **Sociología de las empresas**. 5ta. Edición. Editorial Ibérico Europea de ediciones. Madrid-España.

Bordones Carmen (2015). **Análisis del ausentismo laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de una empresa dedicada a la reparación y venta de bombas hidráulicas, ubicada en valencia, estado Carabobo**. Proyecto de investigación presentado ante la Universidad de Carabobo para optar por el título de Licenciado de Relaciones Industriales.

Brunet, Luc (2006). **El Clima de Trabajo en las Organizaciones**. Editorial Trillas, México.

Camacho, Zoila y Duran, Yenny (2011). **Relaciones Laborales Conceptos Generales y Tipología Internacional**. Disponible en: http://sistemaderelacionesdetrabajo.blogspot.com/2011/10/relaciones-laborales-conceptos_30.html [Consulta: 2014, Noviembre 06]

Castro, Fernando (2014). **Sane su empresa. Las empresas también enferman**. 1era. Edición. Zapopan, Jalisco-México. [Artículo en línea]. Disponible en: <https://books.google.co.ve/books?id=dvdjAwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>. Consulta: [2015-05-14].

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela publicada en **Gaceta Oficial del jueves 30 de Diciembre de 1999, Nro. 36.860**

Chiavenato, Idalberto (2000). **Administración de Recursos Humanos**, Editorial McGraw- Hill. Bogotá.

Chiavenato, Idalberto (2003). **Administración de Recursos Humanos**, Editorial McGraw- Hill. Bogotá.

Chiavenato, Idalberto (2004). **Administración de Recursos Humanos**, Editorial McGraw- Hill. Bogotá.

Chiavenato, Idalberto (2000). **Administración de Recursos Humanos**. 3ª Edición. Editorial Mc. Graw Hill. México

- Chiavenato, Idalberto (2008). **Introducción a la Teoría General de la Administración**, 7ma Edición, Editorial McGraw-Hill. Bogotá.
- Chourio, Miguel (2006). **La confiabilidad**. 7ma Edición, Editorial McGraw-Hill. Bogotá.
- Cruz, Felix (2000). **Consecuencias del ausentismo laboral**. Primera edición. Madrid España.
- Davis Koa y Newstrol (1999). **La administración participativa**. México Prentice Hall. Mexico.
- De Cenzo, David (2001). **Administración de Recursos Humanos**. Editorial LimusaWiley
- Dessler, Gary (2001). **Organización y Administración Enfoque Situacional**. México Prentice Hall. Mexico.
- Diccionario Larouse. 4ta edición. Ediciones Larouse. Tijuana México.
- Ducci, María (2007). **El enfoque de competencia laboral en la perspectiva internacional, OIT**. Documento en línea. Disponible en: http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cs-arratia_a/pdfAmont/cs-arratia_a.pdf [Consulta: 2013, Mayo 21]
- Ferrer, Henrique (2003:14). **Organización**. México:Mc Graw Hill
- García, Fernando (2006). **El Clima en las Organizaciones**. México. Editorial Panapo.
- Goncalves, Alexis (2006). **Fundamentos del Clima Organizacional, Sociedad Latinoamericana para la Sociedad (SLC)**.
- Hirata, Herman. (2002) **El Trabajo como herramienta para las organizaciones**. México Prentice Hall. Mexico.
- Gonzales, Francisco (2011). **Ausentismo laboal**. México Editorial Panapo.
- Guerra, Marcos (2009). **Marco referencial**. México Editorial Panapo.

Hernández, Roberto, Fernández, Carlos y Batista, Pilar (2001). **Metodología de la Investigación Científica**. 4ta. Edición. Editorial MacGraw-Hill/Interamericana. España.

Herrscher, Jhon (2013). **Modelo de ausentismo**, segunda edición. Editorial Limusawillye

Keith, Angeles(2007). **Consecuencia del ausentismo**.Costes. 1era. Edición. Ediciones Encuentro. Buenos Aires-Argentina.

Koontz, Harold y Welhrich, Heintz. (2004). **Elementos de Administración. Enfoque Internacional**. Sexta Edición. México, Mc Graw-Hill

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) (2005) publicada en **Gaceta Oficial número 38.236, de fecha 26 de julio de 2005.**

Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores (LOTTT) (2012) **Gaceta Oficial No. 6.076. Extraordinario de fecha 07 de Mayo de 2012. Caracas.**

Ley Orgánica del Trabajo los Trabajadores y Trabajadoras (2012). **Gaceta Oficial N° 6.076.Año 202°** de la Independencia, 153° de la Federación y 13° de la Revolución Bolivariana. Caracas-Venezuela.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) (2005) publicada en **Gaceta Oficial número 38.236, de fecha 26 de julio de 2005.**

Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores (LOTTT) (2012) **Gaceta Oficial No. 6.076. Extraordinario de fecha 07 de Mayo de 2012. Caracas.**

Madero, Jean (2010). **Ausentismo laboral y sentido de pertenencia en los funcionarios adscritos al departamento de seguridad ciudadana ubicado en el municipio Naguanagua estado Carabobo**. Facultad de Ciencias Económicas y

Sociales. Escuela de Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. [Tesis].
Barbula-Venezuela.

Maehr, Nicholls (1980). **La meta dentro de las organizaciones**. Editorial McGraw-Hill. Canada.

Martínez, Juvenal (2010). **Participación y desarrollo social en Venezuela. Serie Cambio y Sociedad en Venezuela**. Escuela de Ciencias Sociales. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la UCAB. Caracas- Venezuela.

Mantilla, Saúl (2004). **Estructura Conceptual Integrada**. Ediciones Ecor. Colombia

Maya, Luz (2010). **Los Estilos de Vida Saludables: Componente de la Calidad de Vida**. Artículo en línea disponible:
<http://www.funlibre.org/documentos/lemaya1.htm>.

Maslow (1991; 2001). **Teoría de las necesidades. Enfoque internacional. Sexta edición. Mexico, Mc. Graw Hill**

Molinera, Carmen (2006). **Evolución histórica del ausentismo laboral**. Ediciones Ecor Colombia.

Mokate, kurth (1999). **La eficiencia**. Editorial LimusaWiley.

Morín, Edgar (1999). **La Cabeza Bien Puesta. Repensar la reforma. Reformar el Pensamiento**. Ediciones Nueva Visión. Buenos Aires

Munch, Lourdes (2005) **Administración de Capital Humano**. Editorial Trillas. México.

Navarro, Alfonso (2012). **“Ausentismo laboral de los empleados de la gerencia de personal y su incidencia en los costos en la empresa CVG Bauxilum Puerto Ordaz estado Bolívar”**. Trabajo de grado presentado en la Universidad de Puerto Ordaz.

Navarro, Alfonso (2012). **El punto de equilibrio**. Ediciones Cobo. Quito.

Organización Mundial de la Salud (2000). **Definición del ausentismo laboral**. Disponible en:

http://www.who.int/occupational_health/publications/muscdisorders/es/. Consulta: [2015-05-15].

Organización Mundial de la Salud (2010). **Serie protección de la salud de los trabajadores, N°5. Prevención de trastornos musculo esqueléticos en el lugar de trabajo.** Disponible en:

http://www.who.int/occupational_health/publications/muscdisorders/es/. Consulta: [2015-05-15].

Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2007). **Formación basada en competencia laboral.** Situación actual y perspectivas.

Pérez, Ana (2012). **Tipos de ausentismo laboral.** Disponible: <http://teoriasadministrativass.blogspot.com/p/teoria-de-las-relaciones-humanas.html> [Consulta: 2014, Diciembre 01].

Petri, Hebert y Govern Hich (2006). **Motivación. Teoría, investigación y aplicaciones.** 5ta edición, Thomson. México

Restrepo, Dino y Silva, Ignacio (2014). **Relación entre el ausentismo laboral y los síntomas músculo-esqueléticos en trabajadores de la salud de una institución prestadora de servicios de salud sexual y reproductiva. Facultad de Medicina, Universidad de Nuestra Señora del Rosario, Bogotá.**[Tesis]. Disponible en: <http://revistamedicina.net/ojsanm/index.php/Revistamedicina/article/view/22/119>.

Consulta: [2015-06-01].

Robbins, Jhonn y Decenzo Alessa (2001). **Teoría de la Expectativa.**Décima Edición. Hispanoamericana. Editorial Prentice Hall. México. Shimon L

Robbins, Yustin (2010). **Políticas de empleo e institucionalidad laboral para el siglo XXI.** 1era. Edición. Editorial Universitaria Estudios. Santiago de Chile-Chile.

- Robbins, Stephen (2002). **Comportamiento Organizacional**. Décima Edición. Hispanoamericana. Editorial Prentice Hall. México. Shimon L
- Robbins, Stephen (2007). **Comportamiento Organizacional**. Décima Edición. Hispanoamericana. Editorial Prentice Hall. México. Shimon L
- Robbins, Stephen (2004). **Ausentismo laboral y clima organizacional**. Décima Edición. Hispanoamericana. Editorial Prentice Hall. México. Shimon L
- Rodríguez, Ernesto (2013). **El problema de definir lo hispanoamericano: estudio y bibliografía**. 1era. Edición. Ediciones UCAB: Caracas-Venezuela.
- Romero, Domenico(2014). **Propuesta de estrategias para disminuir el ausentismo laboral en el personal de enfermería de consulta externa del ambulatorio Dr. “Ali Romero Briceño” Barcelona - Estado Anzoátegui Año 2014**. [Tesis]. Disponible en:http://www.cidar.uneg.edu.ve/DB/bcuneg/EDOCS/TESIS/TESIS_POSTGRADO/ESPECIALIZACIONES/SALUD_OCUPACIONAL/TGERR65D682012RomeroDouglas.pdf. Consulta: [2015-05-14].
- Santiago Marin y Gomez, Edgar (2001). **La motivación en el área laboral**. Editorial granica Argentina.
- Sabino. Carlos (2003) **Marco metodológico**. Ediciones los Andes. Venezuela.
- Sánchez, Manuel (2003). **Evaluación del desempeño**. Editorial México. Panapo.
- Sierra Carlos (1999) **La población finita**. Valencia, Venezuela. Editorial COBO.
- Stoner James (2006). **Teoría de los factores de la motivación**. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana. México
- Tamayo, Mario y Tamayo, Miguel (2001). **El proceso de Investigación científica**. 5era. Edición. Editorial Limusa. México.

Torres, Carlos (2008). **Metodología de Investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales**. 2da. Edición. Ediciones Educación Pearson. México.

Valdes, Alcides y Bonille, Mauro (2006). **El absentismo laboral: Antecedentes, consecuencias y estrategias de mejora**. 1era. Edición. Editorial Universital. Barcelona-España.

Villafranca Dennys. (2002) **Bases legales**. Ediciones Madrid. España.

Villegas, José (1988). **Administración de Personal**. Ediciones Vega S.R.L. Caracas.

Werther, William y Davis, Keith. (2000). **Administración de Personal y Recursos Humanos**. McGRAW-HILL. México.

ANEXOS

ANEXO A
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN
DE INFORMACIÓN**

Estimado trabajador (a) a continuación se le presenta un cuestionario que tiene por finalidad Analizar el ausentismo laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de una empresa dedicada a la reparación y venta de bombas hidráulicas, ubicada en Valencia, Estado Carabobo, para el mejoramiento de la eficacia organizativa, mediante las cuales se desea conocer sus apreciaciones. La información que usted suministre es de carácter confidencial, teniendo una orientación exclusivamente académica para la elaboración del Trabajo Especial de Grado para optar al título de Licenciada en relaciones Industriales. Se le agradece la máxima colaboración y sinceridad al responder.

INSTRUCCIONES

- Lea cuidadosamente antes de responder cada afirmación.
- Responda de acuerdo a la escala que se le presenta, marcando con una equis (x) en la casilla correspondiente, de acuerdo a sus apreciaciones la respuesta que considere correcta.
- Marque una opción por cada aspecto.

Escala del cuestionario: Siempre (5); Casi Siempre (4); Con Frecuencia (3); A Veces (2) y Nunca (1)

CUESTIONARIO

Parte I: Diagnosticar el ausentismo laboral en una empresa dedicada a la reparación y venta de bombas hidráulicas, ubicada en Valencia, Estado Carabobo						
Nº	ESCALA DE PONDERACIÓN	Siempre	Casi Siempre	Con Frecuencia	A Veces	Nunca
	Dimensión: Ausentismo	5	4	3	2	1
Indicador: Tipo						
1.	Cumplo con los requisitos necesarios exigidos por la ley, para justificar mi falta al trabajo					
2.	Falto con frecuencia de forma injustificada					
Indicador: Causa						
3.	Siento motivación hacia mis actividades en el puesto de trabajo					
4.	Tengo compromiso hacia la organización					
5.	Me ausento de mi trabajo por enfermedad					
6.	Cuando he necesitado ausentarme la empresa me ha otorgado el permiso					
7.	Me ausento con frecuencia de mi trabajo debido a que curso estudios					
8.	Por falta de transporte no he asistido a mi trabajo					
9.	Cuando falto mayormente es por causas personales					
10.	Participo en actividades sociales que me exigen faltar al trabajo					
Indicador: Consecuencias						
11.	Afecta mi ausencia la producción de la empresa					
12.	Observo rotación de personal para cubrir vacantes					
13.	Se cumplen las metas a pesar del ausentismo laboral					
14.	Se cumplen las actividades con eficacia					

Parte II: Factores que causan el ausentismo laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores						
Nº	ESCALA DE PONDERACIÓN	Siempre	Casi Siempre	Con Frecuencia	A Veces	Nunca
Dimensión: Factores que causan el ausentismo y su influencia en el desempeño laboral		5	4	3	2	1
Dimensión: Condiciones Ambientales De Trabajo						
15.	Las instalaciones contribuyen a que exista un ambiente de trabajo desagradable.					
16.	Mi espacio de trabajo es cómodo.					
17.	Dentro de las instalaciones se toman medidas de higiene y seguridad industrial					
Dimensión: Capacitación y Desarrollo						
18.	Transfiero las cosas aprendidas a mi equipo de trabajo.					
19.	Tengo un sentimiento de mejora continua para mi desempeño personal.					
20.	Recibo capacitación adecuada para realizar mi trabajo.					
Dimensión: Comunicación						
21.	Recibo retroalimentación de mi jefe sobre mi desempeño					
22.	Prevalece la cortesía en mi departamento					
23.	La comunicación en mi departamento es la adecuada					
Dimensión: Desempeño						
24.	Impacta en el rendimiento de la empresa mi desempeño actual					
25.	Me premian por mi desempeño laboral					
26.	Tengo oportunidad de ascender a un cargo superior por desempeño laboral					
Dimensión: Motivación						
27.	Las actividades que realizo en mi puesto de trabajo son motivadoras.					
28.	Estoy inconforme con el trato que me dan mis jefes					

Fuente: Bordones (2015)

ANEXO B
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES

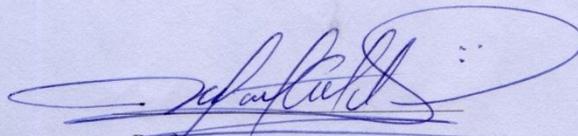


CONSTANCIA

Yo, MARIA FRANCIA AQUINO FIONES, venezolano(a), titular de la C.I. N°: 12931314, de profesión Esp. de Gerencia RRHH; por medio de la presente constancia, doy como valido el instrumento presentado para mi revisión por el Bachiller: **Carmen Bordones, C.I. No 4857781**, el cual cumple con los requisitos de pertinencia, construcción, congruencia y objetivos exigidos para la investigación titulada: "ANÁLISIS DEL AUSENTISMO LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA REPARACIÓN Y VENTA DE BOMBAS HIDRÁULICAS" UBICADA EN VALENCIA, ESTADO CARABOBO.

Por lo tanto, puede ser aplicado para la recogida de datos.

En Naguanagua, a los 27 días del mes de MAYO del año 2015


Profesor:

C.I. 12931314



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES

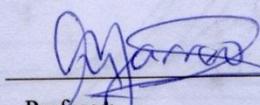


CONSTANCIA

Yo, Anab C. Marreo S., venezolano(a), titular de la C.I. N°: 7131766, de profesión Lic. RR. II; por medio de la presente constancia, doy como valido el instrumento presentado para mi revisión por el Bachiller: **Carmen Bordones, C.I. No 4857781**, el cual cumple con los requisitos de pertinencia, construcción, congruencia y objetivos exigidos para la investigación titulada: **"ANÁLISIS DEL AUSENTISMO LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA REPARACIÓN Y VENTA DE BOMBAS HIDRÁULICAS" UBICADA EN VALENCIA, ESTADO CARABOBO.**

Por lo tanto, puede ser aplicado para la recogida de datos.

En Naguanagua, a los 27 días del mes de Mayo del año 2015



Profesor:

C.I. 7131766



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES



CONSTANCIA

Yo, Servio Ferrer, venezolano(a), titular de la
C.I. N°: 4460371 de profesión Lic. Rel. Ind.; por medio de la
presente constancia, doy como valido el instrumento presentado para mi revisión por
el Bachiller: **Carmen Bordones, C.I. No 4857781**, el cual cumple con los requisitos
de pertinencia, construcción, congruencia y objetivos exigidos para la investigación
titulada: **“ANÁLISIS DEL AUSENTISMO LABORAL Y SU INFLUENCIA EN
EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA
DEDICADA A LA REPARACIÓN Y VENTA DE BOMBAS HIDRÁULICAS”
UBICADA EN VALENCIA, ESTADO CARABOBO.**

Por lo tanto, puede ser aplicado para la recogida de datos.

En Naguanagua, a los 27 días del mes de mayo del año 2015

Profesor:

C.I. 4460371

ANEXO C
CONFIABILIDAD



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



CONSTANCIA DE CONFIABILIDAD

El instrumento de recolección de datos del trabajo titulado “**FACTORES ASOCIADOS AL AUSENTISMO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE QUIRÓFANO DE UN HOSPITAL MATERNO INFANTIL UBICADO EN GUACARA- ESTADO CARABOBO**”, presentado por la bachiller **AULAR P. MARICARMEN**, como requisito para obtener el título de Licenciada en Relaciones Industriales, se ha sometido al procedimiento de confiabilidad conocido como ALPA CRONBACH, para los ítems cuya escala de medición es de tipo ordinal.

Para este procedimiento se tomó una muestra finita de quince (15) personas a las cuales se les aplicó el instrumento. Se procesaron los datos en un formato diseñado para este fin (anexo C) y se utilizó la fórmula correspondiente, obteniéndose un coeficiente de 0,70.

Considerando el resultado obtenido, el instrumento suministrado “**ES CONFIABLE**” para la recolección de los datos. Sin embargo, cabe destacar que el procedimiento señalado permite medir el grado en que los ítems del instrumento es comprendido desde un enfoque común por las personas encuestadas, garantizando un criterio de respuesta homogéneo en una población con características similares, evitando de esta manera la dispersión en la información suministrada, causadas por interpretaciones erróneas.

Es importante señalar que el referido procedimiento no está diseñado para determinar si los ítems contenidos en él, den respuesta a los objetivos planteados en la investigación, por lo tanto el resultado de “alta confiabilidad” es independiente de los resultados obtenidos en los procesos de validación conocido como “Juicio de Experto”.

Constancia que se expide a petición de la parte interesada, a los dos días del mes de Marzo del año 2016.

Atentamente,

LIC. EMMA ARGUELLO

Profesora adscrita a la cátedra de estadística de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales – Universidad de Carabobo.

CÁLCULO DE ALPHA DE CRONBACH AUSENTISMO LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL

Items Sujetos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	Total
1	2	2	4	3	2	4	1	1	3	2	3	2	4	3	2	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	2	3	2	72
2	5	4	1	3	3	3	1	2	2	3	3	3	1	3	3	2	3	3	1	3	3	1	3	2	3	1	3	3	71
3	5	2	1	1	5	1	2	1	4	5	2	2	1	1	1	2	5	2	1	1	5	1	1	1	2	1	1	5	62
4	4	2	2	3	2	2	2	2	2	4	1	2	2	3	2	3	4	2	2	3	4	2	3	1	2	2	3	4	70
5	2	2	3	2	2	1	1	3	1	2	2	2	3	1	5	1	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	58
6	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	1	1	3	2	3	3	3	2	3	3	73
7	4	3	3	2	4	2	2	1	1	4	1	3	3	2	2	2	4	3	3	2	4	3	2	2	2	3	2	4	73
8	2	2	1	3	2	3	1	2	1	2	2	2	1	3	1	2	2	2	1	3	2	1	3	1	2	1	3	2	53
9	5	1	2	2	5	2	2	2	2	5	1	1	2	2	2	2	5	1	2	2	5	2	2	2	1	2	2	5	69
10	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	3	2	64
11	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	1	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	1	2	2	2	3	2	1	59
12	4	3	2	2	3	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	1	3	3	71
13	1	3	3	3	1	2	1	2	3	1	3	3	3	3	3	2	1	3	3	1	1	3	3	2	3	3	3	1	64
14	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	44
15	3	2	2	2	3	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	59
Varianza x ítems	1,92	0,81	0,74	0,40	1,50	0,78	0,38	0,43	0,74	1,78	0,55	0,41	0,74	0,54	0,95	0,31	1,55	0,55	0,84	0,60	1,55	0,78	0,41	0,38	0,41	0,50	0,54	1,78	
																Varianza Total											71,12		
																Suma de la Varianza de los ítems											22,90		
																Alpha de Cronbach											0,70		

Alfa de Cronbach

Fórmula:
$$\alpha = \frac{K}{K-1} \times \left(1 - \frac{\sum S^2}{S^2} \right) ; \quad \alpha = \frac{28}{28-1} \times \left(1 - \frac{22,90}{71,12} \right) ; \quad 1,04 \times 0,68 = \boxed{0,70}$$

ANEXO D
SUGERENCIAS

RECOMENDACIONES

Promover la armonía en el trabajo para lograr productividad y buen desempeño en los trabajadores con un ambiente agradable.

Reconocer el esfuerzo de los trabajadores para que se sientan motivados a realizar su trabajo de manera eficiente.

Fomentar el sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la institución donde laboran para que se sientan identificados con la misma.

Incentivar a los empleados por su buen desempeño laboral ascendéndolo a cargos superiores, generando en ellos el esfuerzo por cumplir sus funciones.

Capacitar al personal de enfermería con relación a su especialidad a través de talleres, cursos, seminarios, charlas, que logren un buen desempeño laboral.

Promover el trabajo en equipo de los trabajadores enfocado hacia el logro de las metas.

Diseñar actividades motivadoras que generen en el trabajador el esfuerzo de su labor.

Mantener con los trabajadores una comunicación efectiva y agradable.