Ernesto Rodríguez[i]
Universidad de Carabobo, Venezuela

Factores Internos

Asociados al Ausentismo Laboral en un Departamento de Enfermería, del Estado Carabobo, Venezuela.

Resumen

Este trabajo desarrolla las bases teóricas de la internacionalización industrial, sus modelos de análisis según los enfoques de procesos y económico, modos de entrada (tipos y motivos) y etapas, siguiendo las contribuciones hechas por diversos autores a partir de los años sesenta. Su objetivo fue desarrollar una propuesta teórica - metodológica y determinar el grado de internacionalización de las empresas industriales. El aporte más importante del trabajo fue la construcción de un índice de internacionalización de las empresas industriales (IIEI), a partir del concepto de internacionalización multidimensional que agrupa de forma integral en una unidad de medida o índice, los elementos teóricos que la definen.

Palabras clave: Internacionalización, enfoques, modos, índice, empresas, industria.

Internal Factors related to Employee Absenteeism in a Nurse Department, of the state Carabobo, Venezuela.

Abstract

The objective of this research was determining the internal factors associated to nurse absenteeism in a private sector health institution in Carabobo State. It was a field descriptive study. The population consisted in 15 nurses. Data was collected through a questionnaire, designed with a dichotomous scale and 28 questions. The data collected was represented graphicly, and the following results were obtained: a) motivation is the most relevant factor in nurse absenteeism, b) employee absenteeism may have or not a justification, c) employee absenteeism results in problems within organizational groups and job performance, and d) absenteeism creates a bad job environment that poses obstacles to reaching goals. It is therefore recommended that the institution implements strategies through an action plan aimed at decreasing and preventing employee absenteeism.

Keywords: *internal factors, employee absenteeism, nurse staff.*

Recibido: 08-07-2015 Aceptado: 12-10-2015

[i] Especialista en Recursos Humanos. Profesor y Jefe de Departamento de la Universidad de Carabobo, Profesor de la Universidad José Antonio Páez y Consultor Laboral. Correo electrónico: ernestodaniel@hotmail.com.

Introducción

Es importante tomar en cuenta que los cambios en la sociedad han generado 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 la organización. Así mismo, las transformaciones que deberán producirse para lograr el desarrollo de la sociedad se fundamentan en el recurso organizacional más importante que son el conocimiento y la eficiencia. Por tal razón, las instituciones tanto privadas como públicas necesitan diseñar estructuras más flexibles al cambio, y que al mismo tiempo se produzcan 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, 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 (2000):

> *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 (p.45).*

Tomando en cuenta 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 en 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.

Ahora bien, el sector salud en Venezuela no escapa de esta realidad debido al alto incide 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 Gutiérrez (2014):

> *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" (p.28).*

De tal manera, según la información obtenida a través de registros y observaciones directas por el investigador, el centro hospitalario en estudio, cuenta en la actualidad con un personal conformado por enfermeras, médicos especialistas, camilleros, camareras, trabajadores de mantenimiento, administrativos, agentes de seguridad, paramédicos, farmacéuticos y almacenistas, quienes son los encargados de velar por el buen funcionamiento de las actividades propias de la institución.

En la actualidad según datos obtenidos del departamento de recursos humanos de la institución se han registrado en los últimos meses del año 2015, un alto porcentaje (52%) de ausencia del personal de enfermería por distintas causas o factores, esta situación es preocupante porque el trabajo ejecutado por el departamento de enfermería tiene relación directa con todos los servicios que ofrece la organización, lo que trae consigo efectos negativos dentro la misma empresa e insatisfacción en las personas que reciben los servicios de salud, ya que estos han manifestado en distintas ocasiones que se ha desmejorado el servicio recibido, puesto que tardan demasiado en dales la atención, motivado a que hay pocas enfermeras para una atención adecuada.

Por lo antes expuesto, es relevante mencionar, que la situación de ausentismo laboral por parte del personal de enfermería, 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.

Ante este panorama, la investigación se planteó determinar los factores internos asociados al ausentismo que están afectando a este grupo de enfermeras, quienes prestan sus servicios en la institución.

Consideraciones teóricas

Existen diferentes autores que tratan de explicar algunos conceptos que pueden definir de alguna 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), 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 (p.14).*

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, según Molinera (2006), afirma que es evidente que el ausentismo influyó negativamente en el 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.

Por lo tanto, el ausentismo laboral podría tener raíces de carácter sociológico, psicológico, pedagógico y estar relacionado con el desarrollo empresarial, directivo, económico de la empresa. Muchos países en su lucha por combatir el ausentismo, intentan conocer 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.

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 y otros (2011), 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"* (p.15). 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), 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"* (p.21). 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 parcializadas que disminuyen considerablemente el interés y la motivación 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 y otros (2011:32) pone énfasis en los costos que supone el ausentismo laboral y dice 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.

Causas del ausentismo laboral

Para Chiavenato (2000:207), las principales causas 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.

Factores internos asociados al ausentismo laboral

Entre los factores que están directamente relacionados con al ausentismo laboral que pueden estar generando en los trabajadores de una empresa, se encuentran:

Cuadro N° 1: Factores internos asociados al ausentismo

	DEFINICIÓN	**INDICADORES**
Condiciones de Trabajo	Según el reglamento de la LOCYMAT (2009) las define como las condiciones generales y especiales bajo las cuales se realiza la ejecución de las tareas.	Medidas de higiene y seguridad
Capacitación y Desarrollo	Según Guiñazú (2014)La capacitación es el proceso que permite a la organización, en función de las demandas del contexto, desarrollar la capacidad de aprendizaje de sus miembros, a través de la modificación de conocimientos, habilidades y actitudes, orientándola a la acción para enfrentar y resolver problemas de trabajo	Aprendizaje
		Talleres/cursos/Seminarios
		Procesos de Formación académica
Comunicación	Según Robbins (1996), explica que en este proceso hay una fuente (emisor) y un receptor, que son elementos claves; el mensaje se codifica, es decir se convierte en símbolos y éstos se envían por algún medio o canal al receptor, quien lo traduce o decodifica de nuevo, de manera que el resultado es una transferencia de significados de una persona a otra	Retroalimentación
		Tipos de comunicación
		Comunicación departamental

Desempeño	Según los autores Pedraza, Amaya y Conde (2010),…el desempeño son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización…	Evaluación del desempeño
		Premiación
		Ascenso
Motivación	Según Bisquerra (2000) citada por Naranjo (2009): La motivación es un constructo teórico-hipotético que designa un proceso complejo que causa la conducta. En la motivación intervienen múltiples variables (biológicas y adquiridas) que influyen en la activación, direccionalidad, intensidad y coordinación del comportamiento encaminado a lograr determinadas metas.	Actividades motivadoras
		Programa de motivación
Toma de decisión	Robbins, S. (2004) Forma como el hombre se comporta y actúa conforme a maximizar u optimizar cierto resultado	Grado de participación
		Jerarquía
Recompensa	Es aquel sistema que está conformado por la remuneración e incentivo que se le otorga al personal con el fin de alcanzar los resultados esperados.	Sueldos y salarios
		Sistema de Incentivos
Liderazgo	Robbins, S. (2004) define el liderazgo como la capacidad de influir en un grupo para que consiga sus metas	Tipo de liderazgo
		Influencia de los jefes
Métodos de Trabajo	Es el establecimiento de la forma de trabajar en conjunto con sus herramientas necesarias para realizar sus labores.	Jornada de trabajo
		Herramientas de trabajo
		Metodologías de trabajo

Tipos de ausentismo laboral

Según Pérez (2010), la clasificación definitiva por la que se ha optado en función de las causas son las siguientes:

> Ausentismo legal e involuntario: se caracteriza por ser un costo para la empresa porque el trabajador en tales circunstancias sigue percibiendo su remuneración, es lo que se puede considerar ausentismo retribuido y comprende los siguientes apartados: enfermedad normal, accidente laboral, licencias legales 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 notificada 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.

Metodología

La 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) *"(…) 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"* (p.114) .

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 Baptista (2001), 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 (p.215).*

Una vez determinado el tipo de investigación, se procedió a seleccionar la población y muestra. En esta perspectiva, Torres (2008), 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"* (p.39). En este sentido, para efectos de este estudio la muestra está representada por la totalidad de la población del personal de enfermeras del objeto de estudio, que a continuación se describe.

Cuadro N° 2: Muestra

CARGO	N°	PORCENTAJE
Enfermeras Instrumentistas	5	100%
Enfermeras circulantes	5	100%
Enfermeras de Recuperación	5	100%
Total de la muestra	**15**	**100%**

Luego se procedió a elaborar y validar por un grupo de experto el instrumento de recolección de datos, utilizando el cuestionario, el cual es definido por Arias (2008), como una *"serie de ítems elaborados con el fin de ser aplicados a la muestra para realizar la investigación"* (p.48). De esta forma, en lo que respecta al cuestionario se desarrolló con veintiocho (28) preguntas, basándose en proposiciones afirmativas, según lo planteado en la escala dicotómica y como alternativas de respuestas: Si o No.

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), expresan que *"la observación consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos o conducta manifiesta"* (330) . 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.

Hallazgos y Discusión

En atención al objetivo establecido de esta investigación, se presenta a continuación, el análisis e interpretación de los resultados obtenidos producto de la revisión bibliográfica y de la aplicación del instrumento de recolección de datos en la institución del sector privado del área de salud ubicada en el estado Carabobo, la cual posee un departamento de enfermería, cuyo objetivo funcional es el prestar apoyo en todo el resto de las áreas de la organización.

Entre los factores internos que no están impactando en el ausentismo laboral, se logró encontrar: El desempeño, la capacitación y las condiciones de trabajo, que vienen a ser elementos fundamentales para desarrollar un clima laboral favorable en la institución.

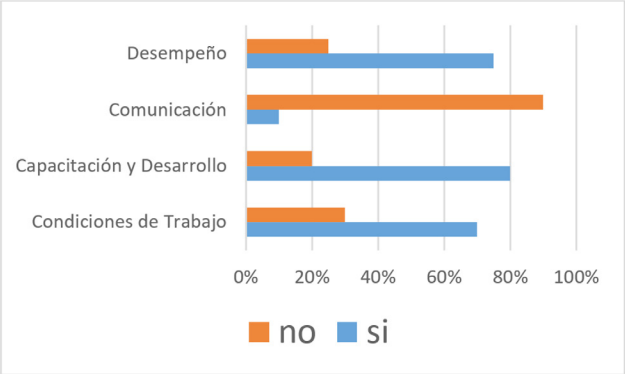
Por otro lado, se evidencia (Gráfico N° 1) que entre unos de los factores internos con mayor impacto y que está generando ausentismo con un 85% del personal de enfermería es la comunicación, de esta manera pudiese estar existiendo un mal entendimiento entre lo que desean transmitir las enfermeras y lo que entiende el resto de la organización, es decir, presentándose problemas entre el emisor y receptor. Pudiéndose ver reflejado en la calidad del servicio que presta las enfermeras a sus pacientes.

Aunado a esto los encuestados manifestaron que las otras áreas de la institución no generan mecanismos de retroalimentación hacia ellos, lo que pareciera que su trabajo no es importante, generando molestia para las enfermeras.

Frente a esto se requiere por parte de la organización una serie de estrategias comunicacionales que fomenten buenos lazos entre las enfermeras como emisoras y la institución como receptora, donde cada

uno de elementos del proceso de comunicación se escuchen sus dificultades o inquietudes, lo que mejoraría su retroalimentación.

Grafico N° 1: Factores asociados al ausentismo (Parte I).



Así mismo, existe otro factor interno influyente que está ocasionando en un 85% de las enfermeras (Gráfico N° 2) que se ausenten de sus puestos de trabajo, que es la recompensa, en esta ocasión se evidencio que los sueldos y salarios no están acorde con el mercado laboral del área de salud, lo que ha provocado que el personal no esté interesado en los resultados esperados u objetivos individuales. Esto pudiese estar ocasionado problemas a la institución tanto en sus procesos como sus servicios prestados.

Esta situación estaría en contrasentido por lo planteado por el investigador de que toda organización debe tener un sistema de recompensa conformado por la remuneración e incentivo que se le otorga al personal con el fin de alcanzar los resultados esperados.

Por otro lado, las enfermeras manifestaron que la institución no cuenta con incentivos, de tal manera, el trabajo desarrollado por estas no les resulta nada interesante, ya que no está dado un mecanismo que las motive a realizar mejor sus tareas.

Para esto se requiere que la institución deba realizar un estudio de mercado salarial del pago de las enfermeras, ya que en la medida que se le otorgue un salario digno a dicho personal, aumentaran el interés en alcanzar los objetivos trazados trayendo una rentabilidad en el servicio prestado y una satisfacción de todos los clientes que visiten la organización.

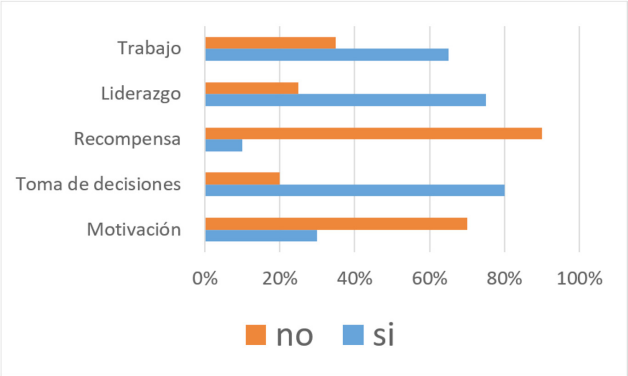
Otro de los factores internos que pudiese ser causante del ausentismo de las enfermeras, es la motivación, ya que un 68%de los encuestados manifestaron (gráfico N° 2) que no sienten motivados por parte de sus jefes, los cuales no ofrecen actividades motivacionales hacia el personal de enfermería.

En función de lo planteado por Bisquerra (2000) citada por Naranjo (2009): La motivación es un constructo teórico-hipotético que designa un proceso complejo que causa la conducta, esto se está viendo reflejando en que las enfermeras están teniendo una conducta de ausentarse en sus puestos de trabajo, porque en vez de estar motivadas se está produciendo totalmente lo contrario que es una desmotivación laboral.

Todo esto trae como consecuencia que al aumentar el ausentismo de las enfermeras en la institución por no sentirse motivadas, estaría trayendo como consecuencia que los procesos de salud llevados por la organización se vean afectados directamente y el resto del personal no pueda ejecutar sus labores y los clientes o pacientes estén molestos por el retardo en el servicio prestado.

Para finalizar con el factor de la motivación se puede decir que es muy influyenteen la conducta del trabajador, el cual sino se siente motivado puede traer como consecuencia que aumente 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, mostrando de esta manera que el objeto de estudio presenta un clima laboral nada favorable para desarrollar las actividades de su personal, lo que conlleva a una mala productividad para el negocio.

Grafico N° 2: Factores asociados al ausentismo (parte II).

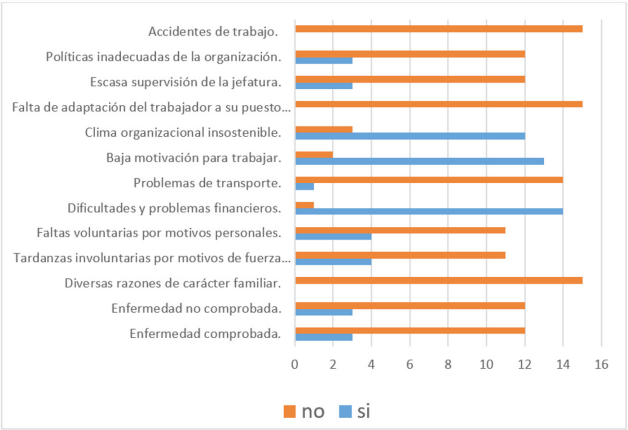


Por otro lado entre las causas que están originando el ausentismo según lo planteado por Chiavenato (2000),en el personal de enfermería del instituto del área de salud, la mayoría de los encuestados opinaron que en la organización está presente un clima organizacional insostenible (Ver Gráfico N° 3). Si una organización no logra establecer un clima estable y armónico para su personal, significara que mucho de su recurso humano pueda estar sintiéndose mal y sea un causal definitivo para que se ausenten de sus puestos de trabajo.

Otra de las causas que quedaron enmarcada en este estudio es que existe una baja motivación para trabajar (Ver Gráfico N° 3), esto también es muy preocupante para esta organización, pudiendo estar

implicando que el personal no esté haciendo el trabajo con gusto y más aún si le une con lo anteriormente planteado, traerá como consecuencia que el talento humano no está generando productividad para el negocio y un malestar de los clientes que vienen a solicitar atención médica.

Grafico N° 3: Causas que generan el ausentismo.



Para finalizar, la institución en estudio, está presentando un tipo de ausentismo, según Pérez (2010) clasificado como personal o voluntario, ya que está caracterizado por que las enfermeras, no están percibiendo una buena remuneración, lo que se denomina ausentismo no retribuido. Así como también una baja motivación entre ellos yun clima insostenible, que provoca que aumente las inasistencias en el departamento y se dispare los indicadores de ausentismo.

En virtud de todo lo que está sucediendo es necesario que los dueños de la institución deban realizar un conjunto de estrategias en su personal de enfermería, a fin de mejorar todos sus aspectos negativos encontrados en esta investigación y que pueden tener una repercusión en el servicio prestado a sus pacientes y en la productividad de la empresa.

Consideraciones finales

Al determinar los factores internos asociados al ausentismo laboral del personal de enfermería de una institución del sector privado del área de salud ubicado en el estado Carabobo, se pudo evidenciar que entre los factores que presentaron menor impacto fueron: la capacitación, las condiciones de trabajo, el desempeño, el trabajo, el liderazgo y la toma de decisiones, que vienen a ser elementos fundamentales en el desarrollo de toda organización.

Por otro lado, los factores internos que resultaron con mayor impacto directamente en el ausentismo y que están siendo causante de que este aumente, fueron: la comunicación, la recompensa y la motivación.

La comunicación es un elemento esencial para cualquier organización, en este caso en concreto el personal de enfermería siente que esta es una causal que está generando malestar en ellas, ya que manifestaron que los jefes de las distintas áreas de la institución no mantienen una constante retroalimentación del trabajo realizado por dicho personal, pudiendo ocasionar que el recurso humano de enfermería observe que su labor no es valorada desde ningún punto de vista.

Aunado a esto, el personal de enfermería manifestó que la recompensa que en si es el sueldo y salario recibido por la institución no está acorde con la exceptiva esperada por ellas, lo que implica que esté presente una desmotivación laboral y más aun no existe un sistema de incentivo orientado a medir su retribución con la organización.

Así mismo otro de los factores internos con mayor envergadura a que aumente el ausentismo, es la falta de motivación del personal de enfermería, opinando que la institución no ha desarrollado mecanismos motivacionales que incentive al trabajo por parte del recurso humano.

Para culminar es importante mencionar que si la institución no busca generar estrategias orientadas a minimizar los factores de gran impacto en el ausentismo laboral en el personal de enfermería antes mencionados, traerá como consecuencia una situación de perjuicios tanto en el funcionamiento laboral como en el logro de las metas de la organización, que llevaran a que se obstaculicen la productividad y eficiencia de la misma en la prestación de servicios en el área de salud.

A su vez se recomienda para los jefes de las distintas áreas de la institución:

- 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 se afiance 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, propician-

do así un ambiente de trabajo basado en el compromiso y la cooperación.

Para el personal de enfermería se sugiere:

- Activar 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.

Referencias

Arias, F. (2008): **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica.** 5ta. Edición. Editorial Episteme. Caracas-Venezuela.

Bisquerra, R. (2004): **Metodología de la Investigación Educativa.** 1era. Edición. Barcelona: La Muralla.

Chiavenato, I, (2000): **Gestión del Talento Humano.** Editorial Mc Graw Hill. México.

Gonzales y otros (2011): **Ausentismo Laboral.** México Editorial Panapo.

Guiñazú, G. (2014): **Capacitación Efectiva en la Empresa.** Revista Invenio, vol. 7, núm. 12, junio, 2004, pp. 103-116 Universidad del Centro Educativo Latinoamericano Rosario, Argentina. ISSN: 0329-3475. Disponible: http://www.redalyc.org/pdf/877/87701209.pdf

Gutiérrez, J. y otros (2014): **Sane su Empresa. Las Empresas Eambién 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: 2014, Noviembre 14].

Hernández, R., Fernández, C. y B. (2001): **Metodología de la Investigación Científica.** 4ta. Edición. Editorial McGraw-Hill/Interamericana. España.

Molinera, H (2006): **Evolución Histórica del Ausentismo Laboral.** Ediciones Ecor Colombia.

Naranjo, M. (2009): **Motivación: Perspectivas Teóricas y Algunas Consideraciones de su Importancia en el Ámbito Educativo.** Revista Educación, vol. 33, núm. 2, pp. 153-170, ISSN: 0379-708. Universidad de Costa Rica San Pedro, Montes de Oca, Costa Rica. Disponible: http://www.redalyc.org/pdf/440/44012058010.pdf

Pedraza, E.; Amaya, G. Conde, M.(2010): **Desempeño Laboral y Estabilidad del Personal Administrativo Contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia.** Revista de Ciencias Sociales (Ve), vol. XVI, núm. 3, septiembre-diciembre, 2010, pp. 493-505 Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela. Disponible:http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid =S1315-9518201000030 0010

Pérez, A. (2012): **Tipos de Ausentismo Laboral.** Disponible: http://teoriasadministrativass.blogspot.com/p/teoria-de-las-relaciones-humanas. html [Consulta: 2014, Diciembre 01].

Robbins, S. (2004): **Comportamiento Organizacional, Capítulo XI.** Editorial Pearson Education. México.

Reglamento parcial de la ley orgánica de prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo (2009). Venezuela.

Torres, C. (2008): **Metodología de Investigación para Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales.** 2da. Edición. Ediciones Educación Pearson. México.

Organización Mundial de la Salud (2000): **Definición del Ausentismo Laboral.** Disponible en: http://www.who.int/occupational_health/publications/muscdisorders/es/. [Consulta: 2014, Noviembre 15].