

**Universidad Nacional Experimental
De Los Llanos Occidentales
"Ezequiel Zamora"
UNELLEZ**



**Vicerrectorado de Planificación
y Desarrollo Regional
Estado Apure
Coordinación del Área de Postgrado**

La Universidad que Siembra

**LINEAMIENTOS EN LA GESTION PARA EL CONTROL DEL
AUSENTISMO LABORAL DE LOS EMPLEADOS EN LA GERENCIA DE
ADMINISTRACION DEL INSTITUTO DE SALUD DEL ESTADO APURE**

Trabajo Especial de grado para Optar al Título de
Magíster Scientiarum en Administración mención Gerencia Pública.

Autor: Robín Tovar

Tutora: Dra. Tivisay Ortiz

San Fernando de Apure, Septiembre de 2016

**Universidad Nacional Experimental
De Los Llanos Occidentales
"Ezequiel Zamora"
UNELLEZ**



La Universidad que Siembra

**Vicerrectorado de Planificación
y Desarrollo Regional
Estado Apure
Coordinación del Área de Postgrado**

**LINEAMIENTOS EN LA GESTION PARA EL CONTROL DEL
AUSENTISMO LABORAL DE LOS EMPLEADOS EN LA GERENCIA DE
ADMINISTRACION DEL INSTITUTO DE SALUD DEL ESTADO APURE**

Trabajo Especial de grado para Optar al Título de
Magíster Scientiarum en Administración mención Gerencia Pública.

**Autor: Robín Tovar
C.I.12.324.775**

San Fernando de Apure, Septiembre de 2016

APROBACION DEL TUTOR

Yo **Tivisay Maria Ortiz B.** Titular de La Cedula de Identidad N-4.999.234 en mi caracter de tutora Del Trabajo Especial de Grado, titulado: Lineamientos en La Gestión para El Control Del Ausentismo Laboral de los empleados en la Gerencia de Administración del Instituto de Salud del Estado Apure (INSALUD). Presentado por el ciudadano: **Robín Argenis Tovar Vargas.** titular de la C.I: **12.324.775** para optar al título de **Magíster Scientiarum en Administración, mención Gerencia Publica,** por medio de la presente certifico que he leído el Trabajo y considero que reúne las condiciones necesarias para ser defendido y evaluado por el jurado examinador que se designe.

En la Ciudad de San Fernando, a los 8 días del mes de Septiembre del año 2016

Nombre y Apellido -----

Firma de Aprobación del Tutor

Fecha de Entrega: -----

DEDICATORIA

A Dios.

Por ser el ser supremo, quien me permitió llegar hasta este punto y haberme dado salud, fortaleza y no dejarme decaer para lograr mis objetivos trazado, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres.

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor, su comprensión y su apoyo incondicional en cada momento de flaquear.

A mis familiares.

Mi esposa, mis hijos; quienes permanentemente me apoyaron, me inspiraron y me dieron la fuerza de seguir adelante ya que ellos al igual que yo también hicieron sacrificio de una u otra manera durante el tiempo que académicamente le dedique a la maestría que culmine.

¡Gracias a ustedes!

Robín Tovar.

AGRADECIMIENTO

Primeramente doy gracias a Dios, al todo poderoso, por haber permitido cumplir otros de mis sueños, como es la culminación de la Maestría en Administración, mención Gerencia Pública.

A la Universidad “Ezequiel Zamora”

Gracias por darme la oportunidad para seguir creciendo personal y profesionalmente.

A mi tutora Dra. Tivisay Ortiz

Pilar fundamental en la asesoría, dedicación, motivación y ejemplo y más que todo por su apoyo para lograr este título.

A mis amigos y compañeros.

Aquellos que compartieron desde el primer día de clase hasta el cierre del postgrado, en especial mis compañeros de equipo, quienes fueron mi punto de apoyo y la cadena que tiro de mí en mis momentos en que el estrés rebasaba mis límites y las situaciones adversas se hicieron presentes.

A mis profesores y facilitadores.

Quienes impartieron su conocimiento, apoyo y guiaron mis pasos en esta nueva etapa del conocimiento, me llevaron a nuevos métodos de investigación de campo y recolección de datos jamás utilizados por mi persona, dieron otra perspectiva sobre la gerencia pública, aprendí la importancia del talento humano en la empresa.

Muchísimas gracias a todos.

Robín Tovar.

INDICE GENERAL

	Pp
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
INDICE GENERAL.....	v
INDICE DE CUADROS.....	vii
INDICE DE GRAFICOS.....	viii
RESUMEN.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO	
I EL PROBLEMA.....	3
Planteamiento del Problema.....	3
Objetivos de la Investigación.....	8
Objetivo General.....	8
Objetivos Específicos.....	8
Justificación de la Investigación.....	9

II MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	10
Antecedentes de la investigación.....	10
Teorías que sustentan la investigación	17
Bases Teóricas.....	20
Bases Legales.....	31
Sistema de Variables.....	34
III MARCO METODOLÓGICO.....	36
Tipo de Investigación.....	36
Diseño de Investigación.....	37
Población y Muestra	37
Técnicas de Recolección de Datos.....	38
Instrumento de Recolección de Información.....	38
Validez y Confiabilidad.....	39
Procedimientos Metodológicos.....	40
Técnicas de Análisis de Datos.....	41
IV PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS.....	42

INDICE DE CUADROS

P.P

CUADRO

1	Operacionalizacion de las Variables.....	35
2	Distribución de la población de la Gerencia de Administración de Insalud.....	37
3	Distribución de la frecuencia según la Edad de los empleados administrativos.....	43
4	Distribución de la frecuencia según el Sexo de los empleados administrativos.....	43
		44
5	Distribución de la frecuencia según problemas de transporte para asistir al trabajo.....	45
6	Distribución de la frecuencia según problemas de salud para asistir al trabajo.....	46
		46
7	Distribución de la Frecuencia: Según el cargo que desempeña en la institución	47
8	Distribución de la frecuencia según el tiempo que tiene trabajando en la institución	48

9	Distribución de la Frecuencia: Según la función que cumple en la Dirección	49
10	Distribución de la Frecuencia: Según la pertenencia y compromiso con la institución.....	51
11	Distribución de la frecuencia según las relaciones interpersonales en la Dirección	52
12	Distribución de la frecuencia según el fomento del trabajo en equipo.....	54
13	Distribución de la Frecuencia: Según existe reconocimiento del trabajo que realizas.....	55
14	Distribución de la Frecuencia: Según recibes incentivos por el trabajo que realizas	56
15	Distribución de la Frecuencia: Según tienes seguridad en el puesto de trabajo.....	57
16	Distribución de la Frecuencia: Según la motivación del entorno laboral para mejorar personal y profesionalmente.....	58

INDICE DE FIGURAS

FIGURA		P.P
1	Distribución de la frecuencia según la Edad de los empleados administrativos.....	43
2	Distribución de la frecuencia según el Sexo de los empleados administrativos.....	
3	Distribución de la frecuencia según problemas de transporte para asistir al trabajo.....	44
4	Distribución de la frecuencia según problemas de salud para asistir al trabajo.....	45
		46
5	Distribución de la Frecuencia: Según el cargo que desempeña en la institución	47
6	Distribución de la frecuencia según el tiempo que tiene trabajando en la institución	48
7	Distribución de la Frecuencia: Según la función que cumple en la Dirección	49
8	Distribución de la Frecuencia: Según la pertenencia y compromiso con la institución.....	51

9	Distribución de la frecuencia según las relaciones interpersonales en la Dirección	52
10	Distribución de la frecuencia según el fomento del trabajo en equipo.....	54
11	Distribución de la Frecuencia: Según existe reconocimiento del trabajo que realizas.....	55
12	Distribución de la Frecuencia: Según recibes incentivos por el trabajo que realizas	56
13	Distribución de la Frecuencia: Según tienes seguridad en el puesto de trabajo.....	57
14	Distribución de la Frecuencia: Según la motivación del entorno laboral para mejorar personal y profesionalmente.....	58

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
EZEQUIEL ZAMORA UNELLEZ APURE
COORDINACIÓN DE POSTGRADO**

**LINEAMIENTOS EN LA GESTION PARA EL CONTROL DEL AUSENTISMO
LABORAL DE LOS EMPLEADOS EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DEL
INSTITUTO DE SALUD DEL ESTADO APURE (INSALUD).**

Autor: Robín Tovar

**Tutora: Dra. Tivisay Ortiz
Año: 2016**

Resumen

La investigación tuvo como propósito fundamental, Proponer Lineamientos en la gestión para el control del ausentismo laboral de los empleados en la Gerencia de Administración del Instituto de Salud del Estado Apure (INSALUD). Se fundamentó en; las Teorías de las Relaciones Humanas de Elton Mayo y la Teoría de la Motivación de Maslow. La investigación se enmarcó dentro de la modalidad de proyecto factible, diseño campo, con carácter descriptivo, y diseño No Experimental, La población estuvo representada por veintisiete (27) personas que conforman el personal de la Gerencia de Administración de (INSALUD) Apure. Dada las características de la población se aplicó el método censal, se trabajó con todos los sujetos del estudio. La técnica de recolección de información fue la encuesta, el instrumento de recolección de información lo constituyo un cuestionario dirigido al personal de la institución, elaborado con 14 ítems de preguntas con respuestas de alternativas, se le dio su validez de contenido a través del juicio de expertos y la confiabilidad mediante el método de Kuder Richardson. En cuanto al análisis de los datos, estos se procesaron de manera manual, así mismo, se presentan organizados en cuadros estadísticos y gráficos de barra. El análisis de este estudio corresponde al análisis cuantitativo y cualitativo, por lo tanto se concluye: el ausentismo, dentro de los indicadores personales, se inclina de forma más elevada en los empleados con edad mayor de (31) años, de género femenino; algunos han tenido problemas de transporte para asistir al trabajo pero de forma marcada reportaron haber tenido problemas de salud como causa de la inasistencia. Asimismo, la mayoría de los empleados manifestaron no haber recibido reconocimientos, distinciones ni incentivos por la labor que desempeñan, por lo que esto podría considerarse como un factor que esté inmerso en los índices de ausentismo. Por lo que se recomienda; Elaborar e implementar lineamientos gerenciales para minimizar el ausentismo de los empleados administrativos de la Gerencia de Administración de Insalud del Estado Apure.

Descriptor: Lineamientos en la gestión – Ausentismo laboral –Empleados Administrativos.

INTRODUCCIÓN

El ausentismo laboral es un importante problema que se incrementa día con día y que sufren muchas empresas, instituciones públicas o privadas, con o sin fines de lucro, ya sean de servicios o de producción, que indudablemente influye negativamente para el cumplimiento de los objetivos y misión de las mismas.

El origen del ausentismo, coincide con la existencia de una etiología multifactorial, en donde interactúan factores individuales que residen en la persona, tomando al trabajador como unidad básica de la empresa u organización de trabajo, con inquietudes, expectativas, necesidades, valores, habilidades y conocimientos; otro factor que interviene, son los aspectos laborales que se relacionan con las condiciones y medio ambiente en el trabajo, y por último los factores ambientales o extra laborales determinados por el medio social en el que operan dichas empresas u organizaciones..

En este sentido, el ausentismo laboral se constituye en una problemática que debe conocerse y tratar de reducirse al mínimo, ya que en elevados índices puede llegar a convertirse en una fuente de pérdida de productividad, reflejándose en el incremento de los costos para la empresa.

El presente trabajo se orientó a realizar una propuesta de lineamientos en la **gestión para** el control del ausentismo laboral de los empleados en la Gerencia de Administración del Instituto de Salud del Estado Apure (INSALUD), considerando que es una problemática que se ha incrementado en los últimos dos años en la institución, sustentada en los registros por ausencias que reporta la Dirección de Personal.

Para la realización de la investigación se partió de supuestos teóricos sobre ausentismo laboral, abordando los antecedentes, conceptualizaciones

y enfoques de los principales autores consultados, lo cual conforma el marco teórico del estudio. Además se realiza mediante una investigación de campo por la recolección de la información a partir de datos primarios y secundarios; bajo la modalidad de proyecto factible y está estructurada en seis capítulos que se presentan a continuación:

En el Capítulo I se plantea el problema de la investigación, sus objetivos y la justificación de la investigación.

En el Capítulo II, se presenta el marco teórico, comprende los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, teorías que fundamentan la investigación, bases legales y sistema de Variables.

En el Capítulo III, se incorpora la metodología utilizada en la investigación, tipo y diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de la investigación, validez y confiabilidad, procedimientos metodológicos y las técnicas de análisis de datos.

El Capítulo IV, incorpora los análisis de resultados obtenidos de la aplicación del instrumento.

En el Capítulo V, se presenta las conclusiones y recomendaciones inherentes a la investigación y al cumplimiento de sus objetivos.

El Capítulo VI corresponde a la propuesta.

Finalmente, se presenta la lista de las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

El ausentismo laboral en el mundo del trabajo es uno de los problemas más difíciles de abordar por su complejidad. Es un fenómeno endémico; es decir, se da tanto en las empresas privadas como en las públicas; existe en las grandes y en las pequeñas ciudades, al igual que en el mundo rural. No respeta las barreras del sexo, raza, religión, ni nacionalidad. Por consiguiente, es costoso tanto para la organización como para el individuo, está influenciado por diferentes factores interrelacionados entre sí, y asociado a un número importante de consecuencias, tanto positivas como negativas (Steers y Rhodes, 1990). El absentismo o ausentismo es un fenómeno que tiende a la opacidad y a la ocultación, por lo que las variables psicosociales serán las que proporcionan las mejores vías de aproximación a su estudio y comprensión.

Por lo tanto, en el umbral del siglo XXI, los mercados y escenarios en los que pueden operar las organizaciones, son cada vez más diversos. Esto obliga a los equipos de dirección a una permanente revisión y búsqueda de las estrategias organizativas más adecuadas, ya que la competitividad es cada vez más fuerte, a causa de la progresiva liberalización de la economía y de los mercados. Pero bajo estas poderosas fuerzas de naturaleza económica, existen también otras realidades de naturaleza psicosocial, no menos importantes, que hacen que la cultura interna de cada organización, su estilo de funcionamiento, su estructura y la historia del medio organizacional donde se inserta, se conviertan en claves condicionantes y explicativas de la forma concreta de operar que tiene cada organización.

En tal sentido, toda estructura organizativa está compuesta por seres humanos y depende de la participación de ellos para lograr los objetivos particulares o institucionales; estos juegan un papel indispensable para el buen funcionamiento de cualquier empresa. Por eso, es necesario que el personal esté identificado con la organización y con el trabajo que realiza, y a su vez la organización con sus integrantes, para así llevar a cabo las tareas de forma efectiva. El reto de las organizaciones es lograr que sus miembros trabajen en forma cooperativa para alcanzar la efectividad organizacional y satisfacer las demandas de las necesidades de la sociedad.

Es de destacar que, según la definición de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), 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, es un concepto tipificado por la (OIT) (se excluyen como ausentismo los períodos vacacionales, las huelgas, el embarazo y la prisión. Sin embargo, para algunos autores como Gil (2009) y Davis (2010), consideran que estas cuatro situaciones deberían incluirse en la medición del ausentismo, tomando en cuenta que a pesar de que es un derecho reconocido de los trabajadores en la legislación del país, implica ausencia laboral de trabajadores que deberían asistir, lo cual incide a nivel económico en cualquier empresa.

Pero, independientemente de la causa que genere el ausentismo, este fenómeno se ha convertido en un problema particularmente grave, ya que es una de las situaciones que con más intensidad altera la relación laboral, debido a la alta frecuencia con que se presenta. Esta afirmación es corroborada por varios autores, entre ellos Robbins (2007) quien señala que el ausentismo es “un aspecto importante a considerar dentro de las empresas, es por ello que hay que desarrollar estrategias que controlen las

causas que lo originan, tomando decisiones que permitan reducir la ausencia de los empleados al trabajo...” (p. 123). La magnitud de la problemática del ausentismo en el trabajo, en países industrializados se visualiza en los datos aportados por una publicación en la Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) (2010) donde se señala que:

La mayor parte de la población del mundo (58%) pasa una tercera parte de su vida adulta en el trabajo, la población trabajadora comprende al 69-70% de los hombres adultos y de 30 a 60% de las mujeres adultas. En Estados Unidos el índice de ausentismo anual en las empresas era de 5.1. En Europa oriental se han encontrado índices de ausentismo doblemente más altos que los encontrados en Estados Unidos y Japón (p. 45).

La cita menciona, las estadísticas mundiales del ausentismo laboral, con las variables de edad, de algunos países para tomar las comparaciones entre los países desarrollados y los sub desarrollados, las tasas son relativamente altas en las administraciones públicas.

Así mismo, diversos estudios, entre ellos los realizados por Bohórquez (2011), Danatro (2012) y Samaniego (2010) han concluido que las principales causas del ausentismo laboral son las enfermedades respiratorias, licor, drogas, vida nocturna y falta de motivación. Danatro (ob.cit.) señala que “En Japón, se ha encontrado, al igual que en Alemania, una correlación de gran interés entre la presencia de enfermedades con el consecuente ausentismo y los aspectos o factores demográficos de gran importancia, tales como la edad y el sexo” (p. 65).

Por otra parte, además de los factores directamente relacionados con el empleado, Balderas (2011) destaca que el ausentismo laboral es “Un síntoma que revela no sólo problemas del empleado sino también de la organización, es un factor imposible de prever, ya que la planeación de la producción está en función de la disponibilidad de mano de obra” (p. 110).

Según este autor, el ausentismo puede estar asociado a las características organizacionales en empresas grandes, así como de otras correlaciones con alto desarrollo del trabajo lo que incide en la productividad de la empresa.

El reto de las organizaciones es lograr que sus miembros trabajen en forma cooperativa para alcanzar la efectividad organizacional y satisfacer las demandas de las necesidades de la sociedad. Sin embargo esto muchas veces se ve afectado por factores internos como: malas políticas salariales, falta de supervisión, escasez de personal entre otros y como externos entre los cuales se pueden mencionar: transporte deficiente, enfermedad, accidentes. Una de las manifestaciones más comunes que indican insatisfacción y descontento del personal hacia la organización es el ausentismo laboral, el cual consiste en la no presencia del trabajador en su puesto de trabajo en horas que debería estar laborando.

En consecuencia, el ausentismo, ocasiona numerosos problemas en la organización, ya que la sustitución del personal ausente requiere adiestrar a nuevos empleados, o hacer horas extraordinarias para compensar el trabajo no realizado. Pero hay que tener en cuenta que la simple sustitución de un empleado por otro, no resuelve las consecuencias negativas que el ausentismo ocasiona, debido a la familiaridad, conocimientos y práctica con que los empleados veteranos ejecutan su trabajo, Moch y Fitzgibbons (2009). A esto hay que añadir las quejas, protestas, agravios comparativos, accidentes laborales, disminución de productividad y calidad, que el ausentismo recurrente genera, además de los gastos económicos de contratar personal.

Sin embargo, resolver el problema del ausentismo laboral en la Administración Pública, aplicando solamente medidas de control coercitivo, que aseguren la presencia física del empleado en su puesto, es una quimera.

Mientras no se incida, simultáneamente, sobre la productividad, el rendimiento, la calidad, la satisfacción, la implicación en el trabajo y el compromiso del empleado con la organización, estos intentos estarán abocados al fracaso, ya que estar presente en el trabajo no garantiza que éste se haga con eficacia y calidad. Por tanto, hay que abordar el control y la reducción del ausentismo, profundizando en las causas que lo producen y lo mantienen.

En este contexto, el Instituto de Salud del Estado Apure, (INSALUD) está confrontando una situación problemática, como es el ausentismo laboral, evidenciada a través de los registros de asistencia de los empleados (personal administrativo) que lleva la Gerencia de Personal y observaciones informales recabadas por el autor de esta investigación, quien forma parte del equipo que se desempeña en esta Gerencia, la cual se ve reflejada por un incremento en el porcentaje de ausencia de los empleados, independientemente del cargo que ocupan, casos que se han observado con mayor acentuación en los últimos dos años, como se comprueba al comparar los registros de la institución para el año 2013 con los tabulados hasta el mes de diciembre de 2015. Datos aportados por la Institución.

Las causas del ausentismo son varias, no siempre ocurre por causa del empleado; también es causado por la organización, la ineficiente supervisión, la súper especialización de las tareas, la falta de motivación y estímulo, las condiciones de trabajo, la escasa integración del empleado en la institución y el impacto psicológico de una dirección deficiente.

Por consiguiente, en atención a lo anterior, dadas las características propias del trabajo que desempeñan los empleados administrativos de (INSALUD) enfocadas a cálculos y pagos de nómina, cumplimiento de los beneficios legales y contractuales, tales como: transporte, comida, juguetes,

anticipos de prestaciones, vacaciones, reclasificaciones, entrenamiento y capacitación, seguro social, desarrollo social, entre otras; el estudio del ausentismo en este entorno es altamente relevante, en la medida en que se estima que los efectos ocasionados a la economía de la institución por esta causa seguramente son altos. Utilizando el término seguramente, por cuanto la dirección de personal registra una data mensual de las ausencias de los empleados adscritos a las diferentes gerencias.

Por la situación anteriormente expuesta surge el interés por realizar la presente investigación con el propósito de Proponer lineamientos en la gestión para el control del ausentismo laboral de los empleados administrativos en la Gerencias del Instituto de Salud del Estado Apure (INSALUD), lo que lleva a plantear las siguientes interrogantes, que serán respondidas con el desarrollo de la investigación:

¿Cuál es la situación actual del ausentismo laboral de los empleados administrativos en la Gerencia de Administración del Instituto de Salud del Estado Apure (INSALUD).

¿Cuáles son los factores que generan el ausentismo laboral de los empleados administrativos en la Gerencia del Instituto de Salud del Estado Apure (INSALUD)? , ¿Cuáles serán los lineamientos en la gestión para el control del ausentismo laboral de los empleados administrativos en la Gerencia del Instituto de Salud del Estado Apure (INSALUD).?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer lineamientos en la gestión para el control del ausentismo laboral de los empleados en la Gerencia de Administración del Instituto de Salud del Estado Apure (INSALUD).

Objetivos específicos

-Diagnosticar la situación actual del ausentismo laboral de los empleados administrativos en la Gerencia de Administración del Instituto de Salud del Estado Apure (INSALUD).

- Identificar los factores que generan el ausentismo laboral de los empleados administrativos en la Gerencia de Administración del Instituto de Salud del Estado Apure (INSALUD).

- Diseñar lineamientos en la gestión para el control del ausentismo laboral de los empleados administrativos en la Gerencia de Administración del Instituto de Salud del Estado Apure (INSALUD).

Justificación de la Investigación

Esta investigación se propone estudiar la problemática relacionada con el ausentismo en el trabajo de los empleados en la Gerencia de Administración del Instituto de Salud del Estado Apure (INSALUD), por lo que se considera importante que en este estudio se analicen las causas que producen el ausentismo y la identificación institucional que tienen los empleados. Bajo estas premisas, el presente trabajo se justifica debido a que el conocimiento de las determinantes del ausentismo laboral contribuirá a identificar las debilidades y fortalezas de la Gerencia de Personal en la institución, canalizando este problema a fin de minimizar su incremento con la finalidad de orientar las posibles soluciones.

Desde el punto de vista teórico, la investigación representa un aporte ya que es a través de los enfoques dados por las teorías sobre ausentismo laboral, obtenidas de los autores a ser consultados, que se realizara para el estudio y presentar conclusiones que permitan aportar recomendaciones que contribuyan a solventar la problemática planteada.

A nivel institucional, se justifica el estudio del ausentismo laboral de los empleados del Instituto de Salud del Estado Apure (INSALUD), ya que se desea profundizar en la conducta del individuo ante la organización y a través de esta investigación, presentar soluciones que puedan ser utilizados para futuros correctivos en beneficio de la organización.

La presente investigación se circunscribe en el Área de Conocimiento; Ciencias económicas y sociales. Línea de investigación, Fortalecimiento de políticas públicas de conformidad con el plan de vinculación socio comunitarias Unellez 2013-2019.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

De acuerdo con la Universidad Pedagógica Experimental Libertador UPEL (2014), el contenido del marco teórico se basa en situar el problema en estudio dentro de un conjunto de conocimientos sólidos y confiables que permitan orientar la búsqueda y ofrezcan una conceptualización adecuada de los términos que se van a utilizar. Por otro lado, el marco teórico permite integrar la teórica con la investigación y establecer sus interrelaciones. Representa un sistema coordinado coherente, de conceptos y propósitos para abordar el problema.

Antecedentes de la Investigación

Para Arias (2011) señala que los antecedentes “se refieren a los estudios previos y tesis de grado relacionados con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guarda alguna vinculación con el problema en estudio” (p.38). Se refiere a todos los estudios o investigaciones previas (regionales, nacionales e internacionales) relacionados con el problema planteado, es decir investigaciones realizadas que guardan alguna vinculación con el objeto de estudio.

Dentro de esta temática, se ubicó el estudio realizado por Ortiz (2011) en la Universidad de Granada, España, titulado: Factores Psicosociales del Ausentismo Laboral en la Administración Pública, tomando en cuenta dimensiones demográficas, profesionales, prácticas y cultura organizacional, actitudes, barreras y motivación de asistencia. La definición de ausentismo o ausentismo adoptada en este estudio, fue la ausencia del empleado al

puesto de trabajo, por motivos voluntarios o involuntarios, a excepción de las ausencias que se corresponden con los días festivos o vacaciones.

Este estudio fue realizado como una investigación de campo de carácter descriptivo aplicando un cuestionario con preguntas cerradas de formato tipo Likert a una muestra de trescientos cuarenta y cuatro (344) individuos. El análisis de los resultados sobre la relación entre las variables socio demográficas y profesionales y los indicadores de ausentismo se realizaron a través de tablas de contingencia. Las conclusiones más significativas del estudio presentado se orientaron a establecer que la motivación de asistencia al trabajo está relacionada fundamentalmente con la ética personal, las expectativas claras de empleo, la centralidad del trabajo, la percepción del mismo, el estilo de dirección, el diseño del trabajo y la promoción profesional.

La investigación anterior se vincula de forma directa con el presente estudio ya que la misma desarrolla conceptos amplios del ausentismo laboral y la incidencia de los factores psicosociales, considerando la cultura organizacional y su repercusión en las conductas de ausencia de los trabajadores. Otro punto importante es que analiza el contexto laboral donde los empleados desarrollan su trabajo, las normas de funcionamiento interno y las costumbres absentistas de los empleados, aspectos a considerar en la presente investigación.

Por otra parte, la investigación presentada por Hamonui y Sirit (2011) Ausentismo laboral del personal administrativo de una universidad venezolana, realizada en la Universidad Nacional Abierta, con el propósito de analizar la problemática de la ausencia al trabajo justificado o no de los empleados de diferentes categorías.

La investigación se enmarcó como un estudio de campo de nivel exploratorio-descriptivo con una muestra de ciento veinte empleados de una institución de Educación Universitaria. La información requerida fue recopilada mediante la aplicación de un cuestionario con preguntas cerradas con alternativas de respuesta. El análisis de los resultados sustentado en las bases teóricas les permitió a las autoras concluir que el ausentismo laboral cada día va incrementándose en las organizaciones, independientemente de su razón social, que las ausencias por enfermedad son más notorias, que existe una baja motivación hacia el cumplimiento de las funciones en el trabajo relacionadas con la ética personal, las expectativas, la centralidad del trabajo, el estatus, el estilo de dirección y la promoción profesional y una insatisfacción con respecto al clima organizacional que incide en esta problemática.

Este estudio se considera significativo para el trabajo que se desarrolla, porque suministró información sobre la magnitud del problema del ausentismo laboral en los empleados administrativos en una organización que proporciona servicio; así mismo aporta un enfoque actualizado de los principales factores que inciden en la ausencia al trabajo, tomando en cuenta las causas personales, profesionales y organizativas de la institución.

Asimismo, Navarro, (2011) realizó una investigación titulada: 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. Esta investigación se ubica en la línea de Administración de Empresas, con el propósito de estudiar el ausentismo laboral de los empleados de la Gerencia de Personal y su incidencia en los costos de la empresa CVG Bauxilum Puerto Ordaz, Estado Bolívar.

Para ello, se asumió que el ausentismo es la ausencia del empleado a su puesto de trabajo, por motivos justificados o no. Se realizó una investigación de campo de nivel descriptivo con un diseño no experimental de tipo transversal mediante un cuestionario a una muestra de cincuenta y cinco (55) empleados de la Gerencia de Personal de la empresa para determinar los factores que generan el ausentismo a partir de las variables personales: edad, sexo, transporte, salud; profesionales: cargo, antigüedad, funciones y organizacionales: objetivos, clima, motivación. Se encontró que poseen una edad por encima de los 36 años, prevalencia del género femenino, algunos tienen problemas de transporte para asistir al trabajo y la mayoría problemas de salud. Se identifican con los objetivos de la empresa. Mostraron inconformidad con el reconocimiento y la motivación en el entorno laboral. Se registró para el año 2010 una diferencia significativa entre el número de días perdidos o de ausencia y los previstos como laborables.

La causa más resaltante del ausentismo fue por enfermedad, considerada justificada. La mayor Tasa Global de Ausentismo se ubicó en un 22,87% y la menor en 7,09%. Se concluye que independiente de la causa que originó el ausentismo sea amparada por la Ley Orgánica del Trabajo (LOT) y la Convención Colectiva, esto genera un costo al tener que redistribuir el trabajo, utilizar más recursos y dejar de cumplir con las actividades. Se recomienda aplicar programas de prevención de enfermedades, evaluar el enriquecimiento del trabajo, rediseño de puestos, estudios de clima e implementar estrategias basadas en modelar conductas sociales, tomando como modelos a los empleados que asisten al trabajo.

Por las razones anteriores, esta investigación se considera como antecedente del presente estudio por cuanto estudia el ausentismo laboral y

la relación costos, ofreciendo datos significativos de estas dos variables y destacando los efectos sobre la economía de la empresa.

Asimismo, Bautista, R (2012) realizó una investigación titulada Lineamientos estratégicos administrativos que ayuden a Prevenir el ausentismo escolar en la población de Playoncito, parroquia el guapo, municipio Páez del Estado bolivariano de Miranda. El tema estudiado se ubica en el área socio-educativa; se plantea la situación problemática indicando que ya que en la comunidad Playoncito no se cuentan con los servicios básicos: electricidad, agua potable, transporte terrestre ni tampoco centro de salud; dado que su medio de transporte son animales de carga, así como caballos, yeguas, burros y mulas, de igual manera no poseen estructuras educativas, ni deportivas, hay que destacar que la escuela más cercana pertenece al Núcleo Rural Escolar N° 025 con dependencia estatal y adscrita al Municipio Acevedo, quedando a 4 horas de caminata.

El propósito de esta investigación es proponer lineamientos estratégicos administrativos que ayuden a prevenir el ausentismo escolar en la población de Playoncito, Parroquia El Guapo, Municipio Páez del Estado Bolivariano de Miranda, como principal soporte teórico que sustenta la investigación, se consultó a Uruñuela (2005), expresando que el ausentismo escolar se empezó a estudiar como problema educacional y social en Europa a partir de la finalización de la Segunda Guerra Mundial cuando las normas de varios países establecieron la obligatoriedad de la enseñanza hasta una determinada edad, complemento del derecho a la educación.

Por lo demás, el tipo de investigación que enmarca el presente proyecto es cualitativo, ya que trata de ver los acontecimientos, acciones, normas, valores, etc., desde la perspectiva de la gente que está siendo estudiada y estuvo apoyada en un estudio de proyecto factible. Para dar por concluido,

es indispensable destacar que las necesidades educativas que presentan los estudiantes de la población de Playoncito, Parroquia El Guapo, Municipio Páez del Estado Bolivariano de Miranda, son de tipo económico, la mayoría de la familia son de bajos recursos económico. Esta problemática ha traído como consecuencia que los pobladores de estas comunidades no alcancen obtener una educación integral permanente, continua y de calidad.

Igualmente, Pernalette, A., Rosales, K., Aranguren, Y., & Mújica, K. (2012) en el Trabajo Especial de Grado que hicieron en conjunto, denominado Programa de sensibilización dirigida a los padres y representantes, sobre el ausentismo escolar, de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, expresan: El ausentismo escolar, es visto sin mucha importancia en los padres y representantes, sin deslumbrar las consecuencias que puede traer el mismo a su representando; ya que la falta de responsabilidad desde la temprana edad en la asistencia escolar, conlleva al niño y niña a tomar como costumbre la inasistencia a la institución escolar; lo cual repercute en las actividades escolares asignadas en los institutos educativos, sea cual sea el nivel de educación. De igual manera el educando puede convertirse en analfabeto o semi-analfabeto reduciendo así su campo de acción en el futuro. Esta situación en el individuo limita el desarrollo de las capacidades intelectuales, creativas manuales, etc. Lo que significa una desventaja frente a sus compañeros de estudios que completan su enseñanza sistemática y que por lo tanto tienen posibilidades de desarrollar todas sus capacidades propias del ser humano. (p.93)

A través de esta investigación se estudiará y analizará los factores de la dinámica familiar que influyen en el niño y niña para que éste se ausente de manera sistemática a su jornada escolar.

Las investigaciones citadas se relacionan con el presente estudio dado que señalan como ausentismo laboral: insatisfacción, poca remuneración, exceso de trabajo y las faltas injustificadas del personal a sus trabajos, lo que conlleva a la carencia de responsabilidad con su persona y con la organización donde prestan sus servicios.

Antecedentes de la Organización

El Instituto de Salud del Estado Apure. (INSALUD-Apure), es una institución adscrita al Ministerio del Poder Popular para la Salud, cuyo fin principal es el de regir la salud del estado Apure a través de proyectos y programas planificados de acuerdo a las necesidades del estado. Según Gaceta Oficial del Estado Apure numero 131 ordinario de la fecha 08 de abril de 2001, artículo n° 57 el cual reza lo siguiente:

El Instituto de la Salud del Estado Apure (INSALUD-Apure), de conformidad en lo previsto en el artículo 33, la ley orgánica de descentralización, delimitación y transferencia de competencias del poder público, gozará de los mismos privilegios y prerrogativas fiscales y procesales que le otorga la ley Orgánica de Hacienda Pública Nacional a la República.

La dirección y Administración del Instituto de Salud Apure. (INSALUD-Apure), estarán a cargo de la junta directiva de libre nombramiento y remoción del gobernador por estado, integrado por un (1) presidente y cuatro (4) Directores Principales, con sus suplentes, integrados de la siguiente manera: Gerencia general de Gestión Administrativa, Gerencia General de Atención Integral a la Salud y Gerencia General de Desarrollo Social, las cuales actuarán como órgano ejecutores de las políticas y actividades de la salud y desarrollo social del Estado Apure.

Misión y visión de la Organización

Misión (según Manual de Organización año 2005)

El Instituto Autónomo de Salud Apure es una organización de servicios, con personalidad jurídica y patrimonio propio e independiente del fisco estatal y adscrito a la gobernación del estado Apure; el cual funge como organismo rector y ejecutor de las políticas de salud en el estado y cuyo propósito es garantizar la atención en salud a la ciudadanía en general, con un adecuado sentido de los principios de universalidad, participación, descentralización, coordinación, calidad y continuidad en materia de salud; a través de la satisfacción de salud y la superación de las expectativas de nuestros clientes (la ciudadanía), una atención medica integral de carácter preventivo y curativo; acciones de saneamiento sanitario ambiental; estrategias de educación, prevención y fomento de la salud; dotación de red de servicios y programas de salud; el desarrollo y entrenamiento del recurso humano y el uso de tecnologías adecuadas; contribuyendo así al desarrollo de la equidad; calidad y la competitividad del sector salud a nivel regional, nacional y mundial

Visión (según Manual de Organización año 2005)

Garantía del servicio de la salud, en función de los siguientes principios:

- Principio de Universalidad: Todos los ciudadanos tienen derecho a recibir atención en protección de la salud, sin discriminación alguna.
- Principio de Participación: Los ciudadanos individualmente u organizados en sociedad civil podrán participar en la programación de los

servicios de promoción y saneamiento ambiental para la preservación de la salud individual y comunitaria.

- Principio de Descentralización: Se promoverá la transferencia de los servicios de salud hacia los municipios, con el fin de buscar una mejor administración y provecho de los recursos disponibles.

- Principio de Coordinación: Cooperan y concurrirán armónicamente las diferentes instancias (administraciones públicas y establecimientos de atención médica) en la realización de acciones e implementación de estrategias, en pro de lograr fines propuestos.

- Calidad: Se fomentara el desarrollo de mecanismos adecuados que garanticen a los usuarios; la calidad en la prestación de los servicios en materia referida a salud, lo cual deberá contemplar criterios de integridad, personalización, suficiencia, oportunidad y adecuación de las normas y procedimientos y prácticas profesionales.

- Continuidad: Se asegurara el cumplimiento de los planes de salud, a mediano y largo plazo, independientemente de quien posea la autoridad de decisión.

-

Teorías que sustentan la Investigación

La Teoría de Taylor

Taylor ve "al salario como el gran (y casi el único) motivador, por lo que diseña sistemas de retribución variable a prima, en los que la máxima ganancia se obtiene con el punto de productividad que considera óptimo y que es el máximo sostenible" (Chiavenato. 2007) El más alto que no ocasiona tal desgaste en el trabajador que no sea posible mantener en los periodos siguientes.

El taylorismo generó un profundo malestar entre los trabajadores, que se opusieron a él por todos los medios a su alcance, hasta conseguir que se restringiera al máximo su aplicación.

La teoría de Elton Mayo basada en las Relaciones Humanas.

Hacia 1920, las investigaciones sobre la sociología y la psicología industrial, se desplazan hacia la ergonomía: estudiar las condiciones óptimas de confort en el trabajo. Elton Mayo descubre las necesidades sociales en el trabajo: "las personas no solo buscan comodidad y salario en su trabajo, sino que su rendimiento laboral va a venir condicionado por lo gratificadas que se sientan por el contacto con otros seres humanos en su trabajo". (Dicaprio. 1989). Las relaciones con los jefes y compañeros se consideraban clave a la hora de determinar el rendimiento laboral.

Esta teoría fue desarrollada por Elton Mayo y sus colaboradores, fue básicamente un movimiento de reacción y oposición a la teoría clásica de la administración. Nació de la necesidad de contrarrestar la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo por la aplicación de rigurosos métodos.

La influencia de los resultados de esta investigación en la teoría administrativa fue fundamental, de acuerdo, a Chiavenato (op.cit) permitió delinear los principios básicos de la escuela de las relaciones humanas, entre ellos: la integración social, el comportamiento del individuo apoyado en el grupo y no de manera individual, el establecimiento de normas sociales, puesto que a las personas la motiva la necesidad de reconocimiento, la aprobación social, y la participación en actividades sociales con el grupo con el cual convive, la aparición de la organización informal que fue uno de los aportes más importantes, así como, el concepto de relaciones humanas y el énfasis en los aspectos emocionales.

Como se observa todos estos elementos que aportó la teoría de las relaciones humanas con el estudio de Elton Mayo y sus colaboradores a la teoría administrativa ejercen una influencia en el trabajo de las personas en su comportamiento y desempeño, jugando un papel importante en la motivación del individuo dentro de la organización. De ahí, su relación con el presente estudio en INSALUD.

Teoría Motivacional de Maslow

La teoría de la motivación es un clásico en los textos sobre administración y dirección de empresas. Maslow realiza una taxonomía de los motivos necesidades humanos:

- Elementales: fisiológicas y de seguridad.
- Intermedias: estima y afecto de los demás.
- Superiores: logro, autoestima y autorrealización personal.

El ser humano privado de todo estará únicamente motivado por sobrevivir (obtener comida y bebida); satisfechas estas necesidades, serán sustituidas por la seguridad (obtener abrigo, refugio y protección contra el peligro); ser estimado y querido por las demás personas y así hasta llegar a las necesidades más elevadas (autorrealización): hacer realidad todo el potencial y la capacidad de la persona, que así llegaría al máximo desarrollo posible de sus facultades. Resulta más difícil en estos tiempos cubrir las necesidades de afecto, que pasan a ser determinantes en la conducta de muchas personas.

Maslow, en su teoría motivacional, sugiere que las personas serían poseedoras de una tendencia intrínseca al crecimiento o auto perfección, una tendencia positiva al crecimiento, que incluye tanto los motivos de carencia o déficit como los motivos de crecimiento o desarrollo.

Maslow introduce 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.

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 jerarquía; de este modo, en el orden dado por la potencia y por su prioridad, se encuentran 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, las cuales serían las necesidades de auto actualización y las necesidades de trascendencia.

Dentro de esta estructura, cuando las necesidades de un nivel son satisfechas, no se produce un estado de apatía, sino que el foco de atención pasa a ser ocupado por las necesidades del próximo nivel y que se encuentra en el lugar inmediatamente más alto de la jerarquía, y son estas necesidades las que se busca satisfacer.

Las necesidades de auto actualización son únicas y cambiantes, dependiendo del individuo. Las necesidades de auto actualización están ligadas con la necesidad de satisfacer la naturaleza individual y con el cumplimiento del potencial de crecimiento.

Uno de los medios para satisfacer la necesidad de auto actualización es el realizar la actividad laboral o vocacional que uno desea realizar y, además de realizarla, hacerlo del modo deseado. Para poder satisfacer la necesidad de auto actualización, es necesario tener la libertad de hacer lo que uno quiera hacer. No puede haber restricciones puestas por uno mismo ni

tampoco puestas por el medio; "desear ser libres para ser ellas mismas" (DiCaprio 1989)

Bases Teóricas

De acuerdo con Arias, (2011), las bases teóricas consisten en dar el significado preciso y según el contexto a los conceptos principales, expresiones o variables involucradas en el problema formulado.

Ausentismo Laboral

El ausentismo laboral es uno de los principales problemas que en cualquier empresa, institución pública o privada, con o sin fines de lucro, ya sean de servicios de producción, influye negativamente para el cumplimiento de los objetivos y misión de la misma. Robbins (2009), dice: "El ausentismo es un aspecto importante a considerar dentro de las empresas, es por ello que afirmamos que hay que planificar y desarrollar estrategias que controlen las causas que lo originan, tomando decisiones que permitan reducir la ausencia de los empleados al trabajo, creando una cultura que logre acoger las buenas iniciativas, así como desechar las malas".

Dentro de las diferentes organizaciones existe de alguna u otra manera un grado de ausentismo laboral, puesto que las organizaciones públicas no escapan de esta realidad por lo que ésta es la primera variable en estudio, en tal sentido Limas, (2009), la define como: "Todo el tiempo que se pierde en el trabajo debido a enfermedad, lesiones, razones personales y cualquier otro tiempo no autorizado que está fuera de las actividades del trabajo..." (p. 51). En línea de pensamiento con el autor se puede establecer que el ausentismo laboral es la ausencia no autorizada del personal que labora en una organización dada.

Es por ello que se hace necesario definir con mayor precisión lo que es el ausentismo laboral, de allí que Chiavenato (2008):

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 situación actual en lo referente al ausentismo laboral es crítica, y en consecuencia se deben tomar medidas correctoras, indagando los factores que pueden estar determinándolo.

Nótese que la definición hace alusión a que el ausentismo se centra en la ausencia, no sólo las causales o justificadas, que al fin y al cabo son inasistencia laboral; es de hacer notar que las faltas producen pérdidas e inciden negativamente en los procesos educativos de cualquier institución.

El mismo autor designa que: “las faltas o ausencias de los empleados al trabajo. Es la suma de los períodos en que los empleados de la organización están ausentes del trabajo, ya sea por falta o por tardanza, debido a la mediación de algún motivo” (p.24). (Ob cit). El ausentismo se refiere a las ausencias en momentos en que los empleados deben estar trabajando normalmente. No siempre las causas del ausentismo dependen del propio empleado, sino de la organización, de la deficiente supervisión, del empobrecimiento de las tareas, la ausencia de motivación y estímulo, de las desagradables condiciones de trabajo, de la escasa integración del empleado en la organización y del impacto psicológico de una dirección deficiente.

Por otra parte, Guevara (2010):

“Sitúa al comportamiento ausentista como una forma de acción obrera que se manifiesta para expresar el rechazo hacia la

situación laboral, o bien para poder obtener la remuneración sin trabajar y emplean el tiempo en otras actividades, como pasar en fin de semana completo con su familia, ir de vacaciones sin que les toque legalmente, realizar otros trabajos para así tener un sueldo extra o evitar impuestos”. (p.1)

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

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define el ausentismo como la no asistencia al trabajo por parte de un empleado del que se pensaba que iba a asistir, quedando excluido, los períodos vacacionales y las huelgas. La (OIT) (citado por Reyes, 2010), el ausentismo puede ser causa de la culminación de un contrato de trabajo por voluntad del empleador, siempre y cuando la causa objetiva de la ausencia no sea justificada, la ausencia de los trabajadores en su puesto de trabajo supone un incumplimiento del contrato.

Tipos de Ausentismo

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

a.- 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: a) Enfermedad normal, b) Accidente laboral, c) Licencias legales, d) Maternidad o adopción de 5 años e) Enfermedad profesional.

b.- 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: a) Permisos particulares, b) Ausencias no autorizadas, c) Conflicto laboral, d) Cuidado de los hijos e) Salir a fumar, f) Retrasos.

c.- 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: a) Consultar páginas Web, b) Usar correo electrónico con fines personales, c) Leer el periódico, d) Llamadas a amigos y familiares, e) Pasear por los pasillos.

d.- 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. Estas razones tienen que estar enmarcadas en las leyes o convenios colectivos de trabajo, como son: a) Vacaciones, b) Matrimonio, c) Cambio de domicilio.

e.- 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.

Causas del Ausentismo Laboral

Algunos autores, entre ellos Dessler (2004), consideran que las causas del ausentismo son varias, que no siempre ocurre por causa del empleado; también pueden causarlo la organización, la ineficiente supervisión, la súper especialización de las tareas, la falta de motivación y estímulo, las desagradables condiciones de trabajo, la escasa integración del empleado en la empresa y el impacto psicológico de una dirección deficiente.

Dentro de las causas principales, Davis (2007) señala las siguientes:

- 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 empresa.
- Accidentes de trabajo.

Por su parte, Reyes P. (2007) considera que las causas que están produciendo el ausentismo son: La lejanía de la empresa y el hecho de contar con sistemas de transporte inadecuado o ineficiente, las enfermedades, sobre todo de tipo crónico, la responsabilidad de la empresa al tolerar esas faltas de asistencia o puntualidad sin sanción directa o indirecta, la actitud de descontento frente a la empresa que se materializa en

una especie de protesta en esas inasistencias o retrasos y el desacoplamiento de un trabajador en su puesto que le hace dejar de asistir a él con el menor pretexto (p. 89).

Este autor no da una definición, solo hace referencias a posibles causas que están provocando el ausentismo, lo que no significa que sean verdaderamente reales para la incidencia, tampoco toma en consideración otro tipo de causas como: la satisfacción en el trabajo, la rotación de personal, los accidentes de trabajo, etc. que influyen en el comportamiento del individuo.

En el mismo orden de ideas, Chiavenato (2008) plantea como principales causas del ausentismo las siguientes:

- Enfermedad comprobada.
- Enfermedad no comprobada.
- Razones familiares.
- Retardos involuntarios por fuerza mayor.
- Faltas voluntarias por motivos personales.

Por otro lado, según la Revista Médica IMSS (2010), diversos estudios acerca del ausentismo laboral han concluido que las principales causas del ausentismo son las enfermedades respiratorias, licor, drogas, vida nocturna y falta de motivación.

En el mismo orden de ideas, Morgan (2009) cita algunos factores frecuentes en los casos de ausentismo. Para este autor, los principales factores intrínsecos del ausentismo son:

- Nivel de empleo: Cuando el régimen de pleno empleo ocurre una tendencia hacia el aumento del ausentismo, probablemente sea porque los empleados no temen ausentarse en el puesto, ya que no serán despedidos y

si esto llegara a ocurrir, otras oportunidades de empleo estarían a su disposición.

- Salarios: Constituyen un estímulo para obtener un mejor nivel de asistencia. Sin embargo, puede ocurrir lo contrario, o sea una relación directa entre los buenos salarios y el ausentismo, considerando que los trabajadores que tienen un nivel de vida fijo están satisfechos con sus ganancias, porque esas ganancias son suficientes para mantener ese nivel.

- Sexo y situación familiar: Todos los estudios demuestran mayor índice de ausentismo entre las mujeres que entre los hombres. Sin embargo lo que concierne al ausentismo por responsabilidad, el índice mayor pertenece a los hombres.

- Edad: Hay muchas divergencias en cuanto a la influencia de la edad en los índices de ausentismo. Algunos autores notan mayor índice entre los empleados que tienen menos de veinte años de edad.

Igualmente, Robbins (2007), resalta que el ausentismo es un problema indefinido, ya que es difícil afirmar hasta qué punto es inevitable, o hasta qué punto la organización puede combatirlo eficazmente. Se refiere a algunas investigaciones hechas en los Estados Unidos, que mencionan ciertas formas de ausentismo, entre ellas:

- Las mujeres faltan más al trabajo que los hombres.
- El ausentismo es mayor los lunes y menor los miércoles y los jueves.
- La tasa de ausentismo crece en los días anteriores y en los días posteriores a los de fiesta
- El ausentismo es mayor en las oficinas que en las fábricas.
- El tiempo y la distancia de la residencia al local de trabajo influye muy poco en el ausentismo.
- El ausentismo es menor en los días de calor.

- Los trabajadores de las grandes empresas tienden a faltar al trabajo más que los de las pequeñas empresas.

- Las enfermedades respiratorias causan 50% de las ausencias y son responsables por el 30% del tiempo total perdido.

- Los empleados que faltan mucho en el primer año de trabajo generalmente continúan faltando en los años siguientes (p. 83).

En correspondencia con lo anterior, Chruden (2008) cita un estudio efectuado en empresas públicas que revelan una correlación elevada entre los índices de ausentismo y las actitudes de los empleados en relación con la administración. Señala que:

- Falta de libertad para hablar sobre problemas del cargo con el supervisor

- Falta de sentimiento de solidaridad del grupo

- Insatisfacción en cuanto a las oportunidades para la promoción

- Insatisfacción en cuanto al salario

- Falta de reconocimiento por el buen desempeño

- Insatisfacción con la supervisión (p. 65).

Por otra parte, mención aparte dentro de las causales del ausentismo laboral merece el Síndrome del Burnout, fenómeno recientemente estudiado y que se enmarca en el ámbito psicosocial. De acuerdo a Gil (2006) el término Burnout, nació en Estados Unidos descrito originalmente en 1974 por Fredeunberger como: "El concepto quemarse en el trabajo o Burnout se uso inicialmente para describir al ejecutivo estresado y desgastado a causa de empleos demasiados absorbentes" (p. 122).

Para este autor, el ausentismo es una de las formas en que se ve manifestado el síndrome de Burnout, sin embargo no se ha estudiado de

manera específica. Por lo que se puede dar cuenta del agotamiento excesivo de los trabajadores, tanto físico por las jornadas de trabajo como psicológico, ya que el trabajo se tiene que hacer sin parar lo que deja de lado las relaciones interpersonales que son necesarias para realizar cualquier trabajo.

Según Gil y Peiró (2007) el Burnout debe ser entendido como una respuesta al estrés laboral que aparece cuando fallan las estrategias funcionales de afrontamiento que suele emplear el sujeto. Concretamente, hace referencia a un tipo de estrés laboral e institucional generado en profesionales que mantienen una relación constante, directa e intensa con otras personas, máxime cuando éstos son los beneficiarios del trabajo (profesores, trabajadores sociales, médicos, enfermeros, policías), aunque no queda restringido únicamente a los profesionales de los servicios humanos. En el mismo orden de ideas, resulta conveniente para efectos de esta investigación analizar los tres modelos de ausentismo propuestos por Mesa y Kaempffer (citado por Gutiérrez (2010):

Modelo económico de ausentismo laboral. El eje central de este modelo, estriba en que el comportamiento ausentista se debería a la interacción de dos fuerzas, actuando en forma conjunta: (a) las motivaciones individuales de ausencia de los trabajadores y (b) cuánta ausencia puede ser tolerada por los empleadores, de acuerdo a la tecnología de producción que se utilice.

Según este modelo, son los trabajadores quienes eligen la cantidad de ausencia que maximiza sus utilidades, calculando los beneficios y costos marginales de las oportunidades de ausencia que enfrentan. Los empleadores mientras tanto, también calculan los beneficios y costos

marginales del ausentismo que perciben y determinan la magnitud de ausencia que minimiza los costos en la empresa y maximiza las utilidades.

Modelo psicosocial del ausentismo laboral. Este modelo sostiene que diferentes culturas de ausencia emergen como resultado de la interacción entre individuos, grupos de trabajo y la organización. Se propone que hay una “cultura de ausencia” propia de cada industria u ocupación. Esta cultura de ausencia puede ser dependiente, moral, fragmentada o conflictiva y, si bien la ausencia es una conducta individual, se da dentro de un contexto social y bajo la influencia de las normas de ausencia propias de la correspondiente cultura de ausencia.

Modelo médico del ausentismo laboral. Para comprender este modelo, se debe tener presente la definición de salud de la Organización Mundial de la Salud, que refiere a que la misma no es sólo la ausencia de enfermedad, sino un estado de completa armonía bio-sico-social. De otra forma el término

“médico” podría llevar a entender que este modelo sólo se aplica al ausentismo involuntario, lo cual no es correcto.

Este modelo identifica los factores que contribuyen a un patrón de ausentismo laboral determinado: (a) demográficos (edad, sexo y nivel ocupacional), (b) satisfacción con el empleo (general, niveles de remuneración, sentido de realización), (c) características organizacionales, (d) contenidos del empleo (niveles de autonomía y responsabilidad) y (e) distancia al trabajo.

En la presente investigación, se estudian los factores o causas que generan el ausentismo laboral de los empleados administrativos de la

Gerencia de Administración de Insalud del Estado Apure, a partir de las variables: (a) personales (edad, sexo, transporte, salud), (b) profesionales (cargo, antigüedad, funciones) y (c) organizacionales (objetivos, clima, motivación).

Enfoques para reducir el ausentismo

Antes de iniciar o poner en práctica cualquier método o programa para reducir el ausentismo, los administradores deben analizar sus registros para relacionar la causa y efecto. En este sentido, Limas (2005), consideró:

Para reducir el ausentismo se debe utilizar un método de dos vistas. Los gerentes administrativos deben elaborar y poner en práctica programas y procedimientos; los supervisores, con la ayuda que necesiten deben trabajar directamente con los empleados problema y asegurar que los métodos que aquellos inicien se pongan en práctica en forma apropiada (p.24)

Lo descrito conlleva a inferir que su apoyo y participación del sindicato comprende el costo del ausentismo para sus miembros; la forma en que afecta su salario, su beneficio y la seguridad para el trabajo. Es por todo, que el ausentismo laboral está en relación con los factores administrativos que en opinión de los empleados afectan la asistencia a sus respectivos puestos de trabajo. En el contexto del estudio, la variable ausentismo laboral está en relación con los factores administrativos que influyen en éste, tales como: liderazgo, motivación y supervisión.

La motivación y el Ausentismo Laboral

En la actualidad la motivación es una herramienta que es utilizada para reducir el problema de ausentismo. En este sentido, Armstrong (2006) señala dos formas básicas de motivación:

Motivación intrínseca: Que se refiere a la relación del trabajador con el trabajo en cuestión; y son entre otros, el reconocimiento, logro, participación y desarrollo.

Motivación extrínseca: Sirve para mantener el nivel de producción; pero no motivan al trabajador para realizar un buen trabajo, sino que satisfacen necesidades fisiológicas y de seguridad, entre estas tenemos: el salario, la supervisión, las condiciones de trabajo, la política de la empresa y las relaciones interpersonales. Esta forma motivacional sostiene que se pueden mantener los niveles de satisfacción en el trabajo a través de un buen rendimiento individual las responsabilidades, el rendimiento en relación con el ambiente externo.

El clima organizacional y su relación con el ausentismo.

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

Dessler (2004) define al clima organizacional como “el conjunto de características permanentes que describen a una organización, la distingue ante otra, e influyen el comportamiento de las personas que la conforman” (p.181). Se puede decir que de acuerdo a las características que posee la organización sus trabajadores crearan una visión y una forma de comportarse dentro de la misma.

Bases Legales de la Investigación

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, (CRBV, 1999)

Artículo 87. 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 establezca.

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. El Estado desarrollará políticas que generen ocupación productiva y adoptará las medidas sociales necesarias para que toda persona pueda lograr una existencia digna, decorosa y provechosa para sí y para la sociedad.

Artículo 89, literal 5: El trabajo es un hecho social y gozará de la protección del Estado. La ley dispondrá lo necesario para mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores y trabajadoras. Para el cumplimiento de esta obligación del Estado se establecen los siguientes principios: Se prohíbe todo tipo de discriminación por razones de política, edad, raza, sexo o credo o por cualquier otra condición.

Igualmente, queda plasmado, de forma muy precisa, el Principio Fundamental de No Discriminación, el cual persigue por un lado, impedir toda clase de exclusión y restricción que lleve al menoscabo del goce o ejercicio, de los Derechos Humanos que tiene toda persona bajo condiciones de igualdad, entre ellos el trabajo y a no ser discriminada en el mismo, y por

el otro, garantizar la igualdad de trato entre todos los individuos sin que ninguno sea discriminado en relación a otro, puesto que la discriminación, en todas sus acepciones, además de mermar el pleno desarrollo del potencial de la persona, motiva la exclusión social, lo que ocasiona la disminución de confianza en cuanto a la eficacia de una sociedad democrática, en la que todas las personas somos libres e iguales.

Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica del Trabajo (2009), los Trabajadores y las Trabajadoras, Capítulo IV, De la Suspensión de la Relación de Trabajo

Artículo 72 establece lo siguiente: La suspensión de la relación de trabajo procede en los siguientes casos:

- a) La enfermedad ocupacional o accidente de trabajo que incapacite al trabajador o trabajadora para la prestación del servicio durante un período que no exceda de doce meses.
- b) La enfermedad o accidente común no ocupacional que incapacite al trabajador o trabajadora para la prestación del servicio durante un período que no exceda los doce meses.
- c) Licencia o permiso por maternidad o paternidad.

Efectos de la Suspensión de la Relación de Trabajo.

Artículo 73. Durante el tiempo que dure la suspensión, el trabajador o trabajadora no estará obligado a prestar el servicio ni el patrono o la patrona a pagar el salario. El tiempo de la suspensión se computará para la antigüedad del trabajador o trabajadora. El patrono o la patrona deberá continuar cumpliendo con las obligaciones relativas a: La dotación de vivienda y alimentación del trabajador o trabajadora, en cuanto fuera procedente.

Protección durante la Suspensión.

Artículo 74. Durante la suspensión, el patrono o patrona no podrá despedir, trasladar ni desmejorar en sus condiciones de trabajo, al trabajador o trabajadora afectado por ella, sin causa justificada debidamente comprobada mediante el procedimiento de calificación de faltas establecido en esta Ley. Si por necesidades del patrono o la patrona, tuviere que proveer su vacante temporalmente, el trabajador o trabajadora será reintegrado a su puesto de trabajo al cesar la suspensión.

Reincorporación al trabajo

Artículo 75. Cesada la suspensión, el trabajador o trabajadora tendrá derecho a continuar prestando servicios en las mismas condiciones existentes para la fecha en que ocurrió aquella, salvo que: a) Por circunstancias de accidente de trabajo, enfermedad ocupacional o accidente o enfermedad común, resultare discapacitado para desempeñar las funciones inherentes a su puesto de trabajo.

Se considera que el trabajador está a disposición del patrono desde el momento en que llega al lugar donde deba efectuar su trabajo, o donde deba recibir órdenes o instrucciones respecto al trabajo que se ha de efectuar en cada día, hasta que pueda disponer libremente de su tiempo y de su actividad.

Ley Orgánica de prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo, LOPCYMAT (2005).

Artículo 1. “Garantizar a los trabajadores permanentes y ocasionales, condiciones de seguridad, salud y bienestar en un medio de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio de sus facultades físicas y mentales”.

Artículo 2. “El cumplimiento de los objetivos señalados en el Artículo 1 será responsabilidad de los empleados, contratistas, subordinados o agentes”.

En este artículo destaca el rol que deben desempeñar los administradores bien sea del área de recursos humanos y/o seguridad Industrial dentro de las organizaciones y su responsabilidad como representantes ante la ley.

Artículo 70 en relación a las enfermedades profesionales señala: “Son estados patológicos contraídos o agravados con ocasión del trabajo o exposición al medio en el que el trabajador se encuentra obligado a trabajar”

Lo anteriormente infiere que muchos de los trabajadores de INSALUD se ausentan por problemas de enfermedad, siendo las enfermedades comunes la principal causa de esta abstención laboral.

Sistema de variables

Variables

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) “Es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse” (p. 75). Las variables son los elementos que vamos a medir, controlar y estudiar dentro del problema formulado, de allí que se requiera la posibilidad real y cierta de que se puedan cuantificar.

De este modo una variable es todo aquello que puede asumir diferentes valores, desde el punto de vista cuantitativo o cualitativo. Las variables pueden ser definidas conceptual y operacionalmente.

<p>Identificar los factores que generan el ausentismo laboral de los empleados administrativos en la Gerencia de Administración del Instituto de Salud del Estado Apure (INSALUD).</p>	<p>Factores que generan el ausentismo laboral de los empleados</p>	<p>(Arias., 2009) "toda conducta está provocada por algún factor, no puede pensarse que esta surja de la nada; siempre encontramos algún móvil, algún motivo detrás de ella". (p.232)</p>	<p>Factor organizacional</p>	<p>-Identificación con objetivos de la institución -Relaciones interpersonales -Fomento trabajo en equipo -Reconocimiento del trabajo -Incentivos -Seguridad en el trabajo -Motivación</p>	<p>8 9 10 11 12 13 14</p>	<p>Cuestionario</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------

Fuente: Tovar, R (2016)

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

Tipo de Investigación

Desde el punto de vista metodológico el estudio es de carácter descriptivo, ya que se planteó describir en forma específica las características inherentes a la investigación. En esta dirección Hernández, Fernández y Baptista (2012), expresa que: “Los estudios descriptivos consisten en describir situaciones y eventos. Es decir cómo se manifiesta cada fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier fenómeno que sea sometido a análisis”. (p. 60)

De igual forma, se apoyara en una investigación de campo, dado que la información se obtuvo en forma directa de parte de los empleados administrativos de la Gerencia de Administración de INSALUD, en sus ambientes de trabajo. En tal sentido, Arias (2011), señala que la investigación de campo “consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna”. (p.28)

Finalmente se enmarcara en la modalidad de proyecto factible, por cuanto consistirá en elaborar una propuesta para darle solución al problema planteado. En este sentido, la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2014) define el proyecto factible como: “Un modelo operativo variable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales”.(p. 7)

Diseño de la Investigación

En el marco de la investigación relacionada con Proponer lineamientos gerenciales para minimizar el ausentismo laboral de los empleados administrativos en la Gerencia de Administración del Instituto de Salud del Estado Apure (INSALUD), Al respecto, Tamayo (2012), señala que el diseño “...es la estructura en una investigación ejerciendo el control de la misma, a fin de encontrar resultados confiables y su relación con los interrogantes surgidos de la hipótesis problema...” (p. 210). Atendiendo a los objetivos específicos previamente planteados, la investigación se orientó en un diseño de Campo con un nivel descriptivo, con el cual se obtendrán datos confiables directos del objeto de estudio, asimismo, permitió la descripción y posterior análisis de los datos obtenidos.

Población y Muestra

Población

Para Arias (2011), es “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (p.81). En atención a lo señalado, la población para el presente estudio estará constituida por veintisiete (27) unidades de análisis, empleados administrativos de la Dirección de Administración del Instituto de Salud del Estado Apure.

Cuadro 2.- Distribución de la Población de la Dirección de Administración del Instituto de Salud del Estado Apure.

Descripción de Cargos Administrativos	N° de empleados
Asistentes	6
Técnicos de oficina	8
Contador	1
Secretarias	12
Total	27

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos Insalud Apure (2015)

Muestra

Tamayo (ob.cit), sostiene que la muestra, es la selección de algunos elementos, con la intención de averiguar algo sobre la población de la cual está formada. (pág.115). En cuanto al tamaño de la muestra, se tomo en consideración de manera censal, por lo tanto la totalidad del personal (27), quedando conformada la muestra por la totalidad de la población en estudio.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Según Ramírez (2004) “Una técnica es un procedimiento más o menos estandarizado utilizado para la recolección de información con bastante éxito en el ámbito de las ciencias sociales.” (P. 137).La técnica que se asumió en esta investigación será la encuesta, la cual es definida por Sabino (2004), como:

El diseño encuesta es exclusivo de las Ciencias Sociales, y parte de la premisa de que, si se quiere conocer algo, lo mejor, lo más directo y simple es preguntárselo a ellos. Se trata de requerir información a un grupo socialmente significativo de personas acerca de los problemas en estudio para luego, mediante un análisis de tipo cuantitativo, sacar las conclusiones que correspondan con los datos recogidos (p. 69).

Instrumento

Para lograr la información requerida, se uso un instrumento denominado cuestionario; el cual, Sabino (2004) lo explica como “requerir información a un grupo socialmente significativo de personas acerca de los problemas en estudio para luego, mediante un análisis de tipo cuantitativo sacar las conclusiones que se correspondan con los datos recogidos (p. 68). Por lo tanto, considerando la información que se obtuvo, se incorporo en este instrumento una serie de preguntas abiertas, organizado según las variables establecidas previamente, con sus respectivas instrucciones y una carta de presentación.

Validez y Confiabilidad

Validez

Según Hernández y otros (2012), la validez se define como “el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p. 346). El instrumento que fue diseñado para la presente investigación, fue sometido a criterios técnicos de validez y confiabilidad. En este sentido, la validez del instrumento en el estudio se determino a través de Juicio de expertos, para lo cual se consultaron a tres especialistas en investigación, recursos humanos y estadística, relacionados con la temática investigada.

Confiabilidad

La confiabilidad es definida por Sabino (2004), como: “es el grado con el cual las mediciones de un instrumento sean consistentes, precisas o breves por error” (p. 137). En el caso de la presente investigación, una vez obtenidos los resultados se procedió a analizar los mismos mediante el método de Kuder Richardson de la que Hurtado (2008) manifiesta lo siguiente “Esta técnica sólo es aplicable en aquellos casos en que las respuestas a cada ítem puede calificarse como 1 ó 0 cada uno (Si – No, correcto - incorrecto, presente – ausente, a favor – en contra)” (p.424).

La fórmula utilizada será la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \times \frac{St^2 - \sum p \times q}{St^2}$$

Donde :

α = Coeficiente de confiabilidad

K = Número de preguntas

St^2 = Varianza de los ítems

p = Porcentaje de las respuestas positivas (Si)

q = Porcentaje de las respuestas negativas (No)

Procedimiento de la Investigación

Los procedimientos para la realización de la investigación se realizaron en (3) fases.

Fase Documental

En esta fase se cumplieron los siguientes procedimientos:

- Selección del tema y delimitación precisa del problema.
- Recolección de fuentes bibliográficas y documental.
- Revisar y clasificar las fuentes necesarias para la fundamentación del marco teórico conceptual.
- Fichar todo el material seleccionado.

Fase de Campo

En esta fase se trabajo así:

- Se realizo el diagnóstico de la situación objeto de estudio, mediante la aplicación del instrumento a la muestra seleccionada.
- Se organizaron, clasificaron y tabularon los datos derivados del instrumento.
- Formulación de las conclusiones pertinentes con las variables.

Fase Operativa

Esta fase se abordo de la siguiente forma:

- Se elaboraron las recomendaciones.
- Se elaboró la propuesta.

Técnicas de Análisis de Datos

La técnica de análisis de datos según Arias (2007), “describen las distintas operaciones a la que fueron sometidos los datos que se obtengan tales como: Clasificación, registro, tabulación y codificación si fuere el caso”. (p. 55). Dentro de este contexto, se utilizara la técnica descriptiva, en la cual el análisis de los ítems se realizara en forma descriptiva: los datos obtenidos del grupo de la población en estudio que conformaran la muestra se clasificaran y tabularan estadísticamente. De tal manera, que serán presentados en cuadros con valores absolutos y relativos y en los gráficos de forma porcentual, detallando por cada variable, cada uno de los ítem que la conforman a fin de dar una explicación mediante un análisis general y particular por cada ítems de cada variable.

CAPITULO IV

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El análisis de resultados es la etapa de interpretación de los datos obtenidos con la aplicación del instrumento a la población objeto de estudio, en la cual se presentan los datos en cuadro estadísticos de distribución de frecuencia y porcentajes, así como, en gráficos de barra, siendo analizados en función de las variables en estudio.

Realizada esta etapa de búsqueda y recolección de la información en la fase correspondiente del trabajo de investigación titulado Lineamientos gerenciales para minimizar el ausentismo laboral de los empleados administrativos en la gerencia de administración del Instituto de Salud del Estado Apure. Se procedió al ordenamiento y organización estadística de cada uno de los aspectos señalados por los encuestados, con la intencionalidad de sistematizar las frecuencias en las alternativas de respuesta de cada ítem, lo cual permitió realizar un análisis cualitativo y cuantitativo sobre los datos, que facilitó su análisis e interpretación.

Al respecto, el análisis e interpretación de los resultados permite al investigador, según Hernández y otros, (2012), “la identificación de los problemas una vez analizadas las necesidades a fin de presentar la solución para resolverlo con eficiencia y eficacia” (p.52)

Estos resultados se exponen considerando los ítems desarrollados en el instrumento diseñado de acuerdo a los objetivos generales y específicos de la investigación.

A continuación, se muestran los resultados en cuadros y gráficos
Dimensión Personal

Cuadro N° 3. Distribución de la frecuencia según la Edad de los empleados administrativos de la Dirección de Administración de Insalud

EDAD	Fa	(%)
Menores de 25 años	-	-
De 26 a 30 años	4	14,8
De 31 a 35 años	15	55,5
De 36 a 40 años	5	18,5
Más de 40 años	3	11,1
Total	27	100

Fuente: Tovar, R. (2016)

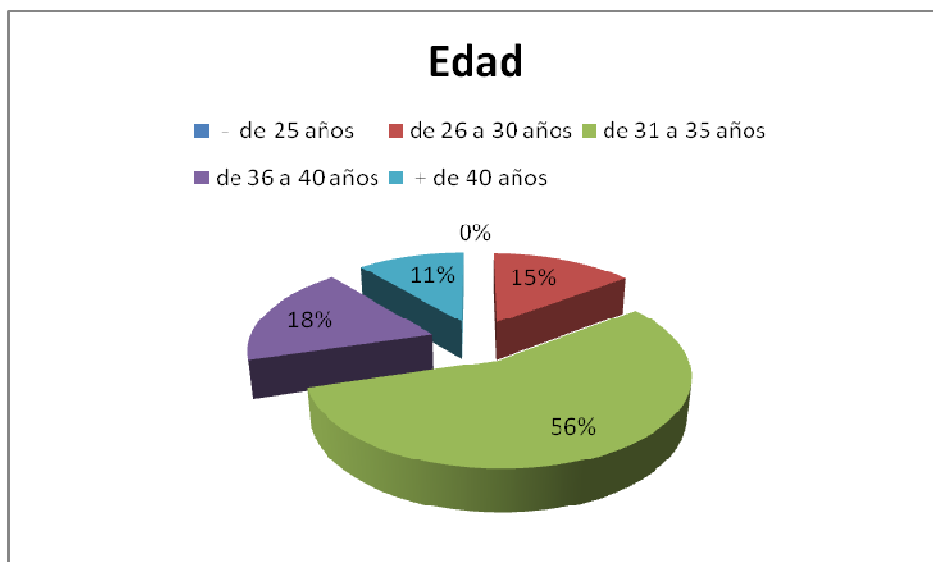


Grafico 1.- Edad de los empleados administrativos

Este resultado muestra que el 14,8% posee una edad entre 26 a 30 años, el 55,5 % de 31 a 35 años, un 18,5% entre 36 a 40 años y el restante 11,1% tiene más de 40 años, mientras que ninguno tiene menos de 25 años. Se observa que la mayoría de los empleados administrativos de la Dirección de Administración del Instituto de Salud del Estado Apure (INSALUD), poseen una edad promedio por encima de los 31 años, un rango de edad que presenta mayor número de casos de ausentismo, según el estudio realizado por Danatro (2002), quien reporta que los mayores índices de ausencia se acentúa en los trabajadores mayores de treinta años.

Cuadro N° 4. Distribución de la frecuencia según el Sexo de los empleados administrativos de la Dirección de Administración de Insalud

SEXO	Fa	(%)
Femenino	19	70,3
Masculino	8	29,6
Total	27	100

Fuente: Tovar, R. (2016)

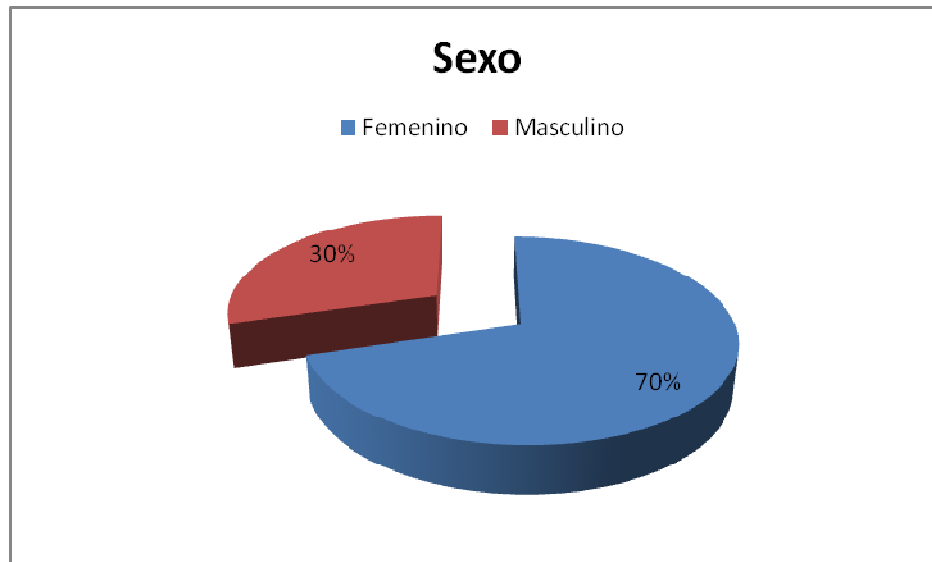


Gráfico 2.- **Sexo de los empleados administrativos.**

Como puede constatarse en el cuadro y gráfico, la mayoría (70,3%) de los empleados encuestados pertenecen al género femenino, mientras que el restante (29,6%) es de sexo masculino. Esto coincide también con la investigación de Danatro (2002) en el que destaca el predominio del género femenino en el ausentismo laboral, difiriendo en este aspecto con Sánchez, (2009) quien reporta en su estudio que el mayor proceso de baja laboral fue en hombres, quizás debido al ramo de la empresa donde realizó la investigación, mientras que Danatro (ob.cit.) por el contrario estudió una empresa de servicio, por lo que más de la mitad del personal administrativo pertenece al género femenino.

Cuadro N° 5. Distribución de la frecuencia, ha tenido problemas de transporte para asistir al trabajo?

ALTERNATIVAS	Fa	(%)
SI	18	66,6
NO	9	33,3
Total	27	100

Fuente: Tovar, R. (2016)

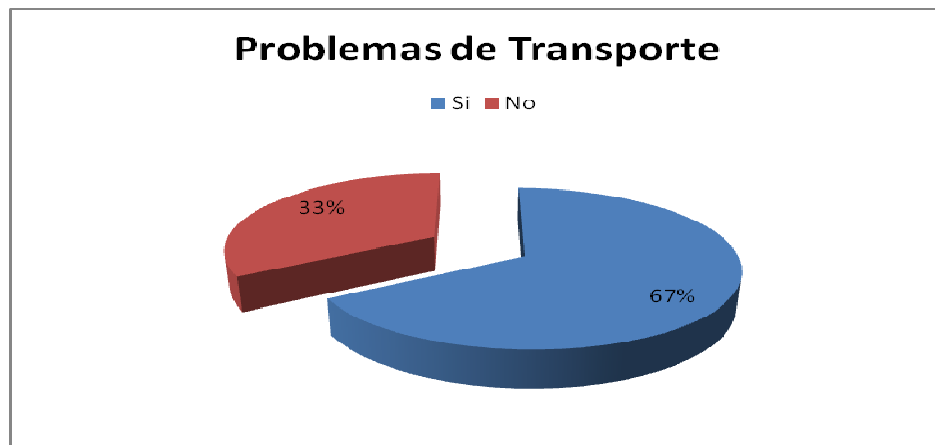


Gráfico 3.- Problemas de transporte

Respecto al indicador transporte, se obtuvo que (67%) de los empleados manifestaron tener problemas de transporte para asistir al trabajo, mientras que (33%) indicó no haber tenido inconvenientes para transportarse hasta la institución.

Aunque se observa que este indicador, hay que considerarlo basado en lo expuesto por Davis (2007), quien lo señala como una causa de ausentismo y Reyes Ponce (2003) quien plantea que "las causas que están produciendo el ausentismo son: "La lejanía de la empresa y el hecho de contar con sistemas de transporte inadecuado o ineficiente" (p.89).

Cuadro N° 6. Distribución de la frecuencia, ha tenido problemas de salud para asistir al trabajo?

ALTERNATIVAS	Fa	(%)
SI	18	66,6
NO	9	33,3
Total	27	100

Fuente: Tovar, R. (2016)

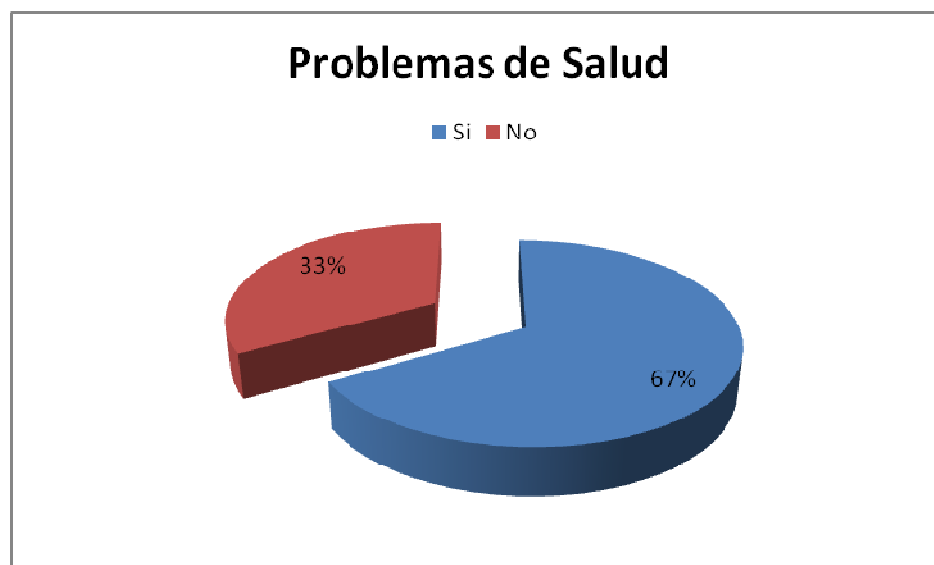


Gráfico 4.- Problemas de salud.

En relación al indicador, problemas de salud para asistir al trabajo, se obtuvo que el (66,6%) de los encuestados, reconocieron haber tenido problemas de salud para asistir al trabajo. Mientras el (33,3%) de los encuestados, reconocieron no haber tenido este tipo de problemas. Se observa que este resultado coincide con lo señalado por Reyes Ponce (2003) quien reseña como causa que produce el ausentismo son las enfermedades y Chiavenato (2009) quien refiere a las enfermedad comprobada y no

comprobada como principales causas del ausentismo que aunque competen al trabajador, no es producto directo de su entorno laboral, pero de una manera u otra viene a incrementar el ausentismo en la institución.

Cuadro N° 7. Distribución de la frecuencia Según el cargo que desempeña en la institución.

ALTERNATIVAS	Fa	(%)
Asistentes	6	22,2
Técnicos de oficina	8	29,6
Contador	1	3,7
Secretarias	12	44,4
Total	27	100

Fuente: Tovar, R. (2016)

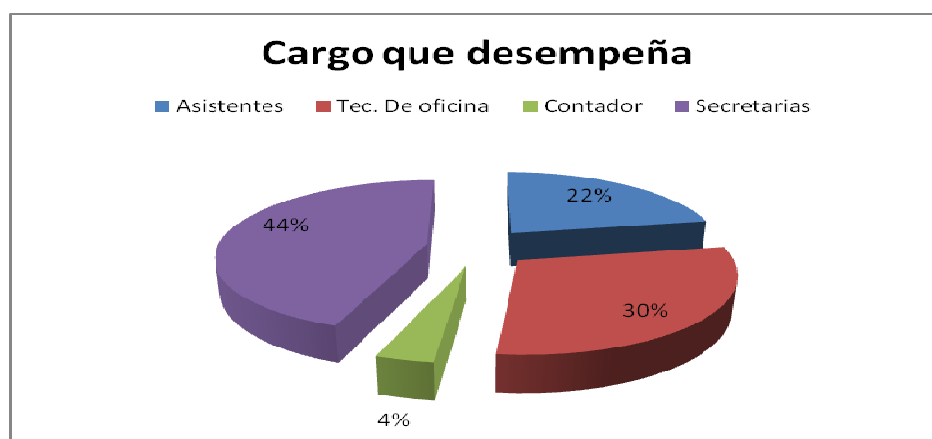


Gráfico 5.- Cargo que desempeña en la institución.

La distribución de las respuestas en este ítem muestra el cargo que desempeñan los empleados de la muestra de estudio en la Dirección de Administración de Insalud, el mayor porcentaje (44,4%) trabajan como Secretarias seguido del (29,6%) que son Técnicos de oficina, un (22,2%)

ocupan el cargo de Asistentes y un (3,7%) se desempeñan como Contador respectivamente.

Se observa la variabilidad en los cargos ocupados en esta Dirección de administración que se requiere. Estos resultados, sobre la distribución del cargo que desempeñan, no indica una relación directa entre el ausentismo y el cargo que ocupa el empleado, por lo que no se puede hacer ninguna confirmación al respecto.

Sin embargo, Bohlander (2002) considera una posible causa del ausentismo cuando correlaciona el cargo con las funciones del mismo, contemplando la variabilidad de las tareas, exigencias en el cumplimiento o estrés, lo que podría favorecer una evasión e incidir en ausentismo.

Cuadro N° 8. Distribución de la frecuencia Según el tiempo trabajando en la institución.

ALTERNATIVAS	Fa	(%)
De 0 a 6 años	3	11,1
De 7 a 11 años	5	18,5
De 12 a 16 años	8	29,6
De 17 a 21 años	9	33,3
Más de 21 años	2	7,4
Total	27	100

Fuente: Tovar, R. (2016)

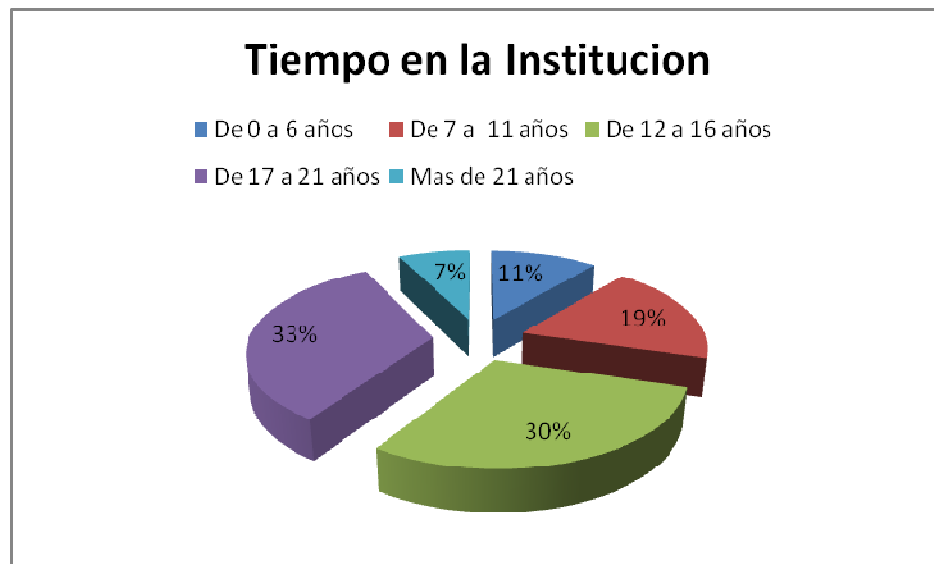


Grafico 6.- **Tiempo trabajando en la institución.**

De acuerdo a los resultados obtenidos en este ítem muestran que sumando los porcentajes, la mayoría de los encuestados (70,3%), distribuidos en un (33,3%) que tiene de 17 a 21 años, (29,6%) de 12 a 16 años y el (7,4%) más de 21 años laborando en la institución; mientras que (18,5%) de 7 a 11 años, el (11,1%) tiene menos de 6 años desempeñándose en la Institución objeto de estudio.

Con este resultado se evidencia una amplia experiencia profesional en el cargo que desempeñan los empleados encuestados, lo cual hace inferir la capacitación que deben poseer relacionado con las funciones que cumplen en la Gerencia. Por otra parte el análisis de esta información muestra una alta frecuencia que indica que los encuestados han permanecido durante un tiempo significativo trabajando en la institución, lo que demuestra su grado de pertenencia y estabilidad en la organización.

Sin embargo, la posible incidencia de la antigüedad del trabajador en la institución como posible factor generador del ausentismo laboral, es evidenciada en el estudio de Gil (2006) en el que señala que pueden relacionarse debido a un posible “cansancio emocional, que se caracteriza por la pérdida progresiva de energía, el desgaste, el agotamiento, la fatiga, y que se manifiestan en términos físicos, psíquicos o como una combinación de ambos” (p. 78).

Variable: Factores que generan el ausentismo.

Dimensión: Organizacional

Cuadro N° 9. Distribución de la frecuencia Según la función que cumple en la Dirección de la institución.

ALTERNATIVAS	Fa	(%)
Elaboración y control del Plan Operativo	8	29,6
Análisis de políticas de administración de sueldos	5	18,5
Instrumentar mecanismos para la administración de los pagos y beneficios	10	37,0
Planificar y coordinar programas de desarrollo del recurso humano en la organización.	2	7,4
Asegurar prestación de servicios de bienestar social.	2	7,4
Total	27	100

Fuente: Tovar, R. (2016)

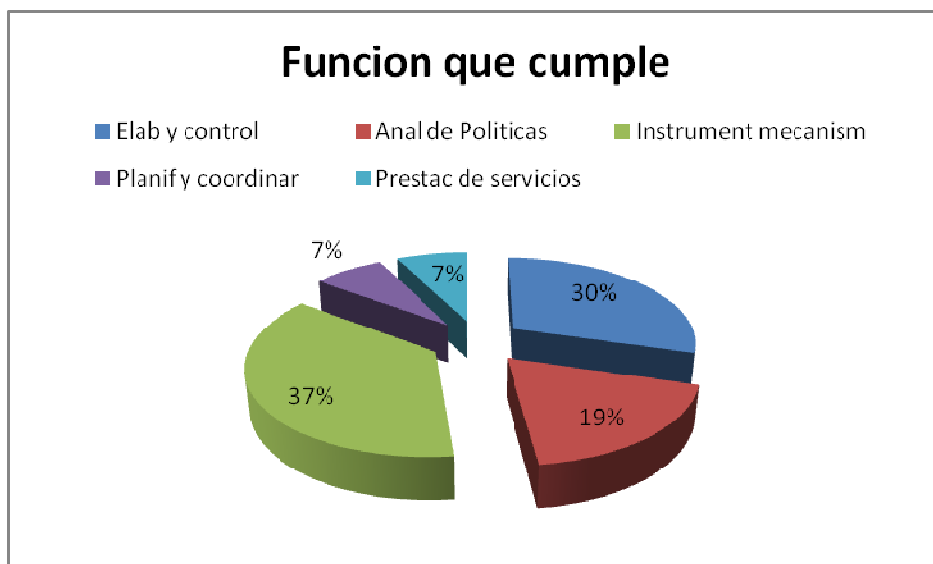


Grafico 7.- Función que cumple en la Dirección de la institución

De acuerdo a la función que cumplen los encuestados en la Dirección de Administración de Insalud, se obtuvieron respuestas directamente relacionadas en el cargo que desempeñan. El (37%) se ocupa de instrumentar mecanismos para la administración de los pagos y beneficios, el (29,6%) se dedica a la elaboración y control del Plan Operativo, un (18,5%) al análisis de políticas de administración de sueldos y salarios mientras un (7,4%) se dedica a planificar y coordinar programas de desarrollo del recurso humano en la organización, respectivamente otro (7,4%) se dedica a asegurar la prestación de los servicios de bienestar social como alimentación, transporte y seguro.

Al igual que en los resultados obtenidos en el indicador del cargo que desempeñan los encuestados, en este caso no se visualiza de forma clara la posible incidencia de la función que cumplen y el ausentismo, puesto que el análisis indica una correspondencia directa entre cargo y función.

Sin embargo, hay que tomar en cuenta que Dessler (2004), considera que el ausentismo puede ser causado por la súper especialización de las tareas o como refiere Gil (2006) el Síndrome del Burnout, como causal del ausentismo laboral, el cual representa el concepto de quemarse en el trabajo.

Según este autor, se usó inicialmente para describir “al ejecutivo estresado y desgastado a causa de empleos demasiados absorbentes” (p.122). Por estas razones, existe la posibilidad que esto esté ocurriendo con los empleados de la Dirección de Administración de Insalud del Estado Apure, cuando se ausentan al trabajo.

Cuadro N° 10. Distribución de la frecuencia Según la Pertenencia y compromiso con la institución.

ALTERNATIVAS	Fa	(%)
SI	23	85,1
NO	04	14,8
Total	27	100

Fuente: Tovar, R. (2016)

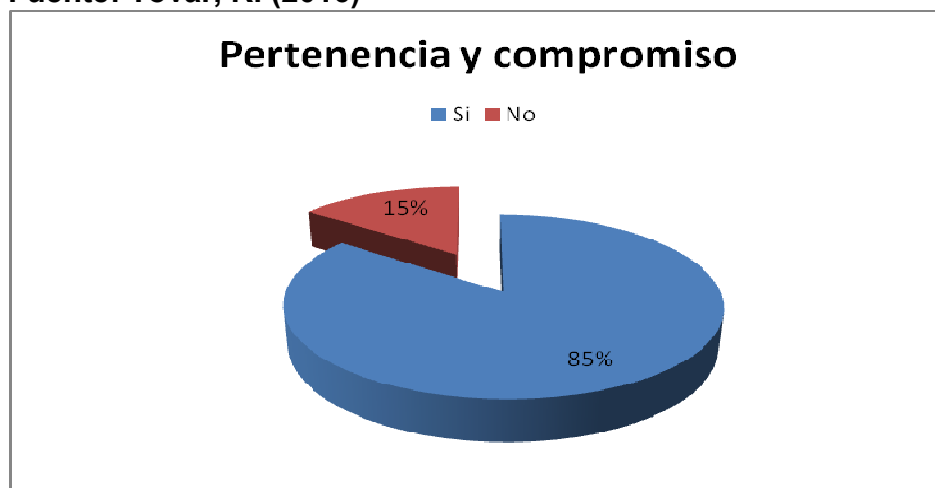


Gráfico 8.- Pertenencia y compromiso con la institución.

En relación al cuadro 10, gráfico 8, se evidencia un alto porcentaje (85,1%) que manifestaron estar identificados y comprometidos con la institución y sólo 14,8 % no lo está. Este resultado es indicativo de un alto nivel de pertenencia y compromiso con la institución, corroborado por lo que expresa Moreno (2009) citando la teoría de motivación de Maslow, en la que se contempla que “pertenecer a una organización conlleva a la satisfacción de expectativas personales, indica que la autorrealización es el máximo nivel al que la persona puede aspirar en la satisfacción de sus necesidades” (p. 112).

Cuadro N° 11. Distribución de la frecuencia Según las relaciones interpersonales en la Dirección de Administración.

ALTERNATIVAS	Fa	(%)
Excelente	-	-
Buena	20	74,1
Regular	07	25,9
Deficiente	-	-
Total	27	100

Fuente: Tovar, R. (2016)



Grafico 9.- Relaciones interpersonales en la Dirección de Administración.

En relación al cuadro 11, indicador relaciones interpersonales, el (74,1%) de los encuestados reflejan que las relaciones personales en el trabajo son percibidas buenas y el (25,9%) de los encuestados manifestaron que las relaciones interpersonales son regulares, se presume que las repuestas de los encuestados se deban a la motivación de los empleados y a la identificación con las metas y el trabajo que realizan, lo que está relacionado con el clima de la organización.

Acerca de las relaciones en el trabajo, Dessler (2004) señala que "la participación de los grupos es la manera de crear espíritu de colaboración que repercute en los logros empresariales y en la satisfacción personal" (p. 195). Por ello, las relaciones interpersonales es el principio donde se soporta el consenso y el trabajo mancomunado y está presente en el proceso gerencial.

Cuadro N° 12. Distribución de la frecuencia Según el fomento del trabajo en equipo en la Dirección de Administración de la institución.

ALTERNATIVAS	Fa	(%)
SI	17	62,9
NO	10	37,0
Total	27	100

Fuente: Tovar, R. (2016)



Gráfico 10.- Fomento del trabajo en equipo

De acuerdo a los resultados del cuadro 12, indicador trabajo en equipo, el (62,9%) de los empleados de la Dirección de Administración considera que si se fomenta este aspecto en la organización y el restante (37%) opinó de forma negativa.

La tendencia de las respuestas que niegan la conformación de equipos de trabajo es significativa, considerando las necesidades en toda empresa o

institución en las que la efectividad de los grupos permiten lograr los objetivos comunes, tal como lo señala Koontz (2000) “el trabajo en equipo proyecta la estructura organizacional al favorecer las relaciones entre los gerentes y empleados, ya que se establecen, agrupan y coordinan las actividades de trabajo” (p. 215).

Cuadro N° 13. Distribución de la frecuencia Según existe reconocimiento del trabajo que realiza actualmente.

ALTERNATIVAS	Fa	(%)
SI	12	44,4
NO	15	55,5
Total	27	100

Fuente: Tovar, R. (2016)

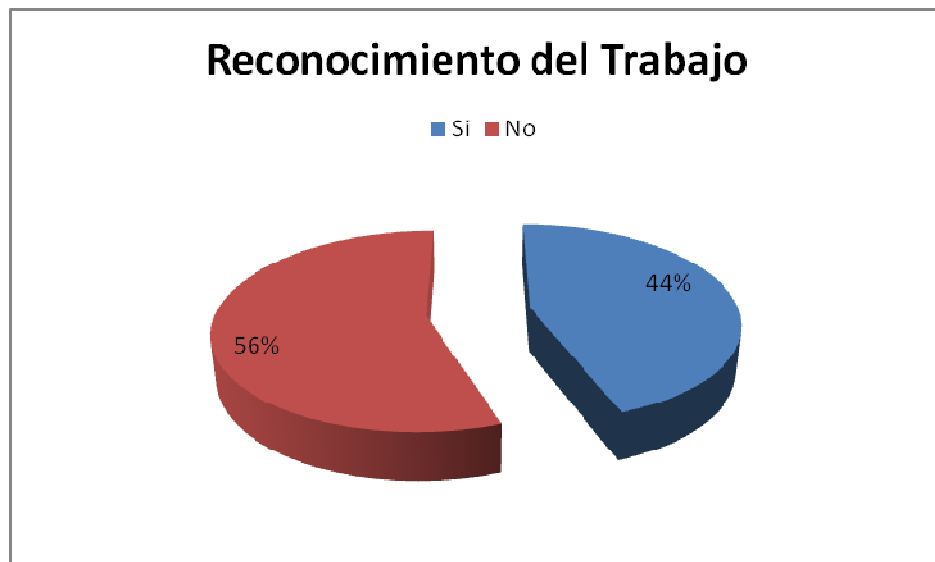


Gráfico 11.- Reconocimiento del trabajo que realiza

Los resultados se evidencian en el cuadro 13, donde el (55,5%) de los encuestados respondieron que la institución no reconoce el trabajo que realizan, mientras que el (44,4%) si considera y reconoce el trabajo que realiza, de esta manera la mayoría de los empleados manifestaron no haber recibido reconocimientos ni distinciones por la labor que desempeñan.

Considerando que el reconocimiento a la labor desempeñada es una variable que motiva a lograr mayor eficiencia en el trabajo, lo que incide en la asistencia a la jornada laboral; se observa un porcentaje significativo de empleados que sienten no haber sido reconocido su desempeño, por lo que esto podría considerarse como un factor que esté inmerso en los índices de ausentismo.

Corroborando este análisis, Almudena (2004) considera al reconocimiento por la labor desempeñada como un incentivo moral, que según este autor “favorecen la incorporación del empleado a un sistema motivacional abierto en donde a través de un esfuerzo cooperativo y de participación activa se pueden lograr objetivos propuestos, ya que se presenta como un valor organizacional que adquiere el individuo” (p. 201).

Cuadro N° 14. Distribución de la frecuencia Según recibes incentivo de acuerdo al trabajo que realizas.

ALTERNATIVAS	Fa	(%)
SI	7	25,9
NO	20	74,1
Total	27	100

Fuente: Tovar, R. (2016)



Gráfico 12.- **Recibes incentivo.**

De acuerdo a los resultados se evidencian en el cuadro 14, donde el (74,1%) de los encuestados respondieron que la institución no les da incentivos por el trabajo que realizan, mientras que el (25,9%) manifiestan que si perciben incentivos por el trabajo que realiza, de esta manera la mayoría de los empleados manifestaron no haber recibido incentivos por la labor que desempeñan.

Considerando que el cada día se hace imprescindible que se emplee sistemas de incentivos dentro de toda empresa u organización como una forma de afianzar el mantenimiento de las perspectivas y a su vez conocer el desempeño de los empleados, por lo que esto podría considerarse como un factor que esté inmerso en los índices de ausentismo.

Corroborando este análisis, Chiavenato (2009) los incentivos son: “pagos hechos por la organización a sus trabajadores (salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de progresos, estabilidad en el cargo, supervisión abierta, elogios, etc.” (p. 82).

A partir de lo planteado en estos conceptos, se puede inferir que los incentivos son una fuente que permite satisfacer las inquietudes y necesidades de las personas, es decir, la organización espera que las

personas realicen sus actividades de manera eficiente para así retribuirle su desempeño a través de los diferentes incentivos que la organización les pueda proporcionar.

Cuadro N° 15. Distribución de la frecuencia Según la seguridad en el puesto de trabajo.

ALTERNATIVAS	Fa	(%)
SI	10	37
NO	17	62,9
Total	27	100

Fuente: Tovar, R. (2016)

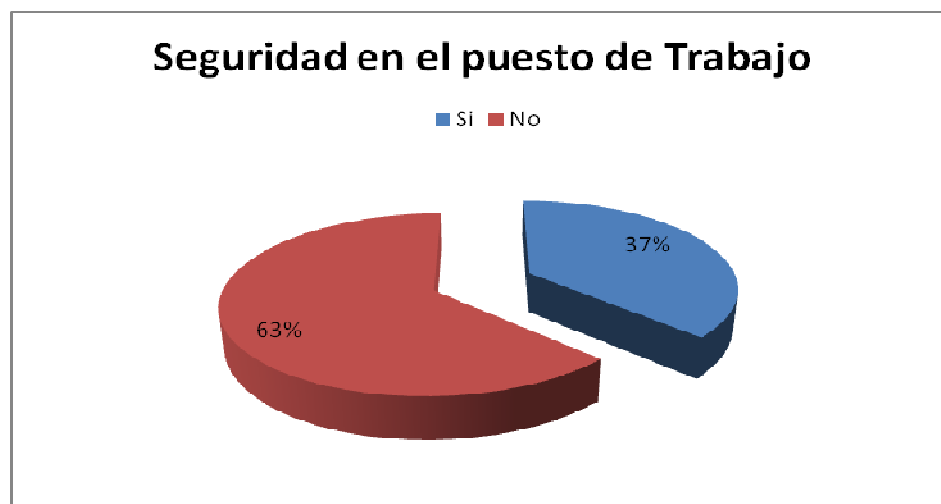


Gráfico 13.- Seguridad en el puesto de trabajo

En relación al cuadro 15, indicador seguridad en el puesto de trabajo, que tiene que ver con la estabilidad laboral, el (62,9%) de los encuestados

respondieron no sentirse seguros en el puesto de trabajo y el (37%) manifestó tener esa seguridad.

Los resultados obtenidos hacen presumir que para los empleados sentirse seguros, además de los beneficios o incentivos económicos, consideran que las condiciones de trabajo son significativas para realizar una buena labor, por lo que se presume que cierto nivel de inseguridad laboral podría considerarse como una causa del ausentismo.

Cuadro N° 16. Distribución de la frecuencia Según la motivación del entorno laboral para mejorar personal y profesionalmente.

ALTERNATIVAS	Fa	(%)
SI	16	59,2
NO	11	40,7
Total	27	100

Fuente: Tovar, R. (2016)



Gráfico 14.- Motivación del entorno laboral.

Respecto al cuadro 16, indicador motivación, se obtuvo un (59,2%) de los empleados de la Dirección de administración de Insalud, respondieron que el entorno laboral motiva para mejorar personal y profesionalmente y el restante (40,7%) no lo considera así.

Ante este resultado se evidencia la existencia de un entorno laboral que motiva a los trabajadores a capacitarse para mejorar profesionalmente lo que le permitiría tener oportunidades para lograr ascensos en el trabajo. Sin embargo, no hay que desestimar el porcentaje significativo (40,7%) de empleados desmotivados como causa del ausentismo, considerando lo expuesto por el Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA, 2001) "la desmotivación incrementa el ausentismo, ocasionado por la falta de motivación en diferentes factores como: coordinación de movimientos internos, entrenamiento, plan de carrera, valoración del trabajo, supervisión, incentivos y comunicación entre otros" (p. 39).

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Basado en el análisis e interpretación de los resultados obtenidos a través de la investigación, en este capítulo se destacan las conclusiones más significativas del estudio.

Conclusiones

En cuanto al primer objetivo, referido a Diagnosticar la situación actual del ausentismo laboral de los empleados en la Gerencia de Administración del Instituto de Salud del Estado Apure (INSALUD), el ausentismo, dentro de los indicadores personales, se inclina de forma más elevada en los empleados con edad mayor de treinta y uno (31) años, de género femenino; algunos han tenido problemas de transporte para asistir al trabajo pero de forma marcada reportaron haber tenido problemas de salud como causa de la inasistencia.

Por ello, se concluye que las características individuales o personales condicionan las conductas de ausentismo, por lo que es necesario tenerlas en cuenta para poder intervenir racionalmente sobre éstas a partir de un conocimiento exacto de las necesidades humanas que se asocian a factores sociodemográficos y a procesos de ciclo vital individual.

En la dimensión de los factores profesionales, como causantes del ausentismo, se identificaron varios cargos dentro de la estructura organizativa, desempeñados por empleados con más de diecisiete (17) años de labor y funciones específicas inherentes al puesto, como instrumentar mecanismos para la administración de los pagos y beneficios, análisis de

Políticas de administración de sueldos y salarios y asegurar la prestación de los servicios de bienestar social.

Estos indicadores no mostraron marcada tendencia hacia el ausentismo, por lo que se puede concluir que no son los factores que predominaron para su ocurrencia, aunque los resultados analizados de forma comparativa presumen cierto nivel de ausencias relacionadas con la sobrecarga de trabajo y exigencias en el cumplimiento de las tareas con prontitud.

En cuanto al 2do objetivo referido a Identificar los factores que generan el ausentismo laboral de los empleados administrativos en la Gerencia de Administración del Instituto de Salud del Estado Apure, a partir de la dimensión organizacional, considerando en esta investigación como indicadores a la identificación de los objetivos, clima laboral y motivación, se determinó que los empleados, en un alto porcentaje, se identifican con los objetivos y metas de la empresa, lo que refleja compromiso y pertenencia hacia la organización y mayoritariamente consideran buenas las relaciones interpersonales.

Con respecto al fomento del trabajo en equipo, reconocimiento de la labor cumplida y seguridad en el cargo que ocupan los empleados del estudio, se obtuvieron resultados significativos para considerarlos como factores analizados dentro del clima organizacional que generen ausentismo en la institución. Tomando en cuenta que estos factores están estrechamente vinculados con la motivación, elevan el clima laboral, haciendo crecer la confianza y el entusiasmo en las actividades, lo que induce la satisfacción para asistir al trabajo.

Asimismo, la mayoría de los empleados manifestaron no haber recibido reconocimientos, distinciones ni incentivos por la labor que desempeñan, por

lo que esto podría considerarse como un factor que esté inmerso en los índices de ausentismo. Por otro lado no se sienten seguros en el puesto de trabajo, por lo que se presume que existe cierto nivel de inseguridad laboral y No hay que desestimar el porcentaje significativo (40,7%) de empleados desmotivados como causa del ausentismo.

Recomendaciones

A partir de las conclusiones obtenidas en la presente investigación, se formulan las siguientes recomendaciones:

- Elaborar e implementar lineamientos en la gestión para el control del ausentismo de los empleados de la Gerencia de Administración de Insalud del Estado Apure.

- Realizar un análisis continuo del clima organizacional de la institución, de forma específica del aspecto motivacional y de satisfacción laboral.

- Evaluar las condiciones laborales relacionadas con enriquecimiento del trabajo, rediseño de puestos, estudios de clima y formación de grupos y equipos operativos.

- Aplicar programas basados en modelar conductas sociales mediante aprendizaje organizacional, tomando como modelos a los empleados que más asisten al trabajo regularmente.

- Implementar estrategias para evitar las presiones laborales mediante un cambio en el estilo de vida, promover actividades que le agraden a los trabajadores como: el deporte, el baile, los aeróbicos, la música y el arte; el equilibrio entre las actividades laborales, la familia y el descanso, el personal idóneo en número, conocimiento y experiencia en los servicios, lo que es fundamental para que el empleado se desenvuelva en un ambiente seguro.

-Estimular al empleado por la labor realizada, evitar el recargo de trabajo, distribuir adecuadamente al personal en los puestos, brindarle atención médica oportuna.

-Realizar estudios futuros para determinar la cantidad de empleados necesarios en cada puesto de trabajo.

CAPITULO VI

LA PROPUESTA

LINEAMIENTOS EN LA GESTION PARA EL CONTROL DEL AUSENTISMO LABORAL DE LOS EMPLEADOS EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DEL INSTITUTO DE SALUD DEL ESTADO APURE (INSALUD).

Introducción

Las debilidades laborales presentes en una institución determinada, deben ser trabajadas desde su mismo contexto, considerando las necesidades, fortalezas, síntomas y causas que les son inherentes a ella. De allí, que se deba partir de estas premisas para estructurar soluciones acorde con las deficiencias encontradas. Sin embargo, no se puede dejar de lado teorías o modelos que hayan sido estudiados en otros contextos, debido a que los mismos servirán como referencias para orientar y de esta manera concatenar los resultados de los indicadores con mayores debilidades, obtenidos del diagnóstico y el análisis.

Pero en este caso el factor humano tiene singular importancia ya que si no existieran ellos la empresa u organización no produciría. Una empresa o institución será buena o mala, dependiendo de la calidad de sus recursos humanos. Es por ello que, con el objeto de aprovechar al máximo el potencial humano, en algunas ocasiones las empresas desarrollan procesos, entre otros, la motivación del personal que constituye en uno de los factores de

Especial importancia para el logro de los objetivos empresariales y facilitar el desarrollo del trabajador. Es así como surge una propuesta, como lineamiento en la gestión para el control del ausentismo laboral, específicamente de los empleados de la Gerencia de Administración de Insalud del Estado Apure.

Justificación

En estos tiempos tan difíciles, con problemas laborales de todo tipo, no se puede dejar de hablar del ausentismo laboral, viene a ser un factor que incide negativamente en el desempeño de las labores de los empleados de la Gerencia de Administración de Insalud del Estado Apure.

La tendencia del aumento del ausentismo laboral en la referida institución, ha ocasionado una serie de inconvenientes que afectan la operatividad de la dirección de Administración. Ante la presente situación, se presenta una propuesta integrada por lineamientos en la gestión, orientados a informar al personal y a la vez concientizarlo, en lo referente al ausentismo laboral, sus causas y efectos. Los logros a obtener, permitirán en el ámbito social, disponer de una mejor atención hacia la ciudadanía, al contar esta, con personal que realiza sus labores orientadas al mejoramiento de la Gerencia de Administración, para beneficio de los usuarios.

Fundamentación Teórica

Dentro de las teorías pertinentes para estructurar unos lineamientos en la gestión para el control del ausentismo laboral de los empleados administrativos, se tomó como básico el método de Ivancevich y Matteson (2006) quienes plantearon tres aspectos a saber: organizacionales,

individuales y los interpersonales o grupales. El primero es la medida que asume la dirección, con la finalidad de tomar medidas y poder disminuir el ausentismo laboral; el segundo, está referido a las acciones y actividades que puede llevar a cabo el individuo dentro de su sitio laboral, centrada en la adquisición y mejora de afrontamiento de debilidades. La decisión de tomar el método de Ivancevich y Matteson obedeció a que en los estudios realizados por el investigador se percibió que los indicadores causantes del ausentismo se ubican dentro de los tres aspectos antes indicados. De igual manera, en el caso de los directivos, en la propuesta se incorporó la Rueda de Deming a nivel institucional, dado que la misma presenta una estructura acorde a las necesidades encontradas en la institución objeto de estudio.

Objetivos de la Propuesta

General

Presentar lineamientos en la gestión que permitan el control del ausentismo laboral presente en el personal de la Gerencia de Administración de Insalud del Estado Apure.

Específicos

1.-Propiciar en el personal administrativo, acciones orientadas a dar solución al problema del ausentismo laboral.

2.-Realizar talleres dirigidos al personal administrativo, con la finalidad de orientarlo, en lo referente al ausentismo laboral, sus causas y efectos.

3.-Determinar los factores de motivación y su relación con el desempeño laboral.

Lineamientos en la gestión para control del Ausentismo Laboral

Con base en los resultados del diagnóstico se plantean los siguientes lineamientos:

-Lineamiento 1. Diseñar una campaña de motivación y reconocimiento de Directores y empleados subalternos.

1. Promover la participación del personal directivo y empleado en la generación de ideas motivadoras. Esto se puede hacer mediante la implementación de un buzón de sugerencias donde los empleados tengan acceso.

2. Se deben observar las emociones de cada una de las personas. Para esto pueden organizar reuniones de trabajo a fin de detectar sentimientos de alegría, temor o inconformidad. Se debe tomar nota de lo observado a fin de establecer las características generales del grupo y con base en estas definir actividades de motivación.

3. Identificar fuentes de desmotivación en el personal. Para esto, cada uno de los directivos debe evaluar su propio estilo de dirección, y corregir las falencias que fomenten la desmotivación. Asimismo, se deben reunir a estos directores/gerentes y hacer una charla o capacitación sobre formas de motivar a los empleados, tratando temas como actitudes, inteligencia emocional, formas de motivar y empoderamiento entre otros.

Igualmente, es necesario evaluar entre el personal, la percepción que estos tienen del directivo a fin de evaluar actitudes y actividades de motivación con el personal.

4. Implementar actividades de motivación como son:

-Reunirse individualmente con cada colaborador para determinar sus responsabilidades y resultados. Esto permitirá que el trabajador se sienta importante para la empresa y que su trabajo sea valorado y considerado en cuenta. A su vez esto permite establecer indicadores de desempeño como fuente de información para otorgar reconocimientos y beneficios al empleado. Esta actividad debe realizarse trimestralmente.

-Reunirse con el grupo de trabajo. Cada director debe reunirse con su grupo de trabajo por lo menos una vez al mes a fin de fomentar actividades favorecedoras del clima laboral y minimizar el ausentismo

Para esto puede subrayar los valores del grupo de trabajo, otorgar felicitaciones y reconocimientos en público, evaluar las metas y promover la participación grupal en la solución de problemas. La participación de los trabajadores debe ser ordenada y respetuosa.

-Proporcionar un trabajo satisfactorio. Aunque esto del todo no es posible, de todas maneras la gerencia de administración debe buscar facilitar a sus empleados un trabajo satisfactorio.

-Fijar objetivos y metas atractivos. Si es posible en un área de trabajo se pueden implementar objetivos que busquen destacar la participación de los empleados. Por ejemplo se pueden promover actividades como el área más limpia, ordenada y ambientada, o con el personal más amable, entre otros interesantes.

-Se debe facilitar el sentido de utilidad. En todo momento se puede motivar haciendo que el empleado se sienta útil y participe de actividades importantes.

-Mantener una actitud de respeto y confianza con los empleados.

-Facilitar el crecimiento intelectual y profesional del personal directivo y empleado.

-Proporcionar la responsabilidad y el empoderamiento.

-Facilitar la participación.

-Lineamiento 2: Diseñar una política y procedimiento de incentivos y reconocimientos. Este lineamiento permitirá definir pautas claras de reconocimientos e incentivos que apoyen las actividades de motivación de la institución. En esta se sugiere seguir las siguientes actividades:

1. Establecer las formas de reconocimiento e incentivos. Aunque uno de los incentivos que más influyen en el empleado es el reconocimiento personalizado e inmediato, es importante considerar otro tipo de incentivos que apoyen el reconocimiento verbal. Parte del poder de tales reconocimientos proviene de saber que alguien dedicó el tiempo necesario para darse cuenta del logro, buscar al empleado que lo obtuvo y felicitarlo personalmente en forma oportuna.

Entre algunas recompensas no monetarias se encuentran:

-Tiempo libre

-Asistencias a seminarios o conferencias, entre otros.

2. Una de las recompensas más frecuentes en la mayoría de las organizaciones es la del "Empleado del Mes". Este tipo de reconocimiento puede basarse en diversos criterios, formales e informales, y pueden otorgarse tanto por realizaciones excepcionales como por muchas actividades dignas de elogio. El premio cobra más importancia si en la selección de candidatos intervienen los compañeros de trabajo y no solamente los directivos.

3. Una manera de despertar expectativas y de impulsar un buen desempeño es anunciar un premio a través de algún concurso. Se exponen los objetivos y los requisitos y se especifican claramente los premios. Las claves para que tenga éxito son, entre otras las siguientes:

- Asegurarse de que los premios les interesan a los empleados.
- Fijar reglas descomplicadas.
- Entregar pronto los premios.

4. Un premio puede consistir en capacitación adicional que sirve para dos efectos: reforzar un buen desempeño y ayudarles a las personas a adquirir habilidades de auto mejoramiento.

5. Si no se puede ascender a un empleado, se puede, en cambio, aumentar la responsabilidad y la notoriedad de los mejores empleados. Se les puede asignar tareas especiales, encargarlos de capacitar a otros, enviarlos a un curso de capacitación superior.

Secuencias de Actividades

1.- Socializar con el personal de la institución para conocer sus opiniones con respecto el área de labores y sus jefes inmediatos y así obtener más información sobre los problemas que se presentan en el interior de la organización.

- a. Contactar líderes.
- b. Detectar sujetos problemas.

2.- Formar un grupo de apoyo con los empleados que se observen que son líderes y manejen a un determinado grupo de trabajadores.

a. Detectar a las personas interesadas para apoyar en la realización del modelo.

- b. Presentar el plan de trabajo a estas personas.
- c. Calendarizar estas reuniones.

3.- Gestión de recursos ante la empresa para que brinden el apoyo en la realización del modelo.

- a. Visita
- b. Entrevista.
- c. Calendarizar estas reuniones.

4.- Diseñar estrategias para prevenir el ausentismo laboral en la institución, en donde se tome en cuenta a todos los trabajadores que presenten algún problema que induzca al ausentismo laboral y todos los que quieran participar.

- a. Talleres de motivación y relaciones humanas.
- b. técnicas de relajación.
- c. Carteles motivacionales.
- d. Tarjetas motivacionales.

5.- Difusión de este modelo a otra empresa o institución que se interese en prevenir el ausentismo laboral en sus organizaciones.

- a. Informar logros a otras instituciones o empresas.
- b. Detectar si existe el problema en otras empresas.

6.- Evaluación directa a los trabajadores para verificar que sus relaciones hayan mejorado en la institución.

- a. Pasar lista de asistencia.

- b. Tomar en cuenta la participación.
- c. Observar la actitud de cada trabajador.
- d. Observar el interés que muestra el personal y los jefes de la institución.

El Plan de capacitación deberá ser implementado durante un lapso de cuatro meses; una vez finalizado cada programa deberá ser evaluado, para detectar de manera oportuna y efectiva cualquiera falla en planificación de los cursos-talleres y en el estilo de los facilitadores.

Taller: Motivación

Modulo I	Duración: 10 horas	Responsable: Gerencia de Recursos humanos		
Nombre del Taller: Motivación	Teoría: 6 horas	Práctica: 4 horas		
Objetivo Específico: Determinar los factores de motivación y su relación con el desempeño laboral.				
Acciones		Estrategias	Recursos	Evaluación
Se constituirán equipos de trabajo. - Reconocer los logros individuales y de equipo; de forma tanto individual como grupal - Implementar el reconocimiento al esfuerzo, creatividad, actividades extracurriculares por medio del programa del "Empleado del mes"; o publicando los éxitos en las carteleras internas - Escuchar a los empleados, ellos pueden proveer de ideas creativas que auto motivarán su participación y desempeño diario. - A través de la discusión y confrontación personal de los participantes establecerán un compromiso como antes cruciales en una organización que desea mantener una alta efectividad.	Pregunta Generadora Trabajo en pequeños grupos Plenaria Elaboración de Rota folios	Humanos: Directivos, y personal Administrativo Materiales: Video Beem, laminas en Powers Pointe, papel Bond, lápices, hojas blancas, Marcadores, Laptop Material impreso	Formativa	

Fuente: Tovar. R (2016)

Taller: Comunicación

Modulo II	Duración: 12 horas	Responsable: Gerencia de Recursos humanos
Nombre del Taller: Comunicación	Teoría: 6 horas	Práctica: 6 horas
Objetivo Específico: Mantener de forma óptima los canales estratégicos de comunicación, a fin de que el empleado esté enterado de las actividades que la institución está realizando.		
Acciones	Estrategias	Recursos
<p>Establecer la política de información en donde Recursos Humanos será el medio de enlace entre trabajadores y organización.</p> <p>-Actualizar siempre la información publicada en las carteleras informativas.</p> <p>-Proponer actividades de emisión de opinión: un buzón de sugerencias, un cartel de comentarios anónimos.</p> <p>-Emitir un medio cíclico de comunicación interna (periódico o boletín interno), en el que se informe de aspectos como cumpleaños, nuevos ingresos, bodas, nacimientos, etc. así como actividades sociales que la institución esté planificando o realizando.</p>	<p>Lluvia de ideas</p> <p>-Trabajo en pequeños grupos</p> <p>Plenaria</p> <p>-Elaboración de Carteles</p> <p>-Elaboración de mensajes</p>	<p>Humanos: Directivos, y personal empleado</p> <p>Materiales: Video Beem, laminas en Powers Pointe, papel Bond, lápices, hojas blancas, Marcadores, Laptop</p> <p>Material impreso</p>
		Evaluación
		Formativa

Fuente: Tovar. R (2016)

Taller: Trabajo en equipo

Modulo III		Duración: 8 horas	Responsable: Gerencia de Recursos humanos	
Nombre del Taller: Trabajo en equipo	Teoría: 4 horas	Práctica: 4 horas		
Objetivo Específico: Fortalecer la cultura de trabajo en equipo actual en la institución, de manera que las tareas sean realizadas de manera eficiente y colaboradora; evitando conflictos que entorpecen el desempeño individual y departamental repercutiendo finalmente en el ambiente de la organización.				
Acciones		Estrategias	Recursos	Evaluación
<ul style="list-style-type: none"> - Identificación del empleado con su unidad o departamento, haciéndolo participe de cada actividad o tarea. -Identificación, participación y pertenencia del empleado con su equipo de trabajo por medio de actividades recreativas adicionales a las tareas laborales. -Rotar los equipos de trabajo de manera aleatoria, a fin de que todos los colaboradores se conozcan y logren integrar equipos con diferentes personas. -Generar tareas diferentes que requieran interacción con los demás departamentos para lograr un ambiente de confianza y equipo. -Capacitar a los líderes de unidad fortaleciendo el liderazgo y la unión de equipo. 		<p>Lluvia de ideas</p> <p>-Trabajo en pequeños grupos</p> <p>Plenaria</p> <p>-Elaboración de Carteles</p>	<p>Humanos: Directivos, y personal policial</p> <p>Materiales: Video Beem, laminas en Powers Pointe, papel Bond, lápices, hojas blancas, Marcadores, Laptop</p> <p>Material impreso</p> <p>Pizarra Magnética</p>	<p>Formativa</p>

Fuente: Tovar. R (2016)

Factibilidad de la Propuesta

Social: La aplicación de los lineamientos gestión para la Gerencia de Administración de Insalud del Estado Apure, permitirá las mejoras en los procesos organizacionales de esta institución, lo que atribuye que el servicio prestado sea más eficiente.

Económica: Esta propuesta requiere de una inversión especial, en cuanto a capacitación de personal y motivación necesarios para la ejecución de las actividades dentro de la Gerencia de Administración de Insalud del Estado Apure, y existe la disposición de realizarla.

Institucional: desde este punto de vista, también es viable por cuanto puede funcionar si la gerencia general acepta el compromiso de su implementación e información a los funcionarios adscritos a INSALUD. Esta propuesta beneficia a la organización debido a que podrá contar con personal motivado y eficiente para mejorar el servicio de atención al público y de aplicación de programas de salud, además de mejorar los procesos administrativos de la Dirección de Administración de Insalud Apure a nivel gerencial- operacional, ya que la misma lo requiere.

Técnica: La aplicación de los lineamientos gerenciales, debe desarrollarse con los recursos (económicos, humanos y físicos,) existentes en la Gerencia de Administración de Insalud del Estado Apure

Desde el punto de vista técnico, la propuesta es totalmente factible, debido a que el recurso humano está dispuesto a recibir la capacitación que se desglosa en la propuesta, dado que la misma emergió de las necesidades del propio colectivo y estos la sienten como parte de la solución al problema de ausentismo labora

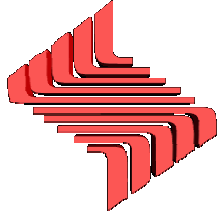
BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

- Álvarez, B. (2005). Factores motivacionales asociados al ausentismo. Venezuela: UCV. N/P
- Arias, F. (2011). El Proyecto de Investigación. Editorial Episteme. Caracas. Venezuela.
- Armstrong, G. (2006). Administración, Una perspectiva Global. México: McGraw Hill.
- Balderas P. (2005). Administración de los servicios de enfermería; Editorial Interamericana, cuarta edición. México, D.F
- Barnes, E. (2007). Comportamiento Organizacional. Teoría y práctica. Argentina: Moratas
- Blancard, R. y Hersey, V. (2005). Administración de Recursos Humanos. México: McGrawHill.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.453 de Marzo de 2000.
- Coronado, T. (2005). Factores asociados al ausentismo laboral. Venezuela: UDO. N/P
- Chiavenato, I. (2008). Administración de Recursos Humanos. México: McGraw Hill.
- Chruden Y Sherman. (2008) Administración de personal. Editorial Continental. México.
- Danatro, D. (2004). Ausentismo laboral de causa medica en una institución. México: Editorial Montevideo.
- Davis, K. (2007) El comportamiento humano en el trabajo., Editorial Mc. Graw Gill. México.

- Dessler G. (2004), Organización y Administración. México: Editorial Pearson
- Gil, M. y Peiró, C. (2009). Estrés y Burnout en Profesores. México. Interpsiquis.
- DiCaprio Nicholas (1989) Teoría de la Personalidad Editorial Mc Graw -Hill Mexico D.F. Pag. 367
- Hamouini, J. y Sirit, M. (2011). Ausentismo Laboral del Personal administrativo de una Universidad Venezolana. Tesis de Grado no publicada, Universidad Nacional Abierta.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2012) Metodología de la investigación (3a ed.). México: McGraw-Hill.
- Hurtado, J. (2008). Investigación en Educación. Caracas: Fundación Sypal. Caracas.
- Ley Orgánica del Trabajo. Venezuela: (2009) Gaceta Oficial N° 5.452 de fecha 19 de junio de 2009
- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. (2005) LOPCYMAT. Gaceta Oficial No. 38.236 del 26 julio del 2005.
- Limas, D. (2009). Administración del Personal. Desarrollo de Recursos. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Maslow Abraham (1991)“La Motivación y La Personalidad, Teoría. Jerárquica de las Necesidades de Maslow”, , Madrid, España. Edicion. Diaz de Santos.
- Morgan, W. (2009). Administración de Personal. México: Limusa.
- Navarro, (2011) 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. Tesis de grado publicada de la Universidad Católica Andrés Bello.

- Pinto, W. (2007). Ausentismo Laboral, Ausencias y Quejas. Venezuela: UCV.
N/P
- Ortiz (2011). Factores Psicosociales del Absentismo Laboral en la Administración Pública. Tesis de Grado no publicada, Universidad de Granada, España.
- Ramírez, T. (2004). Como Hacer un Proyecto de Investigación. Caracas: Editorial Panapo.
- Revista Médica del IMSS. (2010). México: Autor.
- Reyes (2010). Administración de personal; Editorial Limusa, edición 30; México, D.F
- Robbins, T. (2007). Satisfacción Laboral. Colombia: Caldas
- Robbins, Stephen. (2009), Comportamiento organizacional. 5^{ta} Edición. Editorial Prentice-Hall Hispanoamérica s.a. México.
- Rodríguez,, F. (2006). Ausentismo Injustificado del Personal. Tesis no publicada. Venezuela: UNEG. N/P
- Sabino, C. (2004). Metodología de la investigación. México: McGraw Hill.
- Samaniego, J. (2004). Absentismo, Rotación y Productividad. Madrid, España: Pirámide.
- Steers, r. M. Y Rhodes, S. R. (2008): Modelo de Steers y Rhodes sobre absentismo laboral. USA: Addison- Wesley. pp. 391-407.
- Tamayo y Tamayo, L. (2012). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2014) “Manual de Trabajos de Grado de Maestría y Tesis Doctorales”. Decima Edición. Caracas. Fedeupel.

ANEXOS



**República Bolivariana de Venezuela
Universidad Nacional Experimental
De los Llanos Occidentales
“Ezequiel Zamora”
UNELLEZ
Vicerrectorado de Planificación y
Desarrollo Regional**

Cuestionario dirigido al Personal Administrativo de la Dirección de Administración de INSALUD - Apure

Estimado (a) amigo (a):

Este instrumento de recolección de datos. Es parte de una investigación, con la finalidad de Proponer Lineamientos en la gestión para el control del ausentismo laboral de los empleados en la Gerencia de Administración del Instituto de Salud del Estado Apure (INSALUD).

La objetividad, confiabilidad y validez de los resultados de este trabajo, dependerán en gran parte de la veracidad de sus respuestas, por lo tanto se les agradece su valiosa colaboración al contestar cada pregunta atendiendo a las instrucciones dadas.

Gracias por su colaboración.

El Investigador

Licdo. Robín Tovar

INSTRUCCIONES

1. La información suministrada por usted es de carácter estrictamente confidencial, por ello este cuestionario es anónimo.
2. Marque con una equis (X) la respuesta seleccionada
3. Solo debe seleccionar una sola respuesta.
4. Cualquier duda, consultar con el encuestador.

Parte I: Datos Personales

- 1.- Edad _____
- 2.- Sexo _____
3. ¿Tiene problemas de transporte para asistir al trabajo?
a) Sí _____
b) No _____
4. ¿Ha tenido problemas de salud para asistir al trabajo?
a) Sí _____
b) No _____

PARTE II: Dimensión: Profesional

5. ¿Cargo que desempeña? _____
- 6.- Tiempo trabajando en la empresa:
Menos de 6 años _____
De 7 a 11 años _____
De 12 a 16 años _____
De 17 a 21 años _____
Más de 21 años _____

7. Indique la principal función que cumple en el cargo que desempeña.

PARTE III: Dimensión: Organizacional

8. ¿Se identifica con los objetivos y metas de la empresa?

- a) Sí _____
- b) No _____

9. Considera Ud. que su relación interpersonal con los demás empleados es:

- a) Excelente _____
- b) Buena _____
- c) Regular _____
- d) Deficiente _____

10. ¿Se fomenta el trabajo en equipo?

- a) Sí _____
- b) No _____

11. ¿Su trabajo, en el cargo que actualmente ocupa, es reconocido y considerado por su Director?

- a) Sí _____
- b) No _____

12. ¿Recibe incentivo, por su desempeño en el cargo de parte de su jefe?

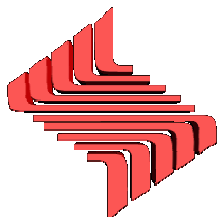
- a) Sí _____
- b) No _____

13. ¿Considera que tiene un cierto nivel de seguridad en su puesto de trabajo?

- a) Sí _____
- b) No _____

14. ¿Su entorno laboral le motiva para mejorar personal y profesionalmente?

- a) Sí _____
- b) No _____



Anexo (B)

**República Bolivariana de Venezuela
Universidad Nacional Experimental
De los Llanos Occidentales
“Ezequiel Zamora”
UNELLEZ
Vicerrectorado de Planificación y
Desarrollo Regional**

Guía de Validación

Estimado Especialista

Reciba un cordial saludo, seguidamente le presento un cuestionario que le va a permitir al investigador desarrollar la investigación titulada: Lineamientos en gestión para el control del ausentismo laboral de los empleados en la Gerencia de Administración del Instituto de Salud del Estado Apure (INSALUD).

Le agradezco, revisarlo y hacer las observaciones pertinentes sobre el mismo además validar el mismo dada su experiencia, se le entrega para ello, el cuadro operacionalización de las variables, el cuestionario y el formato de validación.

Gracias por su colaboración

El Investigador

Licdo. Robín Tovar

FORMATO DE VALIDACIÓN

Instrucciones

Coloque una (x) en la alternativa que corresponde según su opinión sobre los aspectos planteado, anote las observaciones que considere necesarias en el recuadro destinado para ello.

Ítems	Redacción de los Ítems			Pertinencia del Ítems con el Objetivo		Observaciones
	Clara	Confusa	Tendenciosa	Pertinente	No pertinente	
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						

Fecha: _____

Firma del Especialista: _____

Especialista en: _____