



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA" – UNELLEZ
ESTADO APURE

COORDINACION DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACION
MENCION GERENCIA GENERAL

**ACCIONES GERENCIALES PARA LA MINIMIZACIÓN DEL
AUSENTISMO LABORAL EN EL INSTITUTO AUTONOMO DE LA
SALUD INSALUD-APURE**

(Trabajo Especial de Grado presentado como requisito para optar al
Título de Magister en Gerencia General)

AUTORA:

Licda. Mariana Luna

Tutora:

Msc. Franczy Ortiz

San Fernando de Apure, Septiembre de 2017



La Universidad que Siembra.

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
UNELLEZ-APURE

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO REGIONAL
AREA DE POSTGRADO

CARTA DE APROBACIÓN DEL TUTOR ACADÉMICO

Yo, FRANCY ORTIZ. Cédula de identidad N° 11.238.850, En mi carácter de tutora del trabajo de grado titulado ACCIONES GERENCIALES PARA LA MINIMIZACIÓN DEL AUSENTISMO LABORAL EN EL INSTITUTO AUTONOMO DE LA SALUD INSALUD-APURE, presentado por la ciudadana: MARIANA LUNA, Titulares de la Cedula de Identidad C.I N° V-11.242.460, para optar al título de Magister en Administración mención Gerencia General, considerando que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a presentación pública y evaluación por parte del jurado asignado para tal efecto.

En la ciudad de San Fernando de Apure a los 25 del mes de Septiembre de 2017.

Prof. Francy Ortiz.
C.I. No. V-11.238.850
Teléfono: 0416-8740708



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO REGIONAL
ÁREA DE POSTGRADO

**ACCIONES GERENCIALES PARA LA MINIMIZACIÓN DEL AUSENTISMO
LABORAL EN EL INSTITUTO AUTONOMO DE LA SALUD INSALUD-
APURE**

Autora: Mariana Luna

Tutora:
Francy Ortiz
Año: 2017

RESUMEN

La presente investigación que tiene como objetivo principal proponer acciones para la minimización del ausentismo laboral en el Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure. El cual tuvo como objetivos específicos Identificar el nivel de ausentismo laboral presente en el Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure; a su vez describir los factores que inciden en el ausentismo laboral en el Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure y finalmente diseñar acciones gerenciales para la minimización del ausentismo laboral en el Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure. En lo metodológico se trata de un estudio de tipo descriptivo, en una modalidad de investigación del proyecto factible, apoyado en una investigación de campo, se tomó una población total de 634 empleados que laboran en la institución y su muestra, por ser finita, se tomó los 190 empleados al 30% de la población, a los cuales se les aplicó una encuesta como técnica de recolección de datos, utilizando para ello como instrumento, un cuestionario de preguntas dicotómicas compuesto por veinte ítems. El mismo fue validado a través de un juicio de experto. El resultado de la aplicación del cuestionario demostró que la Oficina de Recursos Humanos carece de estrategias para el control del ausentismo en la institución, es por ello que se diseñó una propuesta.

Palabras Claves: Ausentismo, INSALUD Apure, acciones gerenciales.

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| INTRODUCCION..... | 8 |
| CAPITULO I..... | 10 |
| EL PROBLEMA..... | 10 |
| Planteamiento del Problema..... | 10 |
| Objetivos..... | 13 |
| Objetivo General..... | 13 |
| Objetivo Específicos..... | 13 |
| Justificación de la Investigación..... | 13 |
| Alcances y Limitaciones..... | 15 |
| CAPITULO II..... | 16 |
| MARCO TEHORICO..... | 16 |
| Antecedentes de la Investigación..... | 18 |
| Teorías que Sustentan la Investigación..... | 18 |
| Teoría Situacional de la Administración de Alfred Chandler (1962)..... | 19 |
| Teoría de relaciones Humanas de Abraham Maslow (1930)..... | 19 |
| Teoría de Motivación – Higiene de Frederick Herzberg (1959)..... | 20 |
| Bases Teóricas..... | 23 |
| Las Organizaciones y el Ausentismo Laboral..... | 23 |
| El Ausentismo Laboral..... | 26 |
| Condiciones que Fomenta el Ausentismo Laboral y sus | |
| Consecuencias..... | 30 |
| Medición del Ausentismo..... | 35 |
| Bases Legales..... | 37 |
| Sistema de Variables..... | 40 |
| CAPITULO III..... | 42 |
| MARCO METODOLOGICO..... | 42 |
| Enfoque Epistémico..... | 42 |
| Nivel de Investigación..... | 42 |
| Diseño de Investigación..... | 43 |
| Población..... | 44 |

| | |
|--|----|
| Muestra..... | 44 |
| Técnicas e Instrumento de Recolección de Información..... | 45 |
| Procedimientos Metodológicos Empleados..... | 46 |
| Validez del Instrumento..... | 47 |
| Técnicas de Análisis e Interpretación de la Información..... | 47 |
| CAPITULO IV..... | 49 |
| PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS..... | 49 |
| CAPITULO V..... | 65 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 65 |
| CAPITULO VI..... | 69 |
| PROPUESTA..... | 69 |
| Presentación de Problema..... | 69 |
| Justificación del Problema..... | 69 |
| Objetivo General de la Propuesta..... | 70 |
| Objetivos Específicos..... | 70 |
| Factibilidad..... | 71 |
| Operatividad..... | 71 |
| Técnica..... | 71 |
| Economía..... | 71 |
| Ámbito de Aplicabilidad..... | 71 |
| Formulación la Propuesta..... | 71 |
| Tiempo de Ejecución de la Propuesta..... | 72 |
| Lugar para el Desarrollo de la Propuesta..... | 72 |
| Implementación de la Propuesta | 72 |
| Talentos Humanos | 72 |
| Servicios..... | 73 |
| Propuesta..... | 73 |
| I. Implementar el Coaching Empresarial..... | 73 |
| II. Seguimiento Medico a los Trabajadores que están de Reposo..... | 75 |
| III. fortalecer el Programa de Medicina Preventiva y del Trabajo | |
| Estipulado en la Lopcyamat..... | 75 |

IV seguimiento y Control de la Asistencia Laboral.....75
BIBLIOGRAFIA CONSULTADA Y REFERENCIAL

INDICE DE CUADROS

| | |
|--|----|
| Cuadro 1. Factores de Higiene-Motivación de Herzberg | 17 |
| Cuadro 2. Operacionalización de las Variables | 35 |
| Cuadro 3. Población total de Trabajadores del Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure | 38 |
| Cuadro 5. Variable 1.- Variable 1.- Nivel de ausentismo. Dimensión: Administrativo | 44 |
| Cuadro 6. Variable 2.- Factores que inciden en el ausentismo laboral. Dimensión: Personal..... | 47 |
| Cuadro 7. Variable 2.- Factores que inciden en el ausentismo laboral. Dimensión: Social..... | 49 |
| Cuadro 8. Variable 2.- Factores que inciden en el ausentismo laboral. Dimensión: Económico..... | 53 |
| Cuadro 9. Variable 2.- Factores que inciden en el ausentismo laboral. Dimensión: Ambiente..... | 55 |
| Cuadro 10. Variable 2.- Factores que inciden en el ausentismo laboral. Dimensión: Organizacional..... | 56 |
| Cuadro N° 11. Formulación del Plan de Acción. Acción 1 | 71 |
| Cuadro N° 12. Formulación del Plan de Acción. Acción 2 | 72 |
| Cuadro N° 13. Formulación del Plan de Acción. Acción 3 | 73 |
| Cuadro N° 14. Formulación del Plan de Acción. Acción 4. | 74 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1. Variable: Nivel de ausentismo. Dimensión: Administrativo | 45 |
| Figura 2. Variable 2.- Factores que inciden en el ausentismo laboral. Dimensión: Personal..... | 48 |
| Figura 3. Variable 2.- Factores que inciden en el ausentismo laboral. Dimensión: Social. Indicador Edad | 50 |
| Figura 4. Variable 2.- Factores que inciden en el ausentismo laboral. Dimensión: Social. Indicador Género..... | 51 |
| Figura 6. Variable 2.- Factores que inciden en el ausentismo laboral. Dimensión: Social. Indicador Condición Física | 52 |
| Figura 7. Variable 2.- Factores que inciden en el ausentismo laboral. Dimensión: Económico | 54 |
| Figura 8. Variable 2.- Factores que inciden en el ausentismo laboral. Dimensión: Ambiente..... | 55 |
| Figura 9. Variable 2.- Factores que inciden en el ausentismo laboral. Dimensión: Organizacional | 57 |

INTRODUCCIÓN

El ausentismo laboral es la manifestación de un acto complejo que presenta diferentes vertientes y múltiples causas. Desde la perspectiva organizacional, este fenómeno es muchas veces comprendido como un determinante de los procesos organizacionales de cualquier empresa o institución, reduciendo la productividad e incrementando los costos de producción. Desde la perspectiva de los trabajadores, la normativa laboral prevé para los trabajadores gocen de una serie de beneficios que permitan disminuir las consecuencias de ausentarse, por distintas razones, del ámbito de trabajo.

No obstante, el ausentismo puede llegar ha sido identificado como una problemática tanto para las empresas privadas y públicas, con repercusiones en la productividad, competitividad y prestación de servicios, como para los trabajadores, dado que las ausencias injustificadas pueden llegar a ser causales de despido. El ausentismo laboral es un término que se ha empleado para referir las faltas e insistencias de los empleados a su trabajo; según Chiavenato (2009) señala que “es la suma de los períodos en que, por cualquier motivo los empleados se retardan o no asisten al trabajo en la organización” (Pág. 203).

Existe una inquietud a nivel de las organizaciones por el incremento del nivel de ausentismo laboral porque cuando se eleva el índice de ausentismo de los empleados de una empresa, automáticamente se reduce la calidad de la prestación del servicio y por ende, la productividad y la rentabilidad. (Lawson, 1978). Este fenómeno se da por una interacción de diversos factores y de distintas fuerzas que interactúan entre sí, motivo por el cual el

empleado deja de presentarse en su sitio de trabajo por motivos justificados o no, se puede mencionar que la legislación laboral en diversos países protegen a los trabajadores en el caso que las ausencias sean por razones de fuerza mayor, calamidades domésticas o en el caso de las mujeres cuando tienen algún tratamiento médico producto del embarazo.

La Organización Internacional del Trabajo OIT (2016) define el ausentismo o absentismo como la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidos los períodos vacacionales y las huelgas. Este altera el proceso del desarrollo institucional y según Bastide (2012) señala que el ausentismo es un costo cada vez más significativo, que afecta el 97% de las empresas. Esto se configura en un “un factor que responde a comportamientos masivos y recurrentes”.

Por esta razón, es importante identificar la tasa de ausentismo laboral y sus causas, para ser estudiado al interior de la institución, no para tomar medidas drásticas, ni cerrar contratos a las personas con mayor prevalencia de ausencias sino todo lo contrario, para desarrollar herramientas adicionales de análisis que permitan encontrar una relación “causa-efecto” e implementar acciones correctivas en favor del personal y de la institución. (Bastide, 2012).

En Venezuela, las instituciones públicas o privadas presentan esta situación, se observa como la pérdida de fuerza laboral, muchas veces con buenos niveles de capacitación, existe un mayor gasto económico a los recursos del estado, generación anticipada de pensiones por enfermedad, aumento del gasto en los servicios de salud, esto genera una percepción negativa hacia los efectos del trabajo, el cual es visto como una carga y no como una oportunidad de crecimiento profesional.

Es por ello, que la presente investigación tiene como objetivo proponer estrategias para la minimización del ausentismo laboral en el Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure, que contribuya al mejoramiento del desempeño laboral, así como la calidad en la prestación de servicios a los usuarios y usuarias en el municipio San Fernando, Estado Apure. Todo esto que permita el mejor desenvolvimiento de los trabajadores en sus funciones, visto desde la disminución del ausentismo laboral para construir una imagen de organización socialmente responsable.

En ese sentido, este Proyecto de Investigación se inicia con el Capítulo I: el cual comprende El Problema, y su planteamiento, dentro de éste se plantea el objetivo general y los objetivos específicos, su justificación, la delimitación y los alcances. El Capítulo II: Dedicado al Marco Teórico, que abarca los antecedentes de la investigación, las base conceptuales, las teorías que sustentan la investigación, las bases legales, y la operacionalización de las variables.

Asimismo el Capítulo III: Referido al Marco Metodológico, conformado por el tipo de la Investigación, el diseño de Investigación, la modalidad, la población y la muestra empleada, así como las técnicas utilizadas para la recolección de datos, la validez y confiabilidad, las técnicas de análisis, los procedimientos. El Capítulo IV representa el análisis de los resultados, el Capítulo V Conclusiones y recomendaciones y finalmente el Capítulo VI las acciones gerenciales.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

En los últimos años, en las sociedades occidentales, constantemente han venido analizando el ausentismo laboral en sus organizaciones, empezando porque esta manifestación desde el punto de vista de las organizaciones compromete el rendimiento y calidad de la prestación de servicios de las mismas, a su vez, aumenta los costos para mantener esos requerimientos que las empresas necesitan. El termino ausentismo laboral lo aborda Chiavento (2009) como “un término que se ha empleado para referir las faltas e insistencias de los empleados a su trabajo” así mismo, como “la suma de los períodos en que, por cualquier motivo los empleados se retardan o no asisten al trabajo en la organización”.

En ese marco, se presentan el ausentismo voluntario o no justificado, que es aquel donde el trabajador incumple o esta inasistente de su labor diaria o también se presenta aquel donde es involuntario o injustificado, el cual se presenta debido a fuerzas mayores, tal es el caso de una enfermedad. Por lo tanto, aun cuando existan las razones justificadas o no, es una situación que altera la relación laboral, en cuanto a las disposiciones y procedimientos no ejecutados en los lapsos previstos o un servicio no prestado por la ausencia de un trabajador que tiene la responsabilidad de ejecutarla.

De ahí, que cualquier empresa u organismo debe tener las causas del ausentismo laboral, entre las cuales se mencionan: estrés, fatiga, falta de motivación que hace que los empleados no tengan alicientes para asistir al trabajo, falta de satisfacción personal, de bienestar físico y mental con los

compañeros de oficina, y por supuesto por problemas de salud físicos y mentales. Por cuanto, las organizaciones deben estar atentos a las causas y los niveles de ausentismo dentro de la institución, sin olvidar los costos que se generan por el incremento de esta manifestación o fenómeno laboral.

En Venezuela, no es nuevo el fenómeno, es por ello que se ha normado dentro de la legislación nacional, pautas claras en cuanto a esta situación. Es por ello que en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) establece en el Artículo 93 “La ley garantizará la estabilidad en el trabajo y dispondrá lo conducente para limitar toda forma de despido no justificado”, esto proveniente de causas como el ausentismo laboral. Así mismo la Ley Orgánica del trabajo (2012) el cual establece en su Artículo 79 literal f “Inasistencia injustificada al trabajo durante tres días hábiles en el período de un mes...” será causal de despido.

De allí, que el ausentismo laboral se convierte en un fenómeno repetitivo en las instituciones públicas y privadas. Aunque es evidente que se infringe con más incidencia en las organizaciones del Estado, debido al control menos riguroso de sus procesos. Además, las consecuencias que este fenómeno genera, tal como lo sugiere Molinera (2006), afirma que el ausentismo laboral:

Es un problema serio para la Institución, no solamente por los costos económicos, sino también por los problemas que surgen a nivel interno de: sobrecarga de trabajo, riesgo de presentarse eventos adversos, disminución de la calidad en la prestación del servicio, mala actitud de servicio, aumento de los niveles de estrés, relaciones interpersonales deficientes, entre otros.

Es decir, que esta situación, no solo repercute en los costos y rendimientos de las instituciones sino en los demás trabajadores que cumplen con sus funciones y que además se sobrecargan por las funciones

de los trabajadores ausentes. Estas condiciones se han convertido en la nueva justificación laboral para muchos trabajadores del país.

En el contexto regional, se observa como las instituciones públicas, presentan esta situación, que para muchos gerentes no ha sido posible una solución factible que minimice el ausentismo laboral. Tal es el caso del Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure, un órgano autónomocreado con el fin de ejecutar planes, programas y proyectos de ley sanitaria en el territorio del estado Apure. Actualmente cuenta en su nómina con 634 trabajadores dentro de la sede principal. Por observaciones de la autora, se ha vislumbrado, como existe una ausencia de los trabajadores en horario laboral.

Esta situación, genera consecuencias, al desenvolvimiento de las funciones inherentes a la institución, concibiendo retrasos injustificados, desequilibrio entre los trabajadores y el desmejoramiento de la prestación del servicio a la población apureña. De ahí, surge la presente investigación que tiene como finalidad la propuesta de estrategias gerenciales para la minimización del ausentismo laboral en el Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure.

Del planteamiento del problema descrito anteriormente se derivan las siguientes interrogantes:

¿Cuánto es el nivel de ausentismo laboral presente en el Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure?, ¿Cuáles son los factores que inciden en el ausentismo laboral en el Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure?, ¿Cómo deben ser las acciones gerenciales necesarias para la disminución del ausentismo laboral en el Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure?.

Objetivos

Objetivo General

Proponer acciones gerenciales para la minimización del ausentismo laboral en el Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure.

Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de ausentismo laboral presente en el Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure.
- Describir los factores que inciden en el ausentismo laboral en el Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure.
- Diseñar acciones gerenciales para la minimización del ausentismo laboral en el Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure.

Justificación de la Investigación

Hoy en día hay una creciente y elevada incidencia del ausentismo laboral dentro de las instituciones públicas, que obligan a los departamentos de recursos humanos a la búsqueda de soluciones o estrategias gerenciales que permitan su minimización. Es por ello, que esta investigación surge de la necesidad sentida, por observaciones de la autora en cuanto a los retardos de los procesos que son llevados a cabo dentro del Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure. Bajo esta perspectiva, la presente investigación será de gran importancia en cuanto su relevancia organizacional, ya que permitirá la propuesta estrategias gerenciales para la minimización del ausentismo laboral dentro de INSALUD Apure, que contribuya al mejoramiento de la calidad y servicio a la población apureña.

En el mismo orden de ideas, los gerentes tendrán la oportunidad de reorientar el ejercicio de sus estrategias gerenciales, de tal modo que generen actividades responsables más cónsonas con los trabajadores, mediante la integración de los trabajadores en pro del mejoramiento de la calidad del servicio correspondiente a su razón social como ente público que se traduce en el beneficio del seno de la sociedad sanfernandina, y el bienestar de su salud.

No obstante, la presente investigación basa su relevancia académica mediante el aporte representativo del conocimiento generado por la investigadora dirigida al Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure, y abarca un tema sobre el cual hay expectativas por el impacto que puede tener en el desarrollo de las funciones del personal que labora en la mencionada institución y que servirá de referencia a considerar en otras organizaciones gubernamentales. Asimismo, el trabajo servirá como base para que otras investigaciones continúen esta línea de investigación en el área de ciencias económicas y sociales, específicamente Gerencia empresarial y social, enmarcada en el Plan General de investigación de la Unellez 2013 – 2018.

Del mismo modo, esta investigación servirá de base para la formación profesional de excelentes gerentes tanto de organizaciones públicas como privadas, así como de otros investigadores interesados en el área. En esta perspectiva, la actual investigación sentara las bases e iniciativas para minimizar el ausentismo laboral en el Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure, como organismo responsable de los programas y proyectos relacionados con la salud dentro del estado Apure.

Alcances y Limitaciones

Alcances

La presente investigación tiene su alcance desde el punto de vista teórico al considerar su contenido, asimismo se considera de apoyo referencial en la consolidación de la información relacionada con el ausentismo laboral que representa un factor determinante para cualquier organización de hoy día. Desde la perspectiva tempo-espacial se obtendrá un alcance geográfico porque se delimita y formula el problema en el Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure. Además, se tomarán en cuenta dos aspectos significativos para los alcances de este trabajo referentes a la propuesta, tal como es el alcance de contenido y los temas que se analicen servirán de orientación y apoyo para afianzar la información sobre este relevante como es el ausentismo laboral en una institución pública. De igual forma, servirá como antecedente para la realización de posteriores investigaciones.

Limitaciones

Toda investigación tiene sus limitantes. En este caso el presente trabajo de investigación está condicionado en el aspecto técnico-metodológico en el sentido que sus resultados no beneficiaran a otras organizaciones similares al menos que se realice nuevamente este trabajo. Asimismo, se destaca que respecto a la limitante del presente estudio es prioritario centrarse en el ámbito donde acontece el problema a indagar, partiendo de su naturaleza hasta el entorno donde se manifiesta.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

El Marco Teórico responde al desarrollo del esquema propuesto por el investigador, para sustentar la situación problemática que a través del estudio de la temática correspondiente se habrá de resolver. En el mismo se describen los elementos que conforman el problema, indicadores de acuerdo con la formulación de los objetivos de la investigación y su operacionalización en variables de estudio. Comprende lo relacionado con los antecedentes, las bases legales y teorías.

Antecedentes de la investigación.

De acuerdo con los estudios realizados sobre el ausentismo laboral cabe destacar que existen diferentes trabajos relacionados con este tema, se realizó una revisión de los antecedentes de estudios con la conveniencia de enriquecer y conocer criterios sobre el mismo problema y que de una u otra forma guardan relación con la investigación planteada, por ser estudios relacionados con la temática que sirvieron de base para el desarrollo de esta investigación y que se inscriben dentro de la misma línea del estudio entre los cuales se destacan:

Romero, (2012) desarrolló una investigación titulada “Propuesta de estrategias para disminuir el ausentismo laboral en el personal de enfermería de consulta externa del ambulatorio Dr Alí romero Briceño, Barcelona, estado Anzoategui, Venezuela”. El propósito de la investigación fue proponer estrategias para disminuir el ausentismo laboral en el personal de enfermería de consulta externa del ambulatorio Dr Alí romero Briceño. La metodología

aplicada fue un proyecto factible para determinar los factores asociados que influyen en el ausentismo laboral. La población estuvo constituida por 37 personas. Las principales variables estuvieron centradas en edad, sexo, turno laboral y causas. De los cuales se obtuvo que las patologías que mayormente se presentan son los problemas gástricos, seguidas por las virales. En cuanto a la edad, estuvo en el rango comprendido entre 26 a 40 años. Y en cuanto al sexo en un 88,89% fueron las mujeres y en un 11,11% los hombres. En cuanto al turno, el mayor ausentismo se genera en el turno matutino.

Esta investigación comprende una serie de variables que para esta investigación son un aporte considerable a fin de establecer cuáles son los parámetros y comportamientos humanos de los trabajadores dentro de sus recintos laborales. De allí, que esta investigación aporta estos constructos para la comprensión de este fenómeno dentro de INSALUD Apure.

Asimismo, Tovar, (2012) realizó una investigación denominada “Plan de incentivos laborales como impulso motivacional para los trabajadores del Departamento de Recursos Humanos de la empresa FEBECA C.A”. El propósito de esta investigación fue proponer un Plan de incentivos laborales como impulso motivacional para los trabajadores del Departamento de Recursos Humanos de la empresa FEBECA C.A. Para ello se realizó un estudio de campo de nivel descriptivo, se aplicó una entrevista estructurada y el uso de la observación directa, para recolectar la información. Se propuso un plan que posee los aspectos motivacionales para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores, a partir de programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso, mejoras en el ambiente laboral y turismo social. Sobre los factores encontrados en esta investigación, se tiene que su aporte encaminará la presente investigación en la verificación de los mismos en

INSALUD Apure a fin de proponer estrategias que permitan minimizar el ausentismo laboral

Finalmente, fue consultada la investigación realizada por Jiménez, (2014) denominada “Condiciones que fomentan el Ausentismo Laboral en el personal de Enfermería y su impacto financiero en una Institución de Salud de Alta Complejidad. Bogotá, 2011 y 2012.”. Dicha investigación se presenta que la mayor frecuencia del ausentismo se encuentra en el ausentismo justificado, en el 2011 con una cifra de 2262 y en 2012 arrojó una cifra de 2577. La mayor parte de esta clase de ausentismo está representado por la hora de lactancia materna (48%), lo sigue el préstamo de horas que la institución lo llama “ausencia con permiso” (25%) en el 2011 y (23%) para el 2012, el personal ocupa este tiempo para citas médicas, reuniones de los hijos escolares, diligencias personales. Y por último, las licencias médicas ocupan el 22% (2011) y 21% (2012).

Esta investigación anterior establece las condiciones del ausentismo laboral que permite concatenar con las demás investigaciones, todos aquellos factores que permiten ver las diversas arista al fenómeno de estudio, esto sin mayor a dudas permite diseñar estrategias acordes a la realidad y al contexto estudiado.

Teorías que sustentan la Investigación

Los fundamentos teóricos conforman un marco de referencia que permiten orientar, organizar y desarrollar el basamento cognoscitivo del objeto de estudio. Según Kerlinger, (2002), una teoría es un conjunto de proposiciones relacionadas sistemáticamente que especifican relaciones causales entre variables. Persiguiendo el objetivo de tratar de vincular entre si las teorías y validar las ideas que se incorporan en la investigación. La

concepción del término “teoría” es como un esquema conceptual, según lo señala Ferman y Levin (1979). En tal sentido, la teoría se considera un conjunto de conceptos relacionados que representan la naturaleza de una realidad.

Teoría Situacional de la administración de Alfred Chandler (1962)

En su planteamiento esta teoría sugiere que la organización es un sistema compuesto de subsistemas y definido por límites que lo identifican en relación con el suprasistema ambiental. La visión situacional procura analizar las relaciones dentro y entre los subsistemas, así como entre la organización y su ambiente y definir estándares de relaciones o configuraciones de variables. Entre los representantes más relevantes están B. Skinner, Joan Woodward, Tom Burns, Harold Leavitt, Alfred Chandler, entre otros.

De acuerdo con Certo, (2001), esta teoría desplaza la visualización desde adentro hacia afuera de la organización: el énfasis se coloca en el ambiente y en las demandas ambientales sobre la dinámica organizacional, es decir, las características ambientales son las que condicionan las características organizacionales. (p.89). De manera que no existe una única mejor manera de organizarse, todo depende del análisis de las características ambientales con las cuales se confrontan.

Teoría de las Relaciones Humanas de Abraham Maslow (1930)

Con el enfoque humanista la Teoría de la Administración sufre una revolución conceptual, la transición del énfasis antes puesto en la tarea (por la Administración Científica) y en la Estructura Organizacional (por la Teoría Clásica) al énfasis en las personas que trabajan o participan en las organizaciones. De lo anterior, Etkin, (2009) señala que el enfoque humanista hace que el interés puesto en la máquina y el método de trabajo

en la organización formal y en los principios de la administración otorgue prioridad a la preocupación por las personas y por los grupos sociales (de los aspectos técnicos y formales se pasa a los aspectos psicológicos y sociológicos). (p142).

Esta teoría aparece en los Estados Unidos, a partir de 1930. Esta teoría surgió gracias a desarrollo de las ciencias sociales, especialmente de la psicología y en particular, de la Psicología del Trabajo. En este sentido, surgieron autores que a pesar de que defendían los principios clásicos, iniciaron un trabajo de revisión, de crítica y de reformulación de las bases de la teoría administrativa, algunos de estos representantes fueron: Hugo Munsterberg (1863-1916) introductor de la Psicología aplicada en las organizaciones; Ordway Tead (1860-1933) pionero en tratar la orientación democrática en la administración; Mary Parker (1868-1933) introdujo la Corriente psicológica en la Administración, expresa que cada situación concreta es la que debe determinar lo que está bien y lo que está mal.

En este sentido, otros representantes de esta teoría realizaron aportes importantes para dejar el legado de que la organización es un sistema cooperativo racional, la cual reside en los fines que se propone una organización y en el alcance de los objetivos comunes.

Teoría de la Motivación – Higiene de Frederick Herzberg (1959)

Uno de los principales representantes de la motivación fue el psicólogo norteamericano Frederick Herzberg, quien propuso la Teoría de la Motivación e Higiene, así como la denominada Teoría Bifactorial. Convirtiéndose en uno de los personajes más influyentes dentro del mundo de la gestión administrativa de empresas. En este sentido, Herzberg señaló que la motivación es un factor que obliga a emprender una conducta con el fin de

satisfacer una determinada necesidad. A diferencia de Maslow, quien sustenta su Teoría en las Necesidades Humanas, proporcionando un enfoque interno, Herzberg proporciona un enfoque externo en su teoría aplicada al ambiente organizacional y el trabajo del individuo.

Chiavenato, I. (2009), indica que para Frederick Herzberg la motivación de las personas dependía principalmente de dos factores:

- a) Factores higiénicos, que representan las condiciones que rodean al individuo cuando trabaja; implica las condiciones físicas y ambientales del trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibida, el clima de las relaciones entre las directivas y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc. Corresponde a la perspectiva ambiental y constituyen los factores que las empresas han utilizado tradicionalmente para lograr la motivación de sus empleados.

Sin embargo, los factores higiénicos poseen la capacidad limitada de influir en el comportamiento de los trabajadores. La expresión “higiene” expresa con exactitud su carácter preventivo, y muestra que solo se destina a evitar fuentes de insatisfacción en el ambiente o amenazas potenciales que puedan romper el equilibrio. Ellos incluyen los factores que constituyen el contexto del cargo:

- Condiciones en el trabajo y comodidad
- Políticas de la empresa y de la administración
- Relaciones con el supervisor
- Competencia técnica del supervisor
- Salarios
- Estabilidad en el cargo

- Relaciones con los colegas. (p.55).

b) Factores motivacionales, relacionados con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí: producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento en la productividad muy por encima de los niveles normales. El término “motivación” encierra sentimientos de realización, de crecimiento y de reconocimiento profesional, manifiestos en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío y tiene bastante significación para el trabajo. Cuando los factores motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción, denominándose factores de satisfacción, entre los cuales se incluyen:

- Delegación de responsabilidades
- Libertad de decidir cómo realizar un trabajo
- Ascensos
- Utilización plena de las habilidades personales
- Formulación de los objetivos y evaluación relacionada con estos
- Simplificación del cargo (por quien lo desempeña)
- Ampliación o enriquecimiento del cargo (horizontal o vertical).

Esta teoría afirma que la satisfacción de una persona en su cargo, se desarrolla en función a los factores motivadores. Sin embargo, la insatisfacción que viene dada de los factores higiénicos, los cuales están relacionados directamente al ambiente organizacional, representado por el tipo de supervisión, compañeros de trabajo entre otros, tal como se muestra en la siguiente figura.

Cuadro 1. Factores de Higiene-Motivación de Herzberg

| | |
|------------------------------------|----------------------------------|
| Factores Motivacionales | ▪ El trabajo en si |
| | ▪ Responsabilidad |
| | ▪ Progreso |
| | ▪ Crecimiento |
| Factores Higiénicos | ▪ Realización |
| | ▪ Reconocimiento |
| | ▪ Posición |
| Factores Higiénicos | ▪ Relaciones interpersonales |
| | ▪ Supervisión |
| | ▪ Colegas y subordinados |
| | ▪ Supervisión técnica |
| Factores Higiénicos | ▪ Políticas administrativas |
| | ▪ Estabilidad del cargo |
| | ▪ Condiciones físicas de trabajo |
| | ▪ Salario |
| Factores Higiénicos | ▪ Vida personal |

Fuente: Davis, Keith y Newstrom, John (1991) Comportamiento Humano en el Trabajo. (p.59).

Herzberg concluye en su teoría que tanto los factores relacionados a la satisfacción profesional como los relacionados a la insatisfacción profesional, se encuentran totalmente desligados y no guardan relación entre ellos; lo opuesto a la satisfacción profesional, es no tener ninguna satisfacción personal más no la insatisfacción profesional en sí. De igual manera, lo opuesto a la insatisfacción profesional es carecer de insatisfacción profesional.

Bases teóricas

Las Organizaciones y el Ausentismo Laboral

Las organizaciones existen debido a que las personas tienen objetivos que solo se alcanzan mediante la actividad organizada. A medida que las organizaciones crecen, desarrollan sus propias metas, las cuales se vuelven independientes y hasta diferentes de los objetivos de las personas que las

formaron. Para Gibson y Donnelly (2003), las organizaciones son entidades que le permiten a la sociedad perseguir logros que no se pueden obtener por individuos actuando solos o como bien lo describe es una unidad coordinada que consiste de por lo menos dos personas quienes trabajan hacia una meta o metas en común.

Las sociedades modernas se caracterizan porque casi todo proceso productivo se realiza por medio de las organizaciones, de allí proviene su importancia, son consideradas como sistemas sociales, en la que las personas pasan la mayor parte de su tiempo en ellas y de las que depende para vivir, trabajar, ganar su salario y obtener los productos y servicios que necesita. Una organización no es nunca una unidad completa y terminada sino un organismo social vivo y sujeto a cambios constantes.

No obstante, las organizaciones como sistemas sociales se consideran como un conjunto de elementos (partes o áreas componentes del sistema) relacionados dinámicamente, es decir, en interacción para formar una red de comunicación cuyos elementos son interdependientes, que realizan una actividad (operación o proceso del sistema) para alcanzar un objetivo que operan sobre datos, energía o materia (que constituyen los insumos o entrada de recursos necesarios para que opere el sistema) tomados del ambiente que circunda al sistema y con el cual interactúa, para producir información, energía o materia, que constituyen las salidas o resultados de la actividad del sistema.

De acuerdo con Chiavenato, (2009) la organización como sistema en constante interacción con su ambiente tiene tres tipos de funciones: a) una técnica relacionada con la organización del trabajo y la realización de las tareas con ayuda de la tecnología disponible, b) una función gerencial o

administrativa que define la estructura organizacional de la empresa, y c) una social que se refiere a los medios para relacionar a las personas entre sí con el propósito de que trabajen en conjunto.

En este sentido, se considera que la función técnica se determina por los requisitos de las tareas que realiza la organización; varía mucho de una empresa a otra, se conforma por la especialización de conocimientos y habilidades que exigen maquinas, equipos y materias primas, y por la situación física de las instalaciones. Casi siempre la tecnología determina el tipo de características humanas necesarias para la organización. Tanto los conocimientos como la experiencia, cualidades personales, habilidades o destrezas son aspectos que dependen de la tecnología que se utilice en la organización.

Asimismo, la función o el subsistema técnico así llamado también, es el responsable de la eficiencia potencial de la organización, para que se de este sistema se requiere de un sistema social compuesto por personas que se relacionen o interactúen profundamente, eso significa que ninguna de las funciones pueden verse de manera aislada, sino en el contexto de la organización completa.

Por otra parte, la función o subsistema gerencial o administrativo se encarga de definir los objetivos, la estructura organizacional, políticas, procedimientos y reglas, sistemas de remuneraciones y sanciones, la manera de tomar decisiones y otros procedimientos que faciliten los procesos administrativos. Y por último, la función social o subsistema humano, que se relaciona con la cultura organizacional, con los valores y las normas y con la satisfacción de las necesidades personales; en el sistema social también se

encuentran la organización informal, el nivel de motivación de los empleados y sus actitudes individuales.

De esta manera, la organización constituye un conjunto de elementos cuya finalidad es cumplir un objetivo de acuerdo con un plan. En esta definición hay tres puntos básicos. Primero, hay un propósito u objetivo para el que se proyecta el sistema; segundo, hay un proyecto o conjunto establecido de elementos; tercero, las entradas de información, energía y materiales se emplean para que el sistema funcione.

Toda organización necesita una finalidad, una noción de los porqués de su existencia y de lo que pretende realizar, necesita definir su misión, su visión y sus objetivos que permita crear un clima organizacional óptimo para los participantes de los que depende en la consecución de sus fines. Sin una noción sobre su misión ni visión, sería una organización a la deriva, sin rumbo.

El Ausentismo Laboral

El ausentismo laboral según Chiavenato (2009)

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 (Pág. 203).

El Diccionario de la real Academia Española de la lengua (2010), define el ausentismo como: “Abstención deliberada de acudir al trabajo, costumbre de abandonar el desempeño de funciones y deberes ajenos a un cargo”. El ausentismo tiene su origen en ingles absenteeism, y este del latinabsens -

entis, ausente. El adjetivo ausente, es la usada con preferencia en el español americano. En España, se emplea el término absentismo, con que se denominaban a los terratenientes irlandeses que abandonaban sus tierras para radicarse en Inglaterra. (Molinera, 2006).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), define al ausentismo como la “no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidos los periodos de vacaciones, el embarazo normal y las huelgas”. A su vez, Molinera (2006), define el ausentismo como “un acto individual de la no presencia del trabajador en su puesto de trabajo como consecuencia de una elección entre actividades personales que implica abandono de sus obligaciones”.

El ausentismo es el incumplimiento de parte del empleado de sus obligaciones laborales, faltando al trabajo, cuando estaba previsto que se debía presentar, de manera justificada o injustificada, o no desarrollando sus tareas de forma voluntaria e involuntaria por: problemas médicos, obligaciones legales o familiares, durante toda la jornada o una parte. Molinera (2006), puntualiza el ausentismo en dos sentidos:

- a) Como ausencias del trabajador al trabajo, las faltas de puntualidad al trabajo y de las faltas de asistencia al trabajo, legalmente justificadas o no.
- b) Ausentismo presencial, entendido como tiempo de trabajo perdido. El trabajador acude a su trabajo pero se dedica a tareas que no guardan relación con su puesto de trabajo, tales como el abuso en el uso de teléfonos y ordenadores de la empresa por parte del trabajador con fines particulares durante la jornada de trabajo, que podrá estar igualmente justificado o no.

Para Samaniego (1998), el ausentismo laboral es el abandono del puesto de trabajo de parte de los empleados por desmotivación, experiencias

de mal ambiente que generan tensión en el puesto de trabajo y de parte de la organización que no se resuelven satisfactoriamente y oportunamente los causantes de un clima organizacional desagradable, dando lugar a conductas de inadaptación. Existen también otras formas de abandono como los retrasos, los accidentes, el bajo rendimiento en el puesto de trabajo que Francisco Molinera, denomina ausentismo presencial.

Es muy difícil para las empresas cumplir sus objetivos, si los empleados no se presentan a laborar según como están distribuidos. Las actividades cotidianas se ven afectadas, el clima organizacional decrece, la atención al cliente disminuye en calidad y humanidad. Según Robbins, (2004) señala que “es evidente que el impacto del ausentismo depende del tipo de empresa, pero en cualquier organización, cifras de ausentismo que superan los márgenes normales, tienen un impacto directo en su eficacia y eficiencia.

Robbins (2004), tiene presente las siguientes variables para analizar el ausentismo laboral:

Género: no existe diferencias marcadas entre la productividad laboral entre hombres y mujeres. No hay pruebas que el género afecte su satisfacción con el trabajo. Se encuentra la diferencia entre género es cuando las mujeres trabajadoras tienen hijos preescolares, porque prefieren los puestos de medio tiempo, horarios flexibles, trabajos a distancia para cumplir con sus obligaciones familiares. Las investigaciones constatan que las tasas de ausentismo son más altas en las mujeres que en los hombres.

Según Porret, (2011) La explicación lo dan los estudios realizados en América del Norte donde constatan que las responsabilidades domésticas y familiares recaen en la mujer. Si el hijo se enferma o se presenta un daño en la casa es la mujer la que se ausenta del trabajo, a esto se le suma las mujeres cabeza de hogar y que no cuenta con apoyo familiar.

Estado civil: las investigaciones muestran que los empleados casados faltan menos, la rotación es menor y tienen mayor satisfacción en el trabajo que sus compañeros solteros. (Lawson, J. (1973)

Antigüedad: En general los empleados que llevan más años en la institución presentan menos ausencias inevitables que el personal más joven pero tienen mayor tasa de ausentismo evitable que está relacionada con el estado de salud. (Lawson, J. (1973)

Edad: El ausentismo es mayor en los hombres entre los cincuenta y cuatro y sesenta y cinco años, las mujeres entre los treinta y cinco años y cuarenta y uno años. Siendo la enfermedad la causa más frecuente del ausentismo. (Molinera, 2006). Lawson (1973), afirma que “los trabajadores antes de los treinta años de edad, tienden a abandonar el trabajo con mayor facilidad, porque están buscando un trabajo que les satisfaga de manera integral sus expectativas”. En la medida que pasan los años las personas aprenden aceptar lo que hacen o a se sienten realizados en su quehacer.

Aunque en el presente estudio solamente se utiliza la variable ausentismo, me parece importante citar la relación entre las cuatro variables dependientes del modelo de Robbins (2004): productividad, ausentismo, rotación, y satisfacción. Si la empresa cuenta con un clima organizacional aceptable y los empleados motivados, la rotación y el ausentismo es bajo y los resultados son óptimos. Estas variables dependientes, son resultado de la interacción de diferentes factores que actúan en el plano del individuo, en el plano del grupo al que este individuo pertenece y en el plano del sistema de la organización.

El ausentismo adopta diferentes perspectivas dependiendo de quién lo analice: Para el coordinador del área, es un problema difícil que consiste en cubrir los puestos de trabajo que deja el empleado ausente. Para el

empleado, puede ser una manera de expresar sentimientos de hostilidad, falta de equidad, justicia, desmotivación, falta de incentivos, mal ambiente laboral, mala remuneración o que no le gusta el trabajo que realiza. (Lawson, J. 1997)

Condiciones que fomentan el ausentismo laboral y sus consecuencias

Se considera como antecedentes de ausentismo: el mobbing (hostilidad, abuso emocional en el lugar de trabajo), la tensión laboral, los riesgos laborales y la cultura organizacional. (Molinera, 2006).

El origen del ausentismo laboral es un fenómeno complejo, son muchas las causas multifactoriales, en donde interactúan los aspectos: época histórica (modernismo vs. posmodernismo, mundo antiguo vs. Moderno), la concepción religiosa, las diferencias individuales (actitudes, personalidad, motivaciones, compromiso con la organización, retribución, expectativas), los aspectos sociales (apoyo social, equipos de trabajo, grupos informales) las particularidades de cada empresa (cultura, valores, clima, rutinas, practicas, tradiciones y costumbres). (Boada & Vallejo, 2005).

Steers y Rhodes (1984), agrupa en ocho categorías las variables que causan el ausentismo: actitudes de trabajo, factores económicos y de mercado, factores organizacionales, factores del medio laboral, satisfacción laboral, factores personales, factores externos.

Son múltiples los factores que desencadenan el ausentismo laboral y un conflicto puede generar otro con serias consecuencias afectando directamente las estructuras en que se desenvuelve un trabajador: laboral, social y económica (García, M. 2011).

Laboral: las tasas de ausentismo laboral crece ante la fatiga, las tareas rutinarias, repetitivas y parcializadas que disminuyen el interés y la

motivación, que llevan a una situación de alienación, de la que intenta evadirse.

Económica: El ausentismo laboral aumenta cuando el trabajador siente que el salario que recibe no compensa el trabajo que realiza, lo cual le conduce a una mayor desmotivación en la realización de sus tareas.

Social: este hace referencia a los tipos o formas en que un empleado se ausenta de su puesto de trabajo, hay dos tipos ausentismo del empleado:

a) El ausentismo previsible y justificado. Es aquel que la empresa está informada previamente de la ausencia, y se produce por causas reconocidas legalmente: Incapacidad temporal (I.T.), lo relacionado con la actividad sindical, permisos, licencias, etc.

Para calcular el costo del ausentismo de la empresa se debe tener en cuenta los costos directos y los indirectos. Se contempla como costos directos: el salario, la seguridad social, los días que le corresponde pagar la empresa de la incapacidad de acuerdo a la ley de cada país. Se consideran los costos indirectos: el tiempo que implica el buscar a la persona adecuada para sustituir al empleado, la formación que hay que darle a esa persona, la adaptación del nuevo trabajador al puesto de empleo y a la organización y a sus compañeros, la recarga de tareas que implica para el resto de los empleados, el impacto en la prestación del servicio, etc.

b) Ausentismo no previsible y sin justificación. Es el abandono del puesto de trabajo sin autorización de la empresa, simplemente el trabajador no llega o se pierde de sus sitio de trabajo (llegadas tarde, salir a fumar o hablar con los compañeros, cuidado de los hijos o de personas mayores, descanso..) Este fenómeno contribuye a reducir la productividad de la empresa, desencadena

problemas organizativos, calidad en la atención del usuario y aumenta los costos financieros de la organización

Mesa y Kaempffer (2004), sostienen que a nivel internacional el ausentismo laboral se justifica mediante certificados médicos, pero estas ausencias no son exclusivamente por motivos médicos. Ellos proponen cuatro modelos de causas de ausentismo con diferentes enfoques: económico, psicosocial, médico y retiro organizacional.

1. Modelo económico de ausentismo laboral: a este modelo le preocupa como el trabajador ausente afecta económicamente a la empresa. Relaciona el ausentismo laboral con el factor monetario.

2. 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. El total del tiempo perdido crea una cultura de ausencia en distintas industrias y ocupaciones. La decisión de ausencia se toma en el marco de una cultura de ausencia que puede ser: dependiente, moral, fragmentada o conflictiva. La ausencia es una conducta individual dentro de un contexto social y las motivaciones de ausencia operan restringidas o influenciadas por las normas de ausencia propias de las correspondientes culturas de ausencia.

3. Modelo médico del ausentismo laboral: Según este enfoque, existen varios factores que contribuyen a un patrón de ausentismo laboral: demográficos (edad, sexo y nivel ocupacional), satisfacción con el empleo (general, niveles de remuneración, sentido de realización), características organizacionales (a organizaciones y unidades de trabajo más grandes, mayores niveles de ausentismo), contenidos del empleo (niveles de autonomía y responsabilidad) y otros como compromiso, distancia al trabajo, etc.

4. Ausentismo laboral y retiro organizacional: Este modelo sostiene que los trabajadores que se van a retirar voluntariamente de las organizaciones, tienen una mayor tasa de ausentismo que aquellos que permanecen. Los trabajadores que abandonan la organización, tienden a ser los más jóvenes y que no vislumbran posibilidad de ascenso. Perciben más oportunidades fuera de la organización que dentro de ella. Los trabajadores de mayor edad y que ocupan buenos puestos tienden a permanecer a demás pueden tener menos oportunidades fuera de la organización.

El ausentismo es una conducta generada en gran parte por el sistema socioeconómico, que no motiva ni valora la experiencia del trabajador, no le potencia sus conocimientos y competencias para ser creativo e innovador en sus empresas. (Valdez, M., & Suarez, M. (2005). El ausentismo impide a las empresas operar con efectividad y eficiencia. Para sustituir al personal ausente se requiere hacer todo el proceso de selección, inducción al nuevo personal. Esto afecta el normal funcionamiento de la Institución porque se tiene que empezar de nuevo. Los conocimientos, la habilidad, la familiaridad con los procesos, la práctica con la que los veteranos ejecutan su trabajo no se puede recuperar tan fácil. (Samaniego, 1998).

Carvajal, (2005) afirma

El impacto del ausentismo en Enfermería sigue siendo crítico en materia de gestión del recurso humano teniendo en cuenta el servicio de cuidado directo que ofrece dicho trabajador a los usuarios. El plan de trabajo en materia de asignación de recursos, programación de turnos y ocasionalmente programación de vacaciones, debe modificarse de forma permanente dependiendo de los eventos inesperados en materia de ausentismo. (p.32)

En el análisis del ausentismo, es importante considerar los factores relacionados con dichas ausencias, ningún trabajador quiere ausentarse de

la empresa por su propia cuenta, siempre hay una justificación donde influyen tres tipos de variables: (Saldarriaga, J. & Martínez, E., 2.007).

Las variables relacionadas con el individuo son: las motivaciones, necesidades personales, hábitos, valores, habilidades y conocimientos; las variables de tipo ocupacional, tienen que ver con el tipo de empresa, los métodos de producción y el horario de trabajo; y las variables relacionadas con la organización, el clima organizacional y las políticas institucionales.

El estilo de vida, el tipo de trabajo y el clima organizacional son factores determinantes de los procesos de salud-enfermedad en las poblaciones laboralmente activas, por tal motivo, es de vital importancia reconocer que en el ámbito ocupacional se requiere de un proceso evaluativo permanente, que permita definir los factores implicados en la reducción del nivel de salud y productividad de los empleados. (Saldarriaga, J. & Martínez, E., 2.007)

En los estudios que se han realizado en relación con el costo del ausentismo se enfocan más a evaluar los costos directos, dejando el importante rubro de los costos indirectos. La razón de dejar de lado a los costos indirectos es la difícil y complicada forma de hallarlos sobre todo el presentismo. Cuando se centra el estudio de los costos de la salud en una empresa, estos son de dos tipos, los recursos que se gastan en la recuperación del trabajador, que vendrían a denominarse los costos directos, y por otra parte los recursos que se dejan de ganar al tener al trabajador enfermo, denominándose a estos costos indirectos". (Ruiz, Palomino, Gomero & Llap, 2003).

Varios autores sugieren que cuando una empresa decida trabajar para mejorar el ausentismo laboral es mejor empezar por los costos indirectos, que pueden ser manejados a corto y mediano plazo y los resultados son más inmediatos. (Ruiz, et al., 2003)

Medición del ausentismo

Los indicadores permiten visualizar, analizar, hacer seguimiento, generar planes de mejora, hacer referenciación dentro o fuera de la empresa en aspectos críticos. (Benavides, 2003). Es muy importante que antes de hacer comparaciones con otras empresas, se constata el tipo de indicador y la fórmula que se utiliza porque hasta el momento no hay fórmulas de indicadores estándar. (Ruiz, et al., 2003).

En la literatura revisada sobre la medición del ausentismo laboral se encuentra, que no hay un acuerdo unánime acerca de la forma de calcular los diferentes indicadores que miden la magnitud del fenómeno.

La Organización Internacional del Trabajo plantea los siguientes indicadores:

-Tasa global del ausentismo: (OIT) Representa la proporción, en porcentaje, entre los días laborales perdidos por ausentismo y los días laborados previstos.

$$TGA = \frac{\text{No. de ausencias en un periodo}}{\text{No. de trabajadores en nómina para ese periodo}} * 100$$

No. de trabajadores en nómina para ese periodo

-Índice de frecuencia: (OIT) Es la relación entre el número de episodios de ausentismo y el número de trabajadores de bajo riesgo.

$$I.F = \frac{\text{numero de ausencias para un periodo}}{\text{Número de horas-hombre trabajadas para ese periodo}} * 200.000,00$$

Número de horas-hombre trabajadas para ese periodo

-Índice de duración de media de la baja o promedio de duración del periodo de ausencia: (OIT) Es la relación de días perdidos y el número de episodios del ausentismo.

$$P.D = \text{número total de días perdidos en el periodo} * 100$$

No. de ausencias para ese periodo

-Índice de severidad o gravedad: (OIT) Es la relación de números de días perdidos sobre el total de horas/hombres Trabajados.

$$I.S = \text{Número de días perdidos} * 200.000,00$$

Total Horas-hombre trabajadas

Según Francisco Molinera, mide el ausentismo según el tipo, en tres indicadores:

El índice de ausentismo legal, que se obtiene de dividir el número de horas perdidas por accidente, enfermedad, licencias legales entre el número de horas de trabajo disponible, multiplicado el resultado por cien. (Molinera, F. 2006).

El índice de ausentismo personal es el resultado de dividir el número de horas perdidas por permisos, ausencias no autorizadas y conflictos laborales entre el número total de horas de trabajo disponibles y multiplicado el resultado por cien. (Molinera, F. 2006)

El índice de permanencia se obtiene de restar a cien la suma de los índices legal y personal. (Molinera, F. 2006)

Para medir el ausentismo laboral en el desarrollo de este trabajo, se toma tres indicadores utilizados por Fernández & Herrero, (2003) en su artículo Cuantificación del ausentismo laboral en la empresa, es una herramienta para la medición de los niveles de seguridad y salud en la empresa.

-Tasa General de Ausentismo (T.G.A.): Relación entre el número de casos aparecidos en un periodo de tiempo y el total poblacional N° x de ausencias observadas x 100.

T. G. A

$$= \frac{\text{núm de casos aparecidos en un periodo de tiempo} * \text{núm de ausencias obs} * 100}{\text{numero de trabajadores expuestos}}$$

-Tasa de Frecuencia de Ausentismo (T.F.A.) Una tasa de frecuencia indica el número de eventos que se produjeron en una empresa en un determinado número de horas trabajadas por todos los empleados. Las tasas de frecuencia de accidentes se calculan para 100.000, 200.000 o 1.000.000 de horas de trabajo del empleado (horas/hombre), dependiendo del país. En Estados Unidos, se da generalmente por 200.000 horas/hombre.

$$T. F. A = \frac{\text{números de procesos en periodo de observacion} * 1000}{\text{número de horas trabajadas}}$$

-Tasa de Gravedad o severidad de Ausentismo (T.S.A.) Relaciona la gravedad de las ausencias con el tiempo de trabajo perdido. Por lo tanto, se llama índice de gravedad a la relación existente entre el total de días perdido debido a los eventos y el total de horas-hombre de exposición al riesgo.

$$T. S. A = \frac{\text{Número de jornadas perdidas periodo de observación} * 1000}{\text{Número de horas trabajadas}}$$

Bases legales

En Venezuela, existe un marco legal para la defensa de los derechos del trabajador en cuanto a ausentismo laboral, desarrollados en las distintas leyes de la República:

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV).
- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT).
- Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras (LOTTT).
- Convención Colectiva de Trabajo.

En este sentido, el ausentismo laboral en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela en el Título III, Capítulo V Artículo 87 lo establece claramente, cuando en su último aparte obliga a los patronos a garantizar este derecho:

Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones.

En su artículo 89 nuestra suprema ley establece: “La ley dispondrá lo necesario para mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores y trabajadoras” y para ello se desarrollan seis principios que fundamentan la razones jurídicas que prohíben las violación de estos derechos, cuando en el primero se señala que “ninguna ley podrá establecer disposiciones que alteren la intangibilidad y progresividad de los derechos y beneficios laborales” y que “En las relaciones laborales prevalece la realidad sobre las formas o apariencias”.

En el segundo principio de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela se establece la irrenunciabilidad de derechos laborales, en el tercer principio se desarrolla el derecho que tienen los trabajadores en cuanto a que se le aplique la ley que más les beneficie y la aplicación integral de la norma, en el cuarto principio se anula todo acto por parte del patrono contrario a la Constitución de la República y por último la prohibición

de discriminación en el trabajo por raza, credo, sexo. Así como la prohibición de que los adolescentes laboren en actividades que afecten su desarrollo integral.

En la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras donde en Título II Relación de trabajo, Capítulo V de la terminación de la relación de trabajo, en su Artículo 79

Serán causas justificadas de despido, los siguientes hechos del trabajador o trabajadora:

f) Inasistencia injustificada al trabajo durante tres días hábiles en el período de un mes, el cual se computará a partir de la primera inasistencia. La enfermedad del trabajador o trabajadora se considerará causa justificada de inasistencia al trabajo. El trabajador o trabajadora deberá, siempre que no existan circunstancias que lo impida, notificar al patrono o a la patrona la causa que lo imposibilite para asistir al trabajo.

A partir de este marco legal se establecen las disposiciones legales que regulan el ausentismo laboral en el territorio nacional, por lo que cualquier ausencia laboral por parte de un trabajador que no esté justificada, puede ser causal de despido.

Sin embargo, es deber de las organizaciones garantizar el bienestar de los trabajadores a fin de que su ausentismo sea por causas del patrono.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo LOPCYMAT (2005) fue creada con el fin de vigilar el cumplimiento de las condiciones de seguridad, salud y bienestar para promover un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio pleno de las facultades físicas y mentales de los trabajadores y trabajadoras, mediante la promoción del trabajo seguro y saludable, y la prevención de accidentes de trabajo y

enfermedades ocupacionales. Esta instituye los deberes y derechos del trabajador, en su artículo 53 establece que:

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

Sistema de Variables.

Se puede decir que un sistema de variables está constituido por la definición de teorías en términos de variables empíricas; así lo señala Arias (2009), cuando indica que un sistema de variables consiste en una serie de características por estudiar, definidas de manera conceptual y operacional en función de sus indicadores.

Cuadro 2. Operacionalización de las Variables.

| Objetivos | Definición Nominal | Definición Conceptual | Dimensión | Indicadores | Téc. | Inst . | Items |
|---|---|---|----------------|---|--------------------------------------|--|-------|
| Identificar el nivel de ausentismo laboral presente en el Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure | Nivel de ausentismo | Son los medios o guía que miden la magnitud del fenómeno o grado de incidencia de un comportamiento o factor determinado en el ausentismo laboral | Administrativo | Planilla de asistencia Control de asistencia del personal Registros de ausencia del personal Tasa global del ausentismo Índice de frecuencia Índice de duración de media de la baja o promedio de duración del periodo de ausencia El índice de ausentismo legal El índice de ausentismo personal El índice de permanencia Tasa de Frecuencia de Ausentismo (T.F.A.) | | C U E S T I O N A R I O | 1 |
| | | | | | | | 2 |
| | | | | | | | 3 |
| | | | | | | | 4 |
| | | | | | | | 5 |
| | | | | | | | 6 |
| | | | | | | | 7 |
| Describir los factores que inciden en el ausentismo laboral en el Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure | Factores que inciden en el ausentismo laboral | Representa el conjunto de condiciones de trabajo (variables situacionales) que promueven la ausencia de los trabajadores en su puesto de trabajo | Personal | Vida personal Reconocimiento Fatiga Estrés Enfermedad | E N C U E S T A | O N A R I O | 8 |
| | | | Social | Edad Genero Estado civil Condición física | | | 9 |
| | | | Económico | Descontento con el salario Otros ingresos Búsqueda de comida | | | 10 |
| | | | Ambiental | Ambiente poco iluminado Poco espacio físico temperatura inadecuada falta de agua potable | | | 11 |
| | | | Organizacional | Antigüedad Descontento con el salario Desmotivación Trabajo rutinario, repetitivas y parcializadas Relaciones interpersonales inadecuadas Colegas y subordinados Supervisión técnica | | | 12 |
| | | | | | | | 13 |
| | | | | | | | 14 |
| | | | | | | | 15 |
| | | | | | | | 16 |
| | | | | | | | 17 |
| | | | | | | | 18 |
| | | | | | | | 19 |
| | | | | | | | 20 |
| Diseñar estrategias gerenciales para la minimización del ausentismo laboral en el Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure | | | | | | | |

Fuente: Luna, (2017)

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se presenta la metodología que permitió desarrollar la presente investigación. Se muestran aspectos como el tipo de investigación, las técnicas y procedimientos que fueron utilizados. A su vez, permite profundizar mediante la población en estudio todos los referidos que necesarios para conocer la problemática.

Enfoque Epistemológico

La presente investigación adopta el paradigma cuantitativo, tal como lo señala Arias (2009), “el paradigma cuantitativo se orienta a resultados que utiliza métodos y técnicas confiables, mensurables, comprobable, en proporción de datos matemáticos y estadísticos” (p. 42). Este paradigma es el más indicado y confiable pues mide los resultados a través de datos objetivos. Por lo tanto, este paradigma es más dominante en algunas comunidades científicas y tradicionalmente la investigación en las ciencias sociales ha seguido los postulados y principios surgidos de este modelo científico. El mundo social existe como un sistema de variables, que representan elementos distintos y analíticamente separables en un sistema de interacciones y los conceptos y generalizaciones deben basarse en unidades de análisis que puedan definirse operativamente en variables y de que las medidas sean fiables.

Nivel de investigación

En consideración con el nivel de profundidad de la investigación, la misma se ubica en la modalidad de Proyecto Factible, que de acuerdo a la definición dada por la Universidad Pedagógica Experimental Libertador

(2011), “consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o grupos sociales” (p.21). Por cuanto, el presente trabajo consistirá en generar a una propuesta de estrategias para la minimización del ausentismo laboral en el Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure.

Diseño de la investigación

El presente trabajo tendrá el diseño de investigación no experimental, la cual según Arias, (2009) “es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de investigación donde no se hace variar intencionalmente las variables independientes. Lo que se hace es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (p. 184). En este caso, el diseño incluye la investigación de campo, que consiste en obtener la información directamente de la realidad en estudio, que serán el personal que labora en el Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure.

La investigación es clasificada de tal manera debido a que es un hecho social sustentado en las situaciones del área funcional de la empresa, donde las personas son las que están manejando la variable de estudio y, cuya clasificación será de tipo transversal descriptivo, para lo que Hernández, (2006) menciona que en algunas ocasiones, la investigación se centra en analizar cuál es el nivel o estado de una o diversas variables en un momento dado, o bien en cuál es la relación entre un conjunto de variables en un punto en el tiempo (p. 186). En este sentido, en el Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure están presentes las distintas variables de carácter social, que seguirán el diseño de a investigación no experimental, descriptiva, cuyo contexto aborda la problemática de estudio.

Población

Se entiende por población al conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. Según Arias (op cit.) “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (p.81). En esta investigación, la población estará compuesta por el grupo de personas que laboran en el Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure, los cuales en la actualidad, según información obtenida de la institución están conformados por un número de 634 personas, entre empleados (Cuadro 3).

Cuadro 3. Población total de Trabajadores del Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure.

| Trabajadores | Cantidad |
|---------------------|-----------------|
| Empleados fijos | 505 |
| contratados | 128 |
| suplentes | 1 |
| total | 634 |

Muestra

La muestra se define según Arias (op.cit) como un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p.83). Así mismo, se tomó una muestra representativa de los trabajadores del Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure. Para determinar el tamaño muestral se tomó un nivel de representatividad de 30% tal como lo señala Ramírez (2006). La muestra lo constituye ciento noventa trabajadores (190) que representa el 30% de una población total que es de seiscientos treinta y cuatro (634), todos pertenecientes a la institución (cuadro 4)

Cuadro 4. Trabajadores del Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure tomados para representar I muestra del estudio

| Trabajadores | Cantidad |
|--------------|----------|
| Empleados | 190 |
| Total | 190 |

Fuente: Luna (2017)

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

Técnicas

De acuerdo, con Arias (2009), la técnica “es el procedimiento o forma particular de obtener datos de información” (p.65). Dadas las características de los elementos objeto de estudio en la presente investigación, la técnica para recolectar y analizar la información será la encuesta, por cuanto es una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismos, o en relación con un tema en particular.

Instrumento

Un instrumento de recolección de datos representa las medidas que utiliza e investigador para medir el comportamiento y atributos de las variables. Para recabar la información necesaria en el presente estudio se utilizara un cuestionario, por considerarlo un medio de comunicación escrito y básico entre el encuestado y el encuestador. Según Tamayo (1999) expone que “el cuestionario contiene aspectos del fenómeno, que se consideran esenciales; permite además aislar ciertos problemas que interesan, reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objetivo de estudio. (p. 124). En este sentido, consiste en la elaboración de un formulario que se diseña con la finalidad de registrar la información que se obtiene durante el proceso de recolección de datos requeridos.

Procedimientos metodológicos empleados

Considerando que el estudio se enmarca en la modalidad de proyecto factible, los procedimientos que se seguirán se exponen a continuación:

Fase documental. Consiste en una revisión preliminar de las referencias bibliográficas y demás fuentes relacionadas con el tema. Además, se analizaron los trabajos previos realizados sobre el problema, así como aspectos conceptuales, legales, situaciones de la realidad objeto de estudio.

Fase Exploratoria. En la cual se reconoce la realidad investigada y se delimita el espacio, tiempo y sujeto, que conlleva a obtener una visión integral de la realidad sujeta de estudio. Se describió el problema, las variables que caracterizan la investigación y la aplicación de técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Fase Explicativa. Consiste en ordenar, analizar e interpretar los datos para el análisis de los resultados que sustentan la parte diagnóstica, así como, las conclusiones y las recomendaciones a formular.

Fase Operativa. Consiste en elaborar la propuesta de estrategias para la minimización del ausentismo laboral en el Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure.

Validez del Instrumento

La validez de un instrumento indica si el conjunto de ítems que conforman el mismo es representativo del tema de investigación, si están relacionados los ítems con las variables del estudio y si estos miden efectivamente lo que se pretende medir. Para que el instrumento pueda considerarse propicio a fin

de aportar información objetiva debe presentar como características, poseer la debida validez y ser confiables.

En el presente estudio prevaleció la validez del constructo representado por el soporte dado por el marco teórico que lo sustenta. Al respecto Hernández (2006), señala que desde la perspectiva científica, se refiere al grado de una medición que se relaciona consistentemente con las hipótesis derivadas teóricamente y que conciernen a los conceptos (o constructos) que están siendo medidos. Un constructo es una variable de teoría o esquema teórico. (p. 238). De igual modo, se procederá a la validación por juicio de expertos, a través de tres profesionales en el área de estudio y con amplio conocimiento en el campo de la metodología, quienes valoraran la pertinencia de los objetivos, variables e indicadores con los cuales se construirá el cuestionario.

Técnica de Análisis e Interpretación de la Información

Para el análisis e interpretación de los datos relacionados con la encuesta que se pretende aplicar a las unidades de análisis objeto de este estudio y una vez recolectada la información, a través del instrumento señalado, se procederá a la clasificación y tabulación de la misma, para proceder al análisis de los datos obtenidos. Asimismo, se recurrirá a la estadística descriptiva, para la organización y tabulación de los datos desde el punto de vista cuantitativo. A través de cuadros estadísticos de frecuencias y porcentajes para su posterior análisis inferencial. Para Fuenmayor, citado por el Instituto Universitario de Mejoramiento profesional del Magisterio (2009), el análisis de datos:

Tiene por finalidad hacer un resumen de las observaciones llevadas a cabo por el investigador, de forma tal, que proporcionen respuestas a las interrogantes de la investigación, mientras que el propósito de la interpretación, es buscar su significado más amplio a

las respuestas, mediante su relación con otros conocimientos disponibles en este caso el basamento teórico”. (p. 115).

Así, el análisis e interpretación de los datos, se efectuara tomando en cuenta las variables e indicadores establecidos en el cuadro de operacionalización de variables, como parámetros necesarios en el presente estudio.

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Este capítulo está referido a la descripción y el análisis de los resultados obtenidos, a través de la aplicación de la encuesta a la muestra seleccionada de la población objeto de estudio, en consecuencia a continuación, se presenta la descripción de los resultados conseguidos, los cuales fueron condensados en cuadros de frecuencia y porcentajes para su interpretación. El análisis se realizó en forma conglomerada, de acuerdo a cada dimensión de estudio y realizando la sustentación con bases teóricas al mismo tiempo por cada dimensión.

La organización y procedimientos fundamentados en el presente capítulo, se refiere al análisis de la información obtenida mediante la recolección de datos, a través del instrumento utilizado como fue el cuestionario. El cual se aplicó a la población en estudio, donde se procedió a describir cualitativamente la interpretación de las variables originadas de los objetivos propuestos analizadas cuantitativamente, a fin de proponer acciones para la minimización del ausentismo laboral en el Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure.

El procesamiento de datos es caracterizado por ítems al establecer su relación aplicativa mediante cuadros estadísticos, que comprenden la selección y ordenación que reflejan la distribución de frecuencias y sus respectivos porcentajes, tomando en consideración el orden de las respuestas suministradas por los trabajadores de INSALUD Apure.

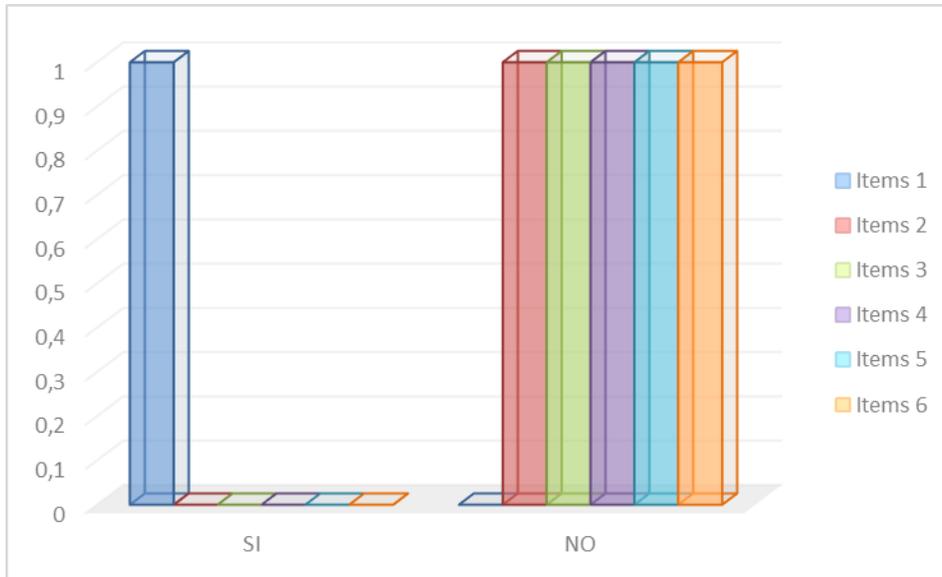
Dichas variables fueron orientadas por una serie de indicadores que de manera precisa describen las características que se han medido en la población en estudio con el empleo descriptivo de veinte (20) ítems. A

continuación se presenta la descripción interpretativa de los seis (06) indicadores que conforman las variables con su respectivo ítem dirigido al Gerente de Recursos Humanos de INSALUD Apure.

Cuadro 5.Variable 1.- Variable 1.- Nivel de ausentismo. Dimensión: Administrativo.

| Nº | Ítems | Alternativa | | | | Total | |
|--|--|-------------|--------|----|--------|-------|--------|
| | | SI | % | NO | % | Suma | % |
| Indicador: Planilla de Asistencia | | | | | | | |
| 1 | ¿En INSALUD Apure poseen planilla de asistencia para los empleados? | 1 | 100,00 | 0 | 0,00 | 1,00 | 100,00 |
| Indicador: Control de Asistencia | | | | | | | |
| 2 | ¿En el Departamento de Recursos Humanos de INSALUD Apure se lleva el control de asistencia de los empleados que laboran en esa institución? | 0 | 0,00 | 1 | 100,00 | 1,00 | 100,00 |
| Indicador: Registro de ausentismo | | | | | | | |
| 3 | ¿En el Departamento de Recursos Humanos de INSALUD Apure se lleva el registro de ausentismo de los empleados que laboran en esa institución? | 0 | 0,00 | 1 | 100,00 | 1,00 | 100,00 |
| Indicador: Índice de frecuencia | | | | | | | |
| 4 | ¿El Departamento de Recursos Humanos de INSALUD Apure, conoce el Índice de frecuencia de ausentismo de los empleados que laboran en esa institución? | 0 | 0,00 | 1 | 100,00 | 1,00 | 100,00 |
| Indicador: Índice de ausentismo legal | | | | | | | |
| 5 | ¿El Departamento de Recursos Humanos de INSALUD Apure, conoce el Índice de ausentismo legal de los empleados que laboran en esa institución? | 0 | 0,00 | 1 | 100,00 | 1,00 | 100,00 |
| Indicador: Índice de permanencia | | | | | | | |
| 6 | ¿El Departamento de Recursos Humanos de INSALUD Apure, conoce el Índice de permanencia de los empleados que laboran en esa institución? | 0 | 0,00 | 1 | 100,00 | 1,00 | 100,00 |

Fuente: Luna (2017)



Fuente: Luna (2017)

Figura 1. Variable: Nivel de ausentismo. Dimensión: Administrativo

A partir de los resultados obtenidos en la variable 1. Nivel de Ausentismo, se pudo constatar, en cuanto a la dimensión: Administrativo, en el indicador: Planilla de Asistencia, donde el Ítems 1 refiere “¿En INSALUD Apure poseen planilla de asistencia para los empleados?” señalando en un 100% las respuesta hacia la opción SI. En cuanto al Ítems 2 que refiere al Indicador: Control de Asistencia “¿En el Departamento de Recursos Humanos de INSALUD Apure se lleva el control de asistencia de los empleados que laboran en esa institución?”, arrojo que en un 100% se dispuso hacia la opción NO. De igual forma para el Indicador: Registro de ausentismo, contenido en el Ítems 3 “¿En el Departamento de Recursos Humanos de INSALUD Apure se lleva el registro de ausentismo de los empleados que laboran en esa institución?” arrojo la misma tendencia, un 100% hacia la opción NO. De la misma manera, para el indicador: Índice de frecuencia, señalado en el Ítems 4 “¿El Departamento de Recursos Humanos de

INSALUD Apure, conoce el Índice de frecuencia de ausentismo de los empleados que laboran en esa institución?”, demostró que un 100% se dirigió hacia la opción NO.

Así mismo, para el indicador: Índice de ausentismo legal, se obtuvo que en el Ítems 5 “¿El Departamento de Recursos Humanos de INSALUD Apure, conoce el Índice de ausentismo legal de los empleados que laboran en esa institución?”, demostró que un 100% se dirigió hacia la opción NO. Esta misma tendencia permaneció en el indicador: Índice de permanencia, señalado en el Ítems 6 “¿El Departamento de Recursos Humanos de INSALUD Apure, conoce el Índice de permanencia de los empleados que laboran en esa institución?”, optando hacia un 100% para la opción NO.

De acuerdo a lo observado, se demostró que en INSALUD Apure, específicamente en el Departamento de Recursos Humanos solo se llevan las planillas de asistencia de los empleados sin tener registro y control disponible de las asistencias de los empleados, así como del ausentismo dentro de la institución.

De acuerdo a lo expresado de manera subjetiva por la Gerente de Recursos Humanos de esta institución, considera que el nivel de ausentismo en los empleados es de 35%, lo que equivale a 222 personas aproximadamente.

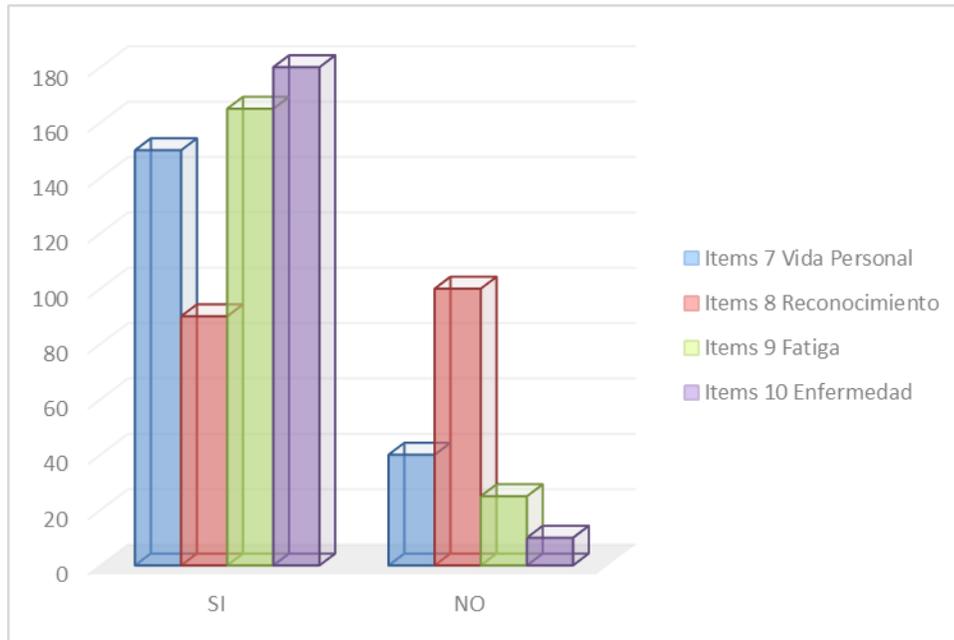
A partir de lo demostrado en el estudio, por los resultados se puede señalar que según Jiménez (2014) estable que:

Los eventos de ausentismo inesperado desestabiliza de manera permanente a los usuarios, la programación de capacitaciones, vacaciones, esto genera estrés en los jefes responsables de organizar el personal, disgusto en el personal por la reubicación y baja calidad en la atención segura y humanizada de la prestación del servicio. 95 p.

**Cuadro 6.Variable 2.- Factores que inciden en el ausentismo laboral.
Dimensión: Personal**

| Nº | Ítems | Alternativa | | | | Total | |
|----------------------------------|---|-------------|-------|-----|-------|--------|--------|
| | | SI | % | NO | % | Suma | % |
| Indicador: Vida personal | | | | | | | |
| 7 | ¿Considera Ud. Que una situación de la vida personal puede influir en la ausencia en su trabajo? | 150 | 78,95 | 40 | 21,05 | 190,00 | 100,00 |
| Indicador: Reconocimiento | | | | | | | |
| 8 | ¿Considera Ud. Que la falta de reconocimiento en el trabajo puede influir en la ausencia de su trabajo? | 90 | 47,37 | 100 | 52,63 | 190,00 | 100,00 |
| Indicador: Fatiga | | | | | | | |
| 9 | ¿Considera Ud. que la fatiga puede influir en su ausencia laboral? | 165 | 86,84 | 25 | 13,16 | 190,00 | 100,00 |
| Indicador: Enfermedad | | | | | | | |
| 10 | ¿Considera Ud. que una enfermedad puede influir en su ausencia laboral? | 180 | 94,74 | 10 | 5,26 | 190,00 | 100,00 |

Fuente: Luna (2017)



Fuente: Luna (2017)

Figura 2.Variable 2.- Factores que inciden en el ausentismo laboral. Dimensión: Personal

De acuerdo a lo arrojado en los resultados anteriores con respecto al Dimensión Personal, se encontraron los siguientes resultados para el Indicador: Vida personal contenido en el Ítems 7 “¿Considera Ud. Que una situación de la vida personal puede influir en la ausencia en su trabajo?”, se apuntó un 78,95% para la opción SI, mientras que un 21,05% se anotó para la opción NO. Para el indicador: Reconocimiento, referido en el Ítems 8 “¿Considera Ud. Que la falta de reconocimiento en el trabajo puede influir en la ausencia de su trabajo?”, se obtuvo un 52,63% para la elección NO, y un 47,37% restante para la elección SI.

En cuanto al Indicador: Fatiga, que fue considerado en el Ítems 9 “¿Considera Ud. que la fatiga puede influir en su ausencia laboral?”, se consiguió un 86,84% para la elección SI, mientras que un 13,16% se situó en

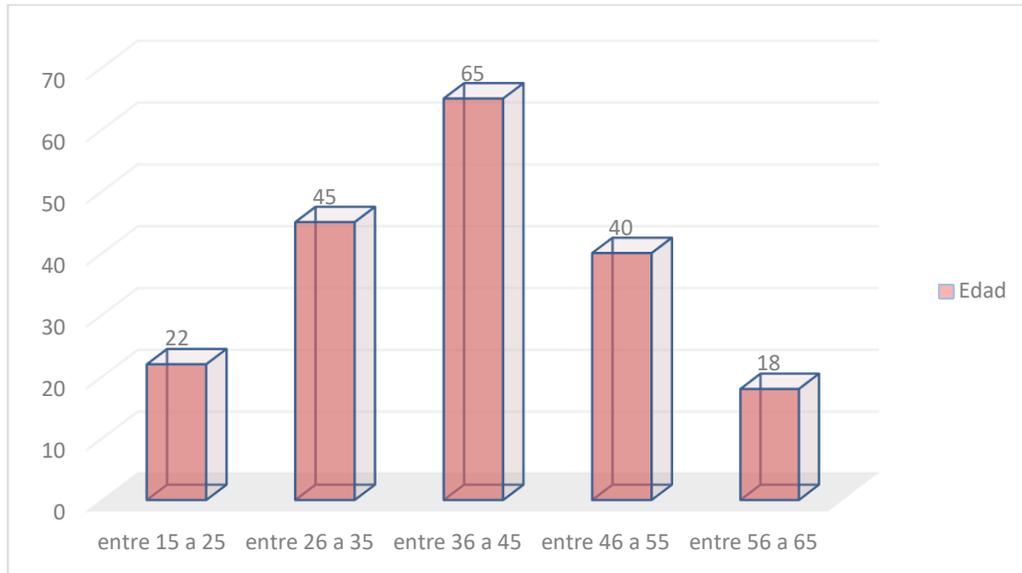
la opción NO. Finalmente para el Indicador: Enfermedad, dispuesto en el Ítems 10 “¿Considera Ud. que una enfermedad puede influir en su ausencia laboral?”, se consiguió un 94,74% para la elección SI y un 5,26% restante para la opción NO.

A partir de los resultados obtenidos en la Dimensión Personal, se demostró a través del cuestionario formulado a los empleados de INSALUD Apure, que dentro de los factores personales que influyen en el ausentismo se encuentran las situaciones que se enfrentan en la vida diaria así como las enfermedades, caso contrario se ubicó el reconocimiento laboral, que no interviene considerablemente como factor determinante del ausentismo.

Cuadro 7.Variable 2.- Factores que inciden en el ausentismo laboral. Dimensión: Social

| 11 | Rango | N° | % | Total | |
|-----------|---------------|-----------|----------|--------------|--------------|
| | entre 15 a 25 | 22 | 11,58 | N° | % |
| | entre 26 a 35 | 45 | 23,68 | | |
| | entre 36 a 45 | 65 | 34,21 | | |
| | entre 46 a 55 | 40 | 21,05 | | |
| | entre 56 a 65 | 18 | 9,47 | 190 | 100 |
| 12 | Rango | N° | % | Total | Rango |
| | Femenino | 120 | 63,16 | | |
| | Masculino | 70 | 36,84 | 190 | 100,00 |
| 13 | Rango | N° | % | Total | Rango |
| | Soltero | 74 | 38,95 | | |
| | Casado | 48 | 25,26 | | |
| | Concubino | 63 | 33,16 | | |
| | Viudo | 5 | 2,63 | 190 | 100,00 |
| 15 | Rango | N° | % | Total | Rango |
| | Atlético | 65 | 34,21 | | |
| | Normal | 89 | 46,84 | | |
| | sobrepeso | 24 | 12,63 | | |
| | obeso | 12 | 6,32 | 190 | 100,00 |

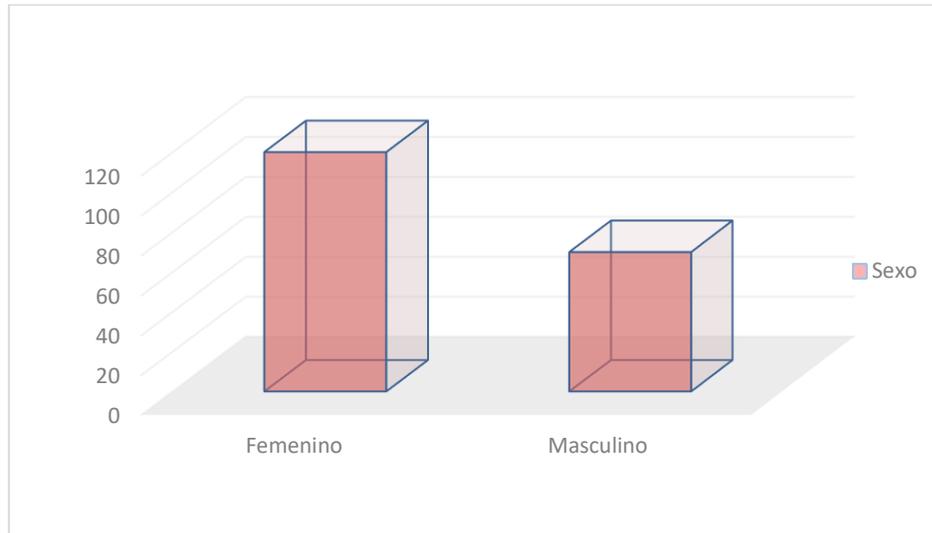
Fuente: Luna (2017)



Fuente: Luna (2017)

Figura 3.Variable 2.- Factores que inciden en el ausentismo laboral. Dimensión: Social. Indicador Edad

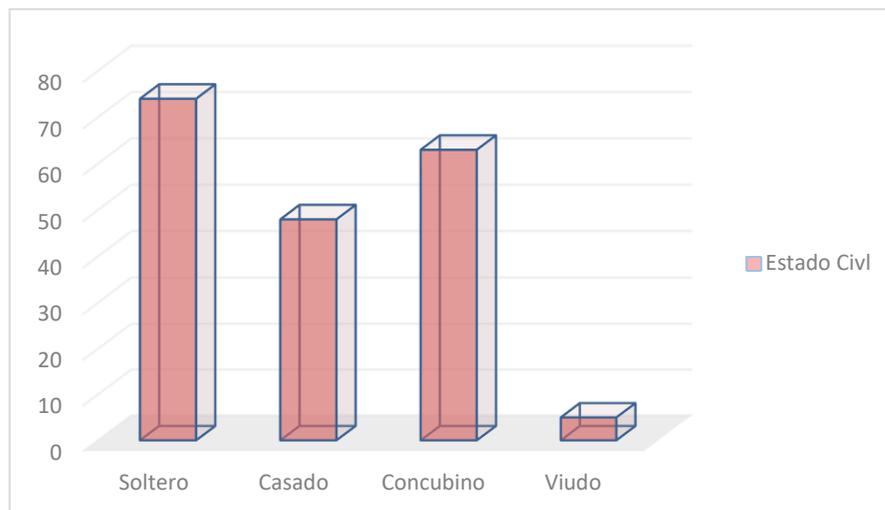
Se destaca que el 34% de los trabajadores de INSALUD Apure están representados por personas comprendidas en edades entre 36 a 45 años, luego le siguen con un 23,68% edades entre 26 a 35 años. Así mismo, con un 21,05% se encuentran las personas con edades entre 46 a 55 años, inmediatamente le siguen con un 11,58% las edades comprendidas entre 15 a 25 años y finalmente con un 9,47% las edades entre el rango de 56 a 65 años de edad.



Fuente: Luna (2017)

Figura 4.Variable 2.- Factores que inciden en el ausentismo laboral. Dimensión: Social. Indicador Género.

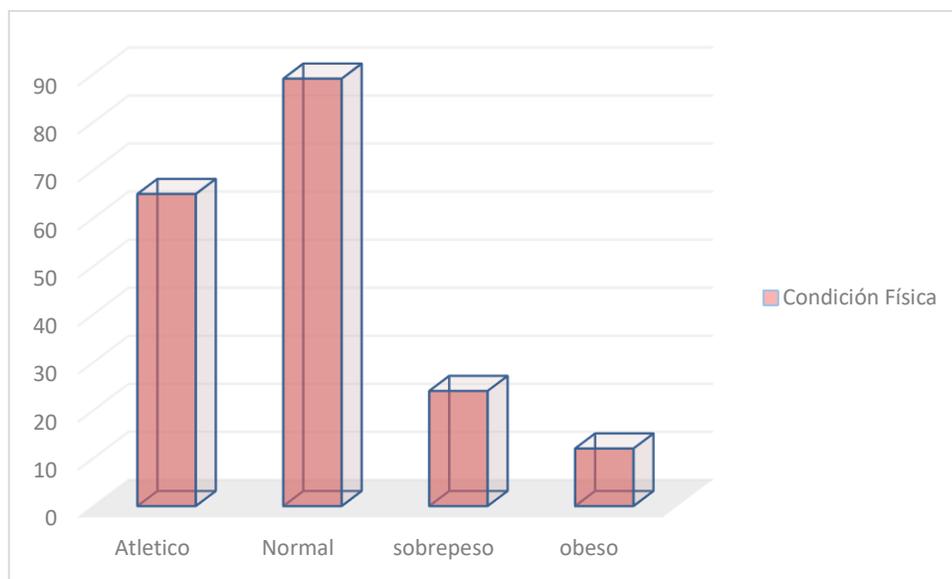
En la dimensión social, desde el punto de vista del género en los empleados de INSALUD Apure, se puede vislumbrar el género femenino exime con un 63,16% al género masculino, con un porcentaje de 36,84 %.



Fuente: Luna (2017)

Figura 5.Variable 2.- Factores que inciden en el ausentismo laboral. Dimensión: Social. Indicador Estado Civil.

Otro punto de interés es el indicador del estado civil de los trabajadores de INSALUD Apure, mediante los resultados se observa que la mayor tendencia está dirigida hacia las personas casadas y en concubinato lo cual juntas representan 58,42%, seguidamente se encuentran los solteros que representan un 38,95% de la población estudiada y finalmente con un 2,63% los que se encuentran viudos.



Fuente: Luna (2017)

Figura 6.Variable 2.- Factores que inciden en el ausentismo laboral. Dimensión: Social. Indicador Condición Física.

Se encontró que los factores que inciden en el ausentismo laboral desde la dimensión social, están influenciadas por la condición física, al respecto cabe mencionar que por el estudio realizado las personas en condiciones de sobrepeso y obesidad tienen menor rendimiento para cumplir las funciones asignadas en sus puestos de trabajo. Es por ello, que en INSALUD Apure, se encontraron una serie de condiciones físicas en los trabajadores, entre los

cuales destacan, con un 46,84% los individuos normales, los de porte atlético con un 34,21%, los de condiciones con sobrepeso, que poseen 12,63% y finalmente 6,32 % para los obesos.

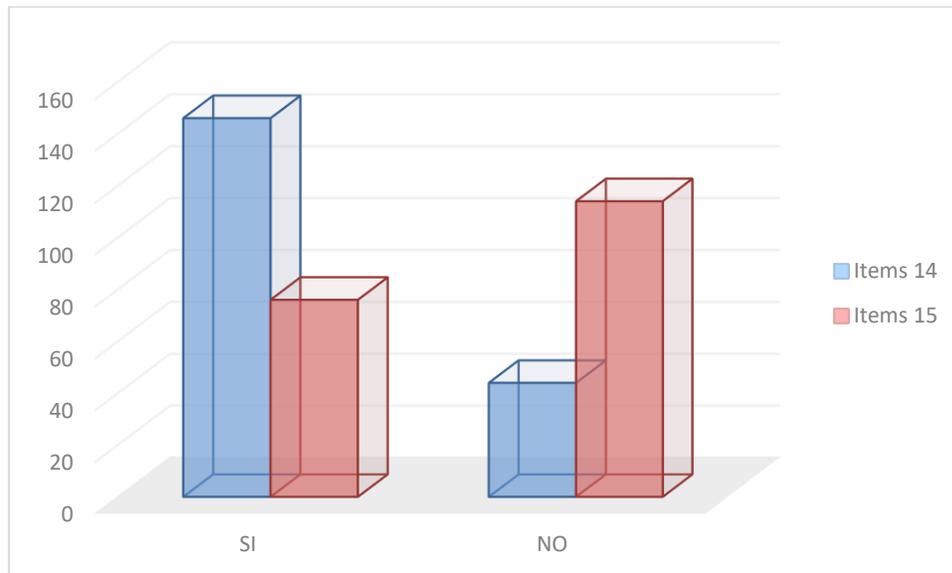
Resulta clarodestacar que los factores de mayor atribución que influyen en el ausentismo laboral de los empleados de INSALUD se tienen que las edades están comprendidas entre 36 a 45 años, un rango donde se tienen mayor cúmulo de responsabilidades como individuo social, a esto se le añade que un 63,16% son de género femenino, el cual por las incidencias de maternidad, sostén de hogar, responsabilidades individuales y colectivas. A su vez, se incorpora que un 58,42 % de estos empleados se encuentran en relación estable casado/concubinato, donde se incrementa los compromisos y obligaciones familiares, lo que pueden conllevar a una alta incidencia de ausentismo laboral dentro de la institución.

Estas condicionantes pueden variar con otras variables no evaluadas en este estudio, tales como, época del año, años de servicios en la institución, que pueden aumentar la proporcionalidad ya encontrada en el presente estudio.

Cuadro 8.Variable 2.- Factores que inciden en el ausentismo laboral. Dimensión: Económico

| Nº | Ítems | Alternativa | | | | Total | |
|--|--|-------------|-------|-----|-------|--------|--------|
| | | SI | % | NO | % | Suma | % |
| Indicador: Descontento con el salario | | | | | | | |
| 14 | ¿Considera Ud. Que su salario actual influye en ausentarse de su trabajo? | 146 | 76,84 | 44 | 23,16 | 190,00 | 100,00 |
| Indicador: Otras actividades | | | | | | | |
| 15 | ¿Considera Ud. Que la realización de otras actividades fuera de su trabajo puede influir en la ausencia de su trabajo? | 76 | 40,00 | 114 | 60,00 | 190,00 | 100,00 |

Fuente: Luna (2017)



Fuente: Luna (2017)

Figura 7.Variable 2.- Factores que inciden en el ausentismo laboral. Dimensión: Económico

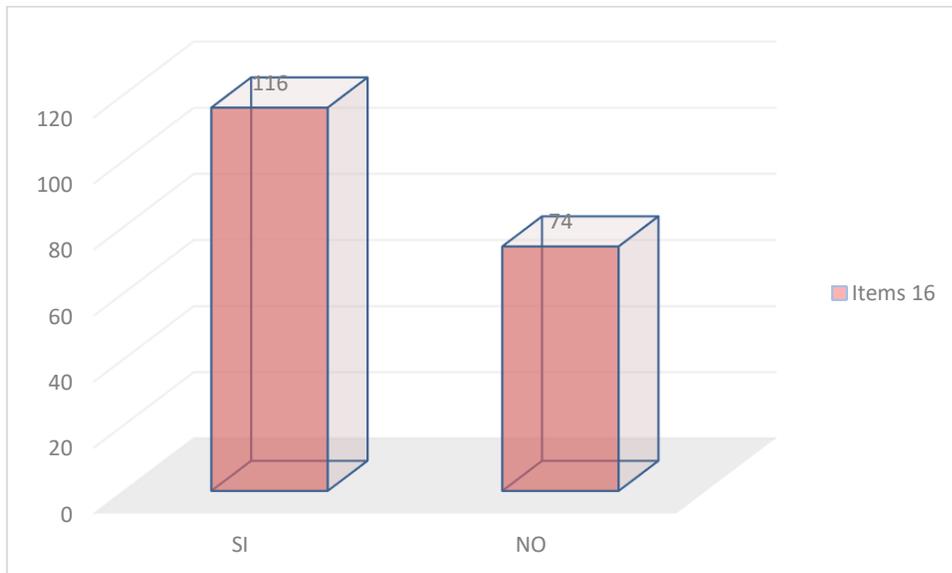
En cuanto a la dimensión económica, le corresponde al Ítems 14 “¿Considera Ud. Que su salario actual influye en ausentarse de su trabajo?”, el cual arrojó un 76,84% para la elección SI, mientras que el 23,16% se encuentra en la elección NO. Para el Ítems 15 “¿Considera Ud. Que la realización de otras actividades fuera de su trabajo puede influir en la ausencia de su trabajo?” el 60% señaló que NO, y un 40% se apostó en la opción SI.

Los empleados de INSALUD Apure, han señalado que puede el salario es influyente como variable que incide en el ausentismo laboral, esto puede traer desmotivación personal o colectiva, que dirige al individuo a faltar a su lugar de trabajo.

**Cuadro 9.Variable 2.- Factores que inciden en el ausentismo laboral.
Dimensión: Ambiente**

| Nº | Ítems | Alternativa | | | | Total | |
|-----------------------------------|--|-------------|-------|----|-------|--------|--------|
| | | SI | % | NO | % | Suma | % |
| Indicador: Área de trabajo | | | | | | | |
| 16 | ¿Considera Ud. Que el área inadecuado de trabajo puede influir en la ausencia en su trabajo? | 116 | 61,05 | 74 | 38,95 | 190,00 | 100,00 |

Fuente: Luna (2017)



Fuente: Luna (2017)

**Figura 8.Variable 2.- Factores que inciden en el ausentismo laboral.
Dimensión: Ambiente**

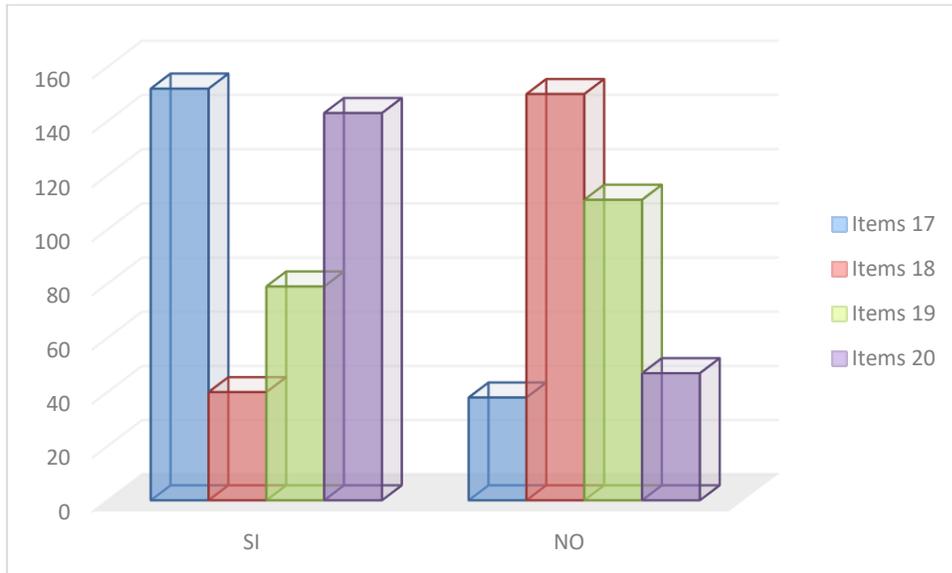
En el Ítems 16 “¿Considera Ud. Que el área inadecuado de trabajo puede influir en la ausencia en su trabajo?”, se demostró que en un 61,05% optaron a la elección SI, el 38,95% restante se situó en la elección NO. El ambiente físico laboral es un determinante en cualquier organización pública o privada para el adecuado funcionamiento de la misma. Es por ello que los gerentes deben garantizar el manejo adecuado de las oficinas de manera tanto

ergonómica como ambientalmente adecuada. Esto permitirá que los empleados puedan estar satisfechos en su área de labor.

Cuadro 10. Variable 2.- Factores que inciden en el ausentismo laboral. Dimensión: Organizacional

| Nº | Ítems | Alternativa | | | | Total | |
|--|---|-------------|-------|-----|-------|--------|--------|
| | | SI | % | NO | % | Suma | % |
| Indicador: Desmotivación | | | | | | | |
| 17 | ¿Considera Ud. Que la desmotivación puede influir en la ausencia de su trabajo? | 152 | 80,00 | 38 | 20,00 | 190,00 | 100,00 |
| Indicador: Trabajo rutinario | | | | | | | |
| 18 | ¿Considera Ud. que el trabajo rutinario puede influir en su ausencia laboral? | 40 | 21,05 | 150 | 78,95 | 190,00 | 100,00 |
| Indicador: Relaciones interpersonales | | | | | | | |
| 19 | ¿Considera Ud. que las relaciones interpersonales hostiles en el ambiente de trabajo una enfermedad puede influir en su ausencia laboral? | 79 | 41,58 | 111 | 58,42 | 190,00 | 100,00 |
| Indicador: Colegas y subordinados | | | | | | | |
| 20 | ¿Considera Ud. que la relación con los colegas y subordinados que no cumplen con sus funciones sobrecargándolo de responsabilidades puede influir en su ausencia laboral? | 143 | 75,26 | 47 | 24,74 | 190,00 | 100,00 |

Fuente: Luna (2017)



Fuente: Luna (2017)

Figura 9. Variable 2.- Factores que inciden en el ausentismo laboral. Dimensión: Organizacional

En el caso de la Dimensión Organizacional, el indicador desmotivación, se tomó en cuenta en el Ítems 17 “¿Considera Ud. Que la desmotivación puede influir en la ausencia de su trabajo?”, para ello este estudio arrojó que un 80,00% se sesgó hacia la opción SI, mientras que un 20,00% se situó en la opción NO. Para el Indicador: Trabajo rutinario, señalado en el Ítems 18 “¿Considera Ud. que el trabajo rutinario puede influir en su ausencia laboral?”, su relación estuvo ubicada en un 78,95% hacia la opción NO, y el 21,05% restante hacia la opción SI.

Por otra parte en el Indicador: Relaciones interpersonales, encontrado en el Ítems 19 “¿Considera Ud. que las relaciones interpersonales hostiles en el ambiente de trabajo una enfermedad puede influir en su ausencia laboral?”, se demostró que la opción NO se ubicó en un 58,42% y en la opción SI con un 41,58%. Así mismo, se apreció el Indicador: Colegas y subordinados, ubicado en el Ítems 20 “¿Considera Ud. que la relación con

los colegas y subordinados que no cumplen con sus funciones sobrecargándolo de responsabilidades puede influir en su ausencia laboral?”, este indicó un 75,26% para la opción SI y el 24,74% restante para la opción NO.

Esta dimensión organizacional ha demostrado que los empleados de INSALUD Apure, están altamente conscientes que la desmotivación proveniente de diversos factores laborales sea la causante del ausentismo laboral, esto repercute en el desempeño de la organización para la prestación de un adecuado servicio. También es común observar que existe una reacción en cadena, ya que los trabajadores que fueron cumplidores y atentos para realizar sus labores, pueden reaccionar y manifestar el sobrecargo de funciones y procedimientos por aquellos compañeros que ausentes en el trabajo.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

El propósito de esta investigación fue proponer acciones gerenciales para la minimización del ausentismo laboral en el Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure. Como resultado de la aplicación de un cuestionario a la población objeto de estudio se obtuvo la información requerida para presentar las siguientes conclusiones.

El primer objetivo descrito en esta investigación está referido a Identificar el nivel de ausentismo laboral presente en el Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure. Entre los resultados de la presente investigación se demostró que el Departamento de Recursos Humanos posee un manejo inadecuado del control de asistencia del personal, ya que solo se llevan las planillas de asistencia sin tener registro y control de los mismos, así como del ausentismo dentro de la institución. Así mismo, este departamento considera que el nivel de ausentismo en los empleados es de 35%, lo que equivale a 222 personas aproximadamente.

A partir de lo demostrado en el estudio, por los resultados se puede señalar que según Jiménez (2014) estable que:

Los eventos de ausentismo inesperado desestabiliza de manera permanente a los usuarios, la programación de capacitaciones, vacaciones, esto genera estrés en los jefes responsables de organizar el personal, disgusto en el personal por la reubicación y baja calidad en la atención segura y humanizada de la prestación del servicio. 95 p.

Adicionalmente, se encontró que el segundo objetivo planteado como describir los factores que inciden en el ausentismo laboral en el Instituto

Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure, se encuentra la dimensión Personal, que demostró, que dentro de los factores personales más influyentes en el ausentismo son las situaciones que se enfrentan en la vida diaria así como las enfermedades, caso contrario se ubicó el reconocimiento laboral, que no interviene considerablemente como factor determinante del ausentismo

Así mismo, se descubrió que los factores que inciden en el ausentismo laboral desde la dimensión social, están influenciadas por la condición física, al respecto cabe mencionar que por el estudio realizado las personas en condiciones de sobrepeso y obesidad tienen menor rendimiento para cumplir las funciones asignadas en sus puestos de trabajo. Es por ello, que en INSALUD Apure, se encontró que las condiciones físicas en los trabajadores, están comprendidas con un 46,84% en individuos normales, en porte atlético con un 34,21%, los de condiciones con sobrepeso, que poseen 12,63% y finalmente 6,32 % para los obesos.

Resulta clarodestacar que los factores de mayor atribución que influyen en el ausentismo laboral de los empleados de INSALUD se tienen que las edades están comprendidas entre 36 a 45 años, un rango donde se tienen mayor cúmulo de responsabilidades como individuo social, a esto se le añade que un 63,16% son de género femenino, el cual por las incidencias de maternidad, sostén de hogar, responsabilidades individuales y colectivas. A su vez, se incorpora que un 58,42 % de estos empleados se encuentran en relación estable casado/concubinato, donde se incrementa los compromisos y obligaciones familiares, lo que pueden conllevar a una alta incidencia de ausentismo laboral dentro de la institución.

Estas condicionantes pueden variar con otras variables no evaluadas en este estudio, tales como, época del año, años de servicios en la institución,

que pueden aumentar la proporcionalidad ya encontrada en el presente estudio. En igual sentido, los empleados de INSALUD Apure, han señalado que puede el salario es influyente como variable que incide en el ausentismo laboral, esto puede traer desmotivación personal o colectiva, que dirige al individuo a faltar a su lugar de trabajo.

Es por ello que los gerentes deben garantizar el manejo adecuado de las oficinas de manera tanto ergonómica como ambientalmente adecuada. Esto permitirá que los empleados puedan estar satisfechos en su área de labor. Con estos señalamientos a nivel organizacional se ha manifestado que los empleados de INSALUD Apure, están altamente conscientes que la desmotivación proveniente de diversos factores laborales sea la causante del ausentismo laboral, esto repercute en el desempeño de la organización para la prestación de un adecuado servicio. También es común observar que existe una reacción en cadena, ya que los trabajadores que fueron cumplidores y atentos para realizar sus labores, pueden reaccionar y manifestar el sobrecargo de funciones y procedimientos por aquellos compañeros que ausentes en el trabajo

Recomendaciones

Tomando en cuenta los resultados conseguidos en este estudio, y con base a las conclusiones obtenidas, se formulan las siguientes recomendaciones:

- Desarrollar estrategias para el fortalecimiento de las políticas de la Gerencia de Recursos Humanos de INSALUD Apure.
- Ejercer los mecanismos institucionales para la evaluación y control del personal que labora en esta institución.

- Desarrollar capacitación a los trabajadores que laboran en INSALUD Apure, como parte del mejoramiento de sus capacidades.
- Desarrollar estrategias gerenciales para la minimización del ausentismo en la institución.

CAPITULO VI

PROPUESTA

ACCIONES PARA LA MINIMIZACIÓN DEL AUSENTISMO LABORAL EN EL INSTITUTO AUTÓNOMO DE LA SALUD INSALUD REGIÓN APURE.

Presentación de la Propuesta

En el marco de la gerencia institucional, debido su dinámica les permite reorientarse constantemente, se hace imperiosa la necesidad de activar acciones que permitan mejorar situaciones que estén impidiendo el adecuado funcionamiento de la misma. En este sentido es importante destacar que las instituciones públicas se deben al servicio a las comunidades de una manera eficaz y transparente.

Al mismo tiempo, debe garantizar la eficacia y eficiencia dentro de la institución desde la garantía de los derechos de los trabajadores y propiciando que los mismos cumplan con sus derechos. Uno de estos es cumplir con la asistencia al horario y desempeño laboral, ya que este elemento trae como consecuencia el bajo rendimiento laboral así como la prestación del servicio de una manera inadecuada, lo que perjudica a la sociedad que depende de esta institución.

Justificación de la Propuesta

En este sentido la propuesta beneficiará a la institución y los que se sirven de esta, porque permite el fortalecimiento interno de una situación que se viene manifestando desde hace un tiempo atrás, y que hasta ahora no había tenido solución. El ausentismo laboral en INSALUD Apure, es un factor que perjudica la misión y visión de la institución, ya que desvía los principios de atención a los usuarios del sector salud. En virtud de esto se disponen de

una serie de acciones que minimicen el ausentismo laboral en la institución, orientándola hacia un mayor control de los trabajadores e exhortando a estos a cumplir sus deberes desde los valores de la responsabilidad, honestidad, tolerancia entre otros.

Objetivo General de la propuesta

Generar acciones para la minimización del Ausentismo Laboral en el Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure.

Objetivos específicos

1. Sensibilizar al Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure en relación a la importancia de la minimización del ausentismo laboral en la institución.
2. Instruir adecuadamente al Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure, mediante la Oficina de Recursos Humanos en el proceso del control de asistencia de los trabajadores de la institución.
3. Garantizar la participación de los trabajadores del Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure, en la presentación de las acciones estratégicas para la minimización del ausentismo en la institución.

Factibilidad

Operativa: desde el punto de vista de los recursos de infraestructura, personal e insumos, estarán bajo la responsabilidad del Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure, desde la Oficina de Administración, ya que la propuesta ha sido avalada por la institución.

Técnica: el Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure, cuenta con los equipos necesarios para impartir las acciones implícitas en la propuesta. Es decir, no requiere equipos ni maquinarias específicas y complejas sino equipo de computación y video proyector.

Económica: los recursos económicos están disponibles y han sido avalados por la Oficina de Administración del Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure. La propuesta plantea costos mínimos de capacitación y formación a los trabajadores, por lo que no se requiere partidas costosas.

Ámbito de aplicabilidad

Estas acciones están aplicadas al Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure, desde la Oficina de Recursos Humanos hacia los empleados que allí laboran.

Formulación de la propuesta

La propuesta se llevará a cabo a través de la modalidad presencial, utilizando como estrategia el talleres socializados, lo cual implica la relación directa entre los participantes y el facilitador a fin de disponer y proporcionar la retención, reproducción motora y el reforzamiento a fin de generar cambios en la manera de pensar, sentir y actuar, y a su vez, lograr la eficacia del desempeño de los trabajadores del Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure. Las socializaciones permitirán el trabajo reflexivo de los trabajadores, con el fin de despertar la motivación individual y el compromiso colectivo de los mismos.

Tiempo de ejecución de la propuesta

El lapso de ejecución de la propuesta será a mediano plazo, en consideración del tiempo laboral del Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure. Es por ello que se fijó talleres quincenalmente, distribuida los días viernes con horarios de 8:00am a 10:00 am y con recesos incorporados de 15 min.

Lugar para el desarrollo de la propuesta

Se tiene previsto las instalaciones del Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure, cuenta con suficiente capacidad física, para reunir a sus trabajadores, para desarrollar las actividades previstas en este programa.

Implementación de la propuesta

La propuesta se implementará con los siguientes criterios y desarrolladas en cuatro etapas:

I Etapa: presentar al Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure, el contenido de la propuesta y sensibilizarlos acerca de la importancia de la minimización del ausentismo laboral.

II Etapa: Desarrollar los contenidos fundamentales para la formación adecuada del Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure en relación a la minimización del ausentismo laboral. Asimismo, es importante destacar que para implementar la propuesta existe un compromiso interno de la institución en disponer de los recursos para llevar a cabo las actividades contentivas en este plan

Talentos Humanos

- Dos facilitadores en recursos humanos.

Recursos, materiales y equipos

- 01 cajas de papel bond base 20 tamaño carta

- Lápices, marcadores

Servicios

- Refrigerios por parte del instituto tipo break

III Etapa: Seguimiento y evaluación durante el proceso cuya meta es:

- Detectar y corregir desorientaciones de cada etapa y desarrollo de cada etapa y fase.
- Diseño de los instrumentos o medio necesarios para un seguimiento y evaluación permanente y efectivo en el desempeño de los trabajadores del Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure.
- Reorientar el desarrollo de cada etapa y fase.
- Determinar niveles de efectividad y satisfacción.

Propuesta

Acciones a desarrollar para minimizar el ausentismo en el Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure.

I. Implementar el Coaching Empresarial.

Para compensar los factores que influyen en el ausentismo laboral se propone el Coaching que es un proceso clave enfocado al Capital Humano con el fin de rescatar su potencial, optimizar su desempeño, elevar su motivación y satisfacción, para lograr que los equipos trabajen como un todo cohesionado. Este proceso tiene un gran impacto en la rentabilidad y competitividad de las organizaciones y en el logro de sus objetivos corporativos. Según Ulloa (2009), presidente de la Asociación Gallega de Coaching y Consultoría de Procesos (Aecop) de España, afirma que con la

aplicación de este método en las empresas se pueden mejorar su competitividad y reducir a la mitad el ausentismo laboral.

En la actualidad este enfoque empresarial está siendo aplicado a todo tipo de empresas, se dirige a los gerentes, colaboradores y equipos en las empresas quienes a través del acompañamiento y retroalimentación continua de los procesos logran grandes resultados empresariales. Esta herramienta se está transformando en una ventaja competitiva de la organización. Son muchas las razones por las cuales el coaching es importante para las empresas, entre ellas se destacan: (Goleman, D., Boyatzis, R., y MacKee, A., (2002).

- Facilita que las personas se adapten a los cambios de manera eficiente y eficaz.
- Estimula a la persona a la efectividad, liderazgo e inteligencia emocional produciendo rendimiento positivo en el trabajo, mejora las relaciones interpersonales y la comunicación.
- Motiva a las personas a desarrollar sus potenciales permitiendo la innovación.
- Predispone a las personas para la colaboración, el trabajo en equipo y sentido de pertenencia a la organización.

Siendo, el coaching una herramienta tan importante en el desarrollo de las personas y por ende en el logro de los objetivos de las empresas, es importante medir el impacto del coaching en las organizaciones.

Para desarrollar esta estrategia satisfactoriamente se debe tener al capital humano como el centro de la institución, potenciar sus capacidades, hacerle seguimiento a los puntos de trabajo que genera la evaluación de desempeño laboral.

II. Seguimiento médico a los trabajadores que están de reposo

Se requiere que un médico que haga visitas a la casa del trabajador enfermo, con el fin de confirmar su enfermedad, brindarle educación de acuerdo a su patología y hacerle seguimiento. Es necesario tener registrado en el reglamento interno del trabajador las sanciones que se desean aplicar según los casos. Hacer seguimiento exhaustivo a las personas que se ausentan con mayor frecuencia.

Llevar una planilla en que se registre el nombre del médico que firma la incapacidad, la causa. También confirmar si la persona fue atendida en esa institución, si el médico que expide la incapacidad trabaja allí y concuerda con el tiempo de turno del médico.

III. Fortalecer el Programa de Medicina Preventiva y del Trabajo estipulado en la Lopcymat

- Realizar exámenes médicos ocupacionales periódicamente de acuerdo a las funciones específicas del cargo.
- Identificar los riesgos de salud ocupacional de cada una de las unidades y tomar medidas de prevención oportunas.
- Dedicar gran parte del tiempo a la educación y prevención de enfermedades y accidentes laborales de manera personalizada y sistemática.
- Realizar jornadas de capacitación y recapitación con seguimiento personalizado permanente.

IV. Seguimiento y control de la asistencia laboral

Establecer sanciones y amonestaciones por la llegada tarde de los trabajadores con reiteradas (03) ocasiones, para ello se cuenta con la incorporación de una función en el programa de Microsoft Excel®, donde se

vinculan a los trabajadores y luego se hace el control por día, semanal, mensual.

Implementar indicadores que midan el nivel de ausentismo en los trabajadores del Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure. Tales como Tasa global de ausentismo, Tasa de Frecuencia y Tasa de Severidad

PLAN DE ACTIVIDADES

Cuadro N° 11. Formulación del Plan de Acción. Acción 1.

| ESTRATEGIA 1 | | |
|--|--|---|
| Implementar el Coaching Empresarial en INSALUD Apure | | |
| Plan | Acciones Inmediatas | Recursos |
| Formar y capacitar a los empleados de INSALUD Apure, en el mejoramiento personal: liderazgo, motivación, crecimiento | <ul style="list-style-type: none"> -desarrollar talleres motivacionales - Involucrar al personal para un mejor desempeño laboral | Humanos: Personal de Recursos Humanos Financieros Materiales: Folletos, Hojas Blancas, Lápices Tecnológicos: Laptop y Video Beam |
| Responsables | Plazo | |
| Autora | Del 01 mayo al 31 de julio de 2017 | |

Fuente: Luna (2017)

Cuadro N° 12. Formulación del Plan de Acción. Acción 2.

| ESTRATEGIA 2 | | |
|--|---|---|
| Seguimiento médico a los trabajadores que están de reposo | | |
| Plan | Acciones Inmediatas | Recursos |
| Aplicar acciones de seguimiento al personal que se encuentra de reposo | <ul style="list-style-type: none"> - generar registro y control del personal que se encuentra de reposo - Generar cronograma de visitas a sus domicilios - Generar reporte | <p>Humanos: Personal de Recursos Humanos y Medico</p> <p>Materiales: Planilla de Registro, Hojas Blancas, Lápices</p> <p>Tecnológicos: Tensiómetro, Glucómetro,</p> |
| Responsables | Plazo | |
| Autora | Del 01 mayo al 31 de julio de 2017 | |

Fuente: Luns (2017)

Cuadro N° 13. Formulación del Plan de Acción. Acción 3.

| ESTRATEGIA 3 | | |
|---|--|---|
| Fortalecer el Programa de Medicina Preventiva y del Trabajo estipulado en la Lopcymat | | |
| Plan | Acciones Inmediatas | Recursos |
| Desarrollo del Comité de Prevención y Seguridad Laboral de la Lopcymat | <ul style="list-style-type: none"> - Establecer articulación inmediata con Inpsasel para la activación del Comité de Seguridad Laboral -Establecer todos los mecanismos de protección a los trabajadores de INSALUD Apure. | Humanos: Personal de Inpsasel Materiales: Folletos, Hojas Blancas, Lápices Tecnológicos |
| Responsables | Plazo | |
| Autora | Del 01 mayo al 31 de julio de 2017 | |

Fuente: Luna (2017)

Cuadro N° 14. Formulación del Plan de Acción. Estrategia 4.

| ESTRATEGIA 4 | | |
|--|--|--|
| Seguimiento y control de la asistencia laboral | | |
| Plan | Acciones Inmediatas | Recursos |
| Aplicar el seguimiento y control de la asistencia de los empleados | -creación de archivo en programa Microsoft Excel ® con funciones de registro de todos los empleados, con la finalidad de establecer base de datos de asistencia -generar data semanal, quincenal y mensual individual y colectivo de los empleados, para hacer seguimiento y establecer sanciones | Humanos: Personal de Recursos Humanos Materiales: Folletos, Hojas Blancas, Lápices Tecnológicos: Computadora |
| Responsables | Plazo | |
| Autora | Inicio desde 01 de mayo de 2017 duración permanente | |

Fuente: Luna (2017)

BIBLIOGRAFIA CONSULTADA Y REFERENCIAL

- Arias, F (2014). El Proceso de Investigación 7^a edición, Editorial Episteme. Caracas, Venezuela.
- Barroso, M. (2012). Meditaciones gerenciales. Editorial Galac, 3ra. Edición. Caracas. Venezuela
- Behar (2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill
- Bernal, Javier. (2014). Módulo de Gestión Social. Consultado en <http://www.monografias.com/trabajos17/gestion-social-ops/gestionsocialops.shtml>.
- Bisquerra, (2009). Metodología de la Investigación Educativa. Editorial la Muralla, S.A. 2da Edición. Madrid.
- Bower, J. (2013). Oficio y arte de la gerencia. Vol. I. Grupo Editorial Norma. Colombia.
- Buaiz (2010). Consejos Comunales en Venezuela. Universidad Católica Andrés Bello. Venezuela.
- Bravo (2012) .Manual de Metodología de la Investigación. Publicaciones Limn. Caracas, Venezuela
- Castaño, S (2014). Prospectivas para el cambio de la organizaciones. Disponible en línea: repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/37057/S2014125_es.pdf. accesado en nov, 24,2016
- Comunidad Europea (2015). Acciones para las organizaciones. Documento en línea. Disponible en: ec.europa.eu/environment/nature/info/pubs/docs/brochures/bio_brochure_es.pdf. accesado en nov, 12. 2016

- Córdoba, A. (2012). El reto de la gestión empresarial. Como añadir valor a la empresa mejorando la gestión de su capital intelectual. Ediciones Deusto. España.
- Chávez (2014), La madurez gerencial y su relación con la aplicación de las áreas comunitarias y pedagógicas. Trabajo de grado Universidad de Chile. [en línea] disponible en: <http://www.cigsaundelaboral.org/publicacions> [Acceso 29 nov., 2016].
- Chiavenato, I. (2013). Administración de los Recursos Humanos. Tercera Edición. Mc Graw-Hill. México.
- Ferman y Levin (1979). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill
- Foden, J. (2013). Áreas y tareas del director gerente. Sentido común para las cuestiones que no puede ignorar. 3ra. Edición. Ediciones Deusto. España.
- Garagorri, X. (2012). Participación, autonomía y dirección en los centros educativos. Editorial Escuela Española. Madrid.
- Gento, P. (2011). Instituciones educativas para la calidad total. Segunda Edición. La Muralla, S.A. Madrid.
- Gibson, M (1997). La Complejidad de las organizaciones. Editorial Centurión. México
- Granell y Otros. (2011). "El Perfil del Gerente Social" Fundación Escuela de Gerencia Social. Caracas.
- Kerlinger, F.(2002). Investigación del comportamiento. 4a. ed. México: McGraw-Hill

- Kliksberg, Bernardo. (2012). Hacia una gerencia social eficiente. 2da. Edición. Editorial Trillas. México.
- Machado, Jesús. (2012) "Estudios de los Consejos Comunales en Venezuela" Fundación Centro Gumilla. Caracas.
- Martínez (2011). Los Consejos Comunales y su articulación con la Gerencia Pública Municipal. Universidad Metropolitana. Caracas.
- Mercado, A (1992). Economía social de los Consejos Comunales. Universidad Central de Venezuela.
- Osborn (2005). Una Mirada hacia la nueva gestión pública. Mexico
- Osorio, Ana. (2011). "El municipio en el contexto de la democracia participativa" Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez. Caracas.
- Plan de la Patria (2013-2019). Segundo Plan Socialista de Desarrollo Económico y Social de la Nación (2013-2019). Gaceta Oficial N. 6.118 Extraordinario, Diciembre 04 de 2013.
- Parella, S (2013). Metodología de la Investigación. Caracas; Venezuela: FEDUPEL
- Pérez, R (2012). Los consejos Comunales en Venezuela. Caracas, Venezuela.
- Saballo (2012), en su investigación "Diseño de una estrategia para la capacidad de organización comunitaria del Consejo Comunal de Caserío "El Reventón" desde la perspectiva de la confianza, asociatividad, cooperación y cohesión social, Parroquia Juan Bautista Rodríguez, Municipio Jiménez, Estado Lara. Universidad de Oriente. Venezuela.

- Sabino (2016). Proceso de la Investigación. Editorial Panapo. Venezuela
- Tamayo, M (2015). Tesis de Investigación. Editorial Limusa. Caracas. Venezuela.
- UPEL, 2016. Manual de Trabajos de Grado de especialización y Maestría y Tesis Doctorales. Universidad Pedagógica experimental Libertador. Vicerrectorado de Investigación y Postgrado. Editorial FEDUPEL. Caracas, Venezuela.238 pp.
- Ramírez (2013). Como Hacer un Proyecto de Investigación.Caracas: Panapo de Venezuela
- Venezuela 1999. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial N° 38.860 (Extraordinario). Caracas, Marzo 15.
- Venezuela 2013. Ley del Plan de la Patria. Segundo Plan Socialista de Desarrollo Económico y Social de la Nación 2013-2019. Publicado en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No 6.118 (Extraordinario). Caracas, Diciembre 04.
- Venezuela 2012. Ley de Planificación Pública y Popular .Gaceta Oficial N° 6.017 (extraordinario). Caracas, Diciembre 30
- Venezuela 2010. Ley Orgánica de las Comunas. Gaceta Oficial N° 6.011 (extraordinario). Caracas, Diciembre 21.
- Venezuela 2009. Ley Orgánica de los Consejos Comunales. Gaceta Oficial N° 6.011 (extraordinario). Caracas, Diciembre 21.

Anexos

CUESTIONARIO

Un cuestionario dirigido al Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apurea los fines de proponer acciones gerenciales para la minimización del ausentismo laboral en el Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure. El instrumento ha sido elaborado de tal manera que permita la obtención de información necesaria y calificada, la cual resulta necesaria para la realización del Trabajo Especial de Grado como requisito para optar al grado de *Magister Scientiarum* Gerencia General, mencionando a su vez que dicha información solo tendrá fines investigativos.

Por otra parte, se le agradece suministrar la información solicitada de la manera más confiable posible, ya que la autenticidad y fiabilidad del estudio, dependerá de la veracidad con que usted responda las preguntas que incluye.

Agradeciéndole de antemano la colaboración prestada

EL Investigador.

Objetivo General y Objetivos Específicos

Objetivo General

Proponer acciones gerenciales para la minimización del ausentismo laboral en el Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure.

Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de ausentismo laboral presente en el Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure.
- Describir los factores que inciden en el ausentismo laboral en el Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure.
- Diseñar acciones gerenciales para la minimización del ausentismo laboral en el Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure

Tabla 1. Operacionalización de Variables

Objetivo General: Proponer acciones gerenciales para la minimización del ausentismo laboral en el Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure.

| Objetivos | Definición Nominal | Definición Conceptual | Dimensión | Indicadores | Téc. | Inst. | Items |
|---|--------------------|-----------------------|----------------|--|------|-------|----------|
| | | | Ambiental | Ambiente poco iluminado Poco espacio físico temperatura inadecuada falta de agua potable | | | 19 20 |
| | | | Organizacional | Antigüedad Descontento con el salario Desmotivación Trabajo rutinario, repetitivas y parcializadas Relaciones interpersonales inadecuadas Colegas y subordinados Supervisión técnica | | | |
| Diseñar estrategias gerenciales para la minimización del ausentismo laboral en el Instituto Autónomo de la Salud INSALUD Región Apure | | | | | | | |

Fuente: Luna (2017).

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / **B**= Bueno / **M**= Mejorar / **X**= Eliminar / **C**= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la Casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

| PREGUNTAS | | ALTERNATIVAS | | | | | OBSERVACIONES |
|-----------|-------|--------------|---|---|---|---|---------------|
| Nº | Ítems | E | B | M | X | C | |
| 1 | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | |
| 16 | | | | | | | |
| 17 | | | | | | | |
| 18 | | | | | | | |
| 19 | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | |

Evaluado por:

INSTRUCCIONES

A continuación se presentan una serie de preguntas cerradas. En tal sentido, se le sugiere atender a las instrucciones siguientes:

- Leer cuidadosamente cada una de las preguntas.
- Escoger la alternativa que considere más conveniente.
- No debe obviar preguntas, puesto que resulta de vital importancia toda la información solicitada para el éxito de la investigación
- Favor contestar con la mayor veracidad posible
- El instrumento está compuesto por una columna que recoge las variables e indicadores a estudiar en el estudio y a su vez por la escala de medición con las alternativas: SI, NO.

I PARTE

A continuación se le presentan una serie de enunciados. Marque con una equis (X), en la preposición que mayormente se ajusta a su opinión.

Variable 1.- Nivel de ausentismo .

| Nº | Ítems | Alternativa | |
|--|--|-------------|----|
| | | SI | NO |
| Dimensión: Administrativo | | | |
| Indicador: Planilla de Asistencia | | | |
| 1 | ¿En INSALUD Apure poseen planilla de asistencia para los empleados ? | | |
| Indicador: Control de Asistencia | | | |
| 2 | ¿En el Departamento de Recursos Humanos de INSALUD Apure se lleva el control de asistencia de los empleados que laboran en esa institución? | | |
| Indicador: Registro de ausentismo | | | |
| 3 | ¿En el Departamento de Recursos Humanos de INSALUD Apure se lleva el registro de ausentismo de los empleados que laboran en esa institución? | | |
| Indicador: Índice de frecuencia | | | |
| 4 | ¿El Departamento de Recursos Humanos de INSALUD Apure, conoce el Índice de frecuencia de ausentismo de los empleados que laboran en esa institución? | | |
| Indicador: Índice de ausentismo legal | | | |
| 5 | ¿El Departamento de Recursos Humanos de INSALUD Apure, conoce el Índice de ausentismo legal de los empleados que laboran en esa institución? | | |
| Indicador: Índice de permanencia | | | |
| 6 | ¿El Departamento de Recursos Humanos de INSALUD Apure, conoce el Índice de permanencia de los empleados que laboran en esa institución? | | |

| Variable 2. Factores que inciden en el ausentismo laboral | | |
|--|---|--|
| Nº | Ítems | |
| Dimensión: Personal | | |
| Indicador: Vida personal | | |
| 7 | ¿Considera Ud. Que una situación de la vida personal puede influir en la ausencia en su trabajo? | |
| Indicador: Reconocimiento | | |
| 8 | ¿Considera Ud. Que la falta de reconocimiento en el trabajo puede influir en la ausencia de su trabajo? | |
| Indicador: Fatiga | | |
| 9 | ¿Considera Uds que la fatiga puede influir en su ausencia laboral? | |
| Indicador: Enfermedad | | |
| 10 | ¿Considera Uds que una enfermedad puede influir en su ausencia laboral? | |

| | | |
|------------------------------------|---------------|--|
| Dimensión: Social | | |
| Indicador: Edad | | |
| 11 | N° | |
| | entre 15 a 25 | |
| | entre 26 a 35 | |
| | entre 36 a 45 | |
| | entre 46 a 55 | |
| | entre 56 a 65 | |
| Indicador: Género | | |
| 12 | N° | |
| | Femenino | |
| | Masculino | |
| Indicador: Estado Civil | | |
| 13 | N° | |
| | Soltero | |
| | Casado | |
| | Concubino | |
| | Viudo | |
| Indicador: Condición Física | | |
| 15 | N° | |
| | Atlético | |
| | Normal | |
| | sobrepeso | |
| | obeso | |

| Nº | Ítems | Alternativa | |
|--|--|-------------|----|
| | | SI | NO |
| Dimensión: Económico | | | |
| Indicador: Descontento con el salario | | | |
| 14 | ¿Considera Ud. Que su salario actual influye en ausentarse de su trabajo? | | |
| Indicador: Otros ingresos | | | |
| 15 | ¿Considera Ud. Que la búsqueda de otras actividades laborales fuera de su trabajo puede influir en la ausencia de su trabajo? | | |
| Dimensión: Ambiente | | | |
| Indicador: Área de trabajo | | | |
| 16 | ¿Considera Ud. Que el área inadecuado de trabajo puede influir en la ausencia en su trabajo? | | |
| Dimensión: Organizacional | | | |
| Indicador: Desmotivación | | | |
| 17 | ¿Considera Ud. Que la desmotivación puede influir en la ausencia de su trabajo? | | |
| Indicador: Trabajo rutinario | | | |
| 18 | ¿Considera Uds que el trabajo rutinario puede influir en su ausencia laboral? | | |
| Indicador: Relaciones interpersonales | | | |
| 19 | ¿Considera Uds que las relaciones interpersonales hostiles en el ambiente de trabajo una enfermedad puede influir en su ausencia laboral? | | |
| Indicador: Colegas y subordinados | | | |
| 20 | ¿Considera Uds que la relación con los colega y subordinados que no cumplen con sus funciones sobrecargándolo de responsabilidades puede influir en su ausencia laboral? | | |

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Nosotros _____,
_____ y
_____ Titulares de las cédulas de Identidad N°
_____, N° _____, N°
_____, respectivamente de profesión ejerciendo
actualmente como _____, en la institución
_____ por medio de la presente
hacemos constar que hemos revisado con fines de validación del instrumento
(encuesta), a los efectos de su aplicación en el Instituto Autónomo de la Salud
INSALUD Región Apure. 2017. Luego de hacer las observaciones pertinentes,
podemos formular las siguientes apreciaciones.

| | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | EXCELENTE |
|------------------------|------------|-----------|-------|-----------|
| congruencia de ítems | | | | |
| Amplitud de contenido | | | | |
| Redacción de los ítems | | | | |
| Claridad y precisión | | | | |
| Pertinencia | | | | |

En San Fernando, a los _____ días del mes de _____ del _____.

Firma

Firma