



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE MEDICINA  
ESCUELA DE ENFERMERÍA**



**FACTORES DE MOTIVACIÓN EXTRINSECA PRESENTES EN EL  
AUSENTISMO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA  
QUE LABORAN EN LA UNIDAD QUIRÚRGICA DEL “HOSPITAL  
UNIVERSITARIO DE CARACAS” EN EL CUARTO TRIMESTRE DE 2015  
CARACAS – PLAZA VENEZUELA**

(Trabajo Especial de Grado para Optar al Título de Licenciado en  
Enfermería)

**Tutora;  
Prof. Marisol Zambrano**

**Autoras:  
.Cristancho, Libia  
Ci: .V 19.600.650  
.Lizarazo, Corina  
Ci: .V 18.711.484  
.Pérez, María  
Ci: .V 14.484.427**

**Caracas, enero de 2016**

**FACTORES DE MOTIVACIÓN EXTRINSECA PRESENTES EN EL  
AUSENTISMO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA  
QUE LABORAN EN LA UNIDAD QUIRÚRGICA DEL “HOSPITAL  
UNIVERSITARIO DE CARACAS”. IV TRIMESTRE. CARACAS**



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE MEDICINA  
ESCUELA DE ENFERMERÍA**



**APROBACION DEL TUTOR**

En mi carácter de Tutor del Trabajo Especial de Grado, titulado: **FACTORES DE MOTIVACIÓN EXTRINSECA PRESENTES EN EL AUSENTISMO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN LA UNIDAD QUIRÚRGICA DEL “HOSPITAL UNIVERSITARIO DE CARACAS”**, presentados por las ciudadanas: **Cristancho Libia, Lizarazo Corina y María Pérez**, Para optar al grado de: **Lcda. En Enfermería**; considerando que el trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado asignado para tal efecto.

En la ciudad de Caracas, a los \_\_\_\_\_ días, del mes de \_\_\_\_\_ del año 2016.

**Marisol Zambrano  
C.I.**

## DEDICATORIA

A **Dios**, por nunca desampararme y ayudarme siempre que acudí a él en busca de un guía en el camino a seguir y siempre acompañarme en los buenos y sobre todo en los malos momentos.

A mis padres, **Ana claret Troconis, Alfonso Cristancho**, que siempre me han apoyado incondicionalmente y a quien debo este triunfo profesional, gracias por todo su amor y dedicación para poder brindarme una formación académica.

A mis hermanos: **verónica y alfonso**, por ayudarnos y darnos ánimos de superación en todo momento.

A la **UCV**, la Máxima Casa de Estudios, y profesores por brindarnos conocimientos durante los estudios que hoy en día hacen posible la ejecución de esta investigación.

A **Marisol Zambrano**, nuestro tutor, por su apoyo y colaboración en todo momento; por enfocarnos y ofrecernos su gran ayuda y guiarnos en todo este camino recorrido.

A **todos nuestros amigos**, que han sido importantes para nosotras durante todo este tiempo y que de una y otra manera aportaron su granito de arena.

**LIBIA CRISTANCHO**

## DEDICATORIA

**A Dios** por darme la vida, salud, paciencia, sabiduría para estudiar y ejercer esta profesión tan hermosa, a mi virgen del valle por iluminar mi camino.

A mi **abue “Olga”** por ser de mi lo que soy ahora, por su dedicación conmigo día a día, por sus valores inculcados, todo el cariño y amor que me ha dado hasta ahora, por ser mi ejemplo a seguir, una mujer luchadora con carácter fuerte pero cariñosa, sin todo lo que me diste nunca sería la persona que ahora soy

**A mis padres Yaneth Pérez y Gustavo Lizarazo** por siempre inculcarme la importancia de estudiar y superarse de nunca parar hasta lograr mis metas, por su amor, cariño, paciencia y apoyo incondicional y ser la base fundamental de este logro

A mis tías porque cada una de ellas puso un granito de arena en mi para hacer posible este sueño, en especial a mi tía Indira Pérez mi inspiración, mi ejemplo, amiga, hermana quien influyo mucho en mi formación académica por enseñarme que las cosas en la vida hay que ganárselas con esfuerzo, honradez y trabajo duro, por creer siempre en mi y darme su total confianza

A mi compañero de Vida John Newton por su paciencia, amor y apoyo incondicional para crecer como profesional, sin negarme la oportunidad de cumplir mis metas.

A mis motores Mariagabriela y Sebastián por hacerme querer ser mejor persona cada día y superarme personal, espiritual y profesionalmente.

A ese ángel que siempre me cuida desde el cielo...Yisbeth George

**CORINA LIZARAZO**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo especial de grado primero a dios quien me dio la fuerza diaria y me enseñó el camino a seguir.

A mi familia a mi esposo **Nelson**, mis padres **Venus y Antonio**, amigos por apoyarme día a día y sobre todo a mi hijo **Rafael** ya que es mi fuerza y razón de vivir.

A la universidad central de Venezuela por darme la oportunidad de formarme como profesional.

Lo dedico mi gran grupo de compañeros de clases ya que hicieron mis días más fáciles y por último a mis profesoras ya que gracias a lo que me enseñaron me he convertido en la profesional que soy.

**MARIA ANTONIETA PEREZ**

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios todo poderoso guiarnos y darnos la capacidad y fuerza necesaria para lograr con éxito nuestras metas, porque sin su ayuda sería imposible alcanzarlas.

A nuestros seres queridos por confiar y creer en nosotras.

A Nuestra Profesora y Tutora Lcda. Marisol Zambrano en especial, un Reconocimiento por dedicarnos parte de su valioso tiempo en revisar, guiar y asesorar cada paso de nuestro trabajo de grado con sabiduría, conocimiento y paciencia. También contribuir en nuestro logro con éxito. Gracias por contar con su apoyo, siempre le estaremos agradecidas.

A la Lcda., profesora y amiga Leila Revello por brindarnos su apoyo incondicional, contribuir en nuestro logro con éxito. Gracias por su paciencia, dedicación y cariño hacia nosotras, siempre le estaremos agradecidas. Mil gracias.

A Nuestra Casa de Estudio, La Universidad Central de Venezuela, en especial a las profesoras y Licda. Lilia Betancourt, Zaida Domínguez, Doris Méndez, Maity Ruiz y todo el grupo de profesores por su arduo trabajo y aporte científico.

A todos los que comparten nuestro éxito mil gracias.

**Las autoras**

## INDICE GENERAL

	Pág.
Aprobación de tutor .....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	vii
Lista de Cuadros.....	ix
Lista de Gráficos.....	x
Resumen.....	xi
Introducción.....	1
<b>Capítulo I: El Problema</b>	
Planteamiento del Problema.....	4
Objetivos de la Investigación.....	9
Objetivo General.....	9
Objetivos Específicos.....	9
Justificación.....	9
<b>Capítulo II: Marco Teórico</b>	
Antecedentes de la Investigación.....	12
Bases Teóricas.....	15
Sistema de Variable.....	47
Operacionalización de Variable.....	48
<b>Capítulo III: Marco Metodológico</b>	
Tipo y diseño de la Investigación.....	49
Población.....	50
Muestra.....	51
Método e instrumento para la recolección de datos.....	51
Validez .....	52
Confiabilidad.....	53
Procedimiento para la recolección de datos .....	52
Técnicas de análisis.....	55
<b>Capítulo IV: Presentación y Análisis de los Resultados</b>	
Resultados de la Investigación.....	55
<b>Capítulo V: Conclusiones Y Recomendaciones.....</b>	
Conclusiones.....	70
Recomendaciones.....	71
<b>Referencias Bibliográficas.....</b>	72
<b>Anexos</b>	
A. Instrumento aplicado	



## B. Certificado de Validez del instrumento

### LISTA DE CUADROS

<b>Cuadros</b>	<b>pp</b>
Cuadro 1: Distribución absoluta y porcentual de las respuestas emitidas por los profesionales de enfermería que laboran en la Unidad Quirúrgica del Hospital Universitario de Caracas. Factores de Motivación Extrínseca en el Ausentismo Laboral. Dimensión: Financiera	56
Cuadro 2: Distribución absoluta y porcentual de las de las respuestas emitidas por los profesionales de enfermería que laboran en la Unidad Quirúrgica del Hospital Universitario de Caracas. Factores de Motivación Extrínseca en el Ausentismo Laboral. Dimensión: No Financiera.	61
Cuadro 3: Distribución absoluta y porcentual de las respuestas emitidas por los Profesionales de Enfermería que laboran en la Unidad Quirúrgica del Hospital Universitario de Caracas .Factores de Motivación Extrínseca en el Ausentismo Laboral. Dimensión: No financiera.	63
Cuadro 4: Distribución porcentual de las respuestas emitidas por los profesionales de enfermería que laboran en la Unidad Quirúrgica del Hospital Universitario de Caracas. Factores de Motivación Extrínseca en el Ausentismo Laboral. Dimensión: No Financiera. Indicador: Capacitación Profesional	66

## LISTA DE GRAFICOS

<b>Gráficos</b>	<b>pp</b>
Gráfico 1: Distribución absoluta y porcentual de las respuestas emitidas por los profesionales de enfermería que laboran en la Unidad Quirúrgica del Hospital Universitario de Caracas. Factores de Motivación Extrínseca en el Ausentismo Laboral. Dimensión: Financiera	59
Gráfico 2: Distribución absoluta y porcentual de las de las respuestas emitidas por los profesionales de enfermería que laboran en la Unidad Quirúrgica del Hospital Universitario de Caracas. Factores de Motivación Extrínseca en el Ausentismo Laboral. Dimensión: No Financiera.	62
Gráfico 3: Distribución absoluta y porcentual de las respuestas emitidas por los Profesionales de Enfermería que laboran en la Unidad Quirúrgica del Hospital Universitario de Caracas .Factores de Motivación Extrínseca en el Ausentismo Laboral. Dimensión: No financiera.	65
Gráfico 4: Distribución porcentual de las respuestas emitidas por los profesionales de enfermería que laboran en la Unidad Quirúrgica del Hospital Universitario de Caracas. Factores de Motivación Extrínseca en el Ausentismo Laboral. Dimensión: No Financiera. Indicador: Capacitación Profesional	68



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE MEDICINA  
ESCUELA DE ENFERMERÍA**



**FACTORES DE MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA PRESENTES EN EL  
AUSENTISMO LABORAL, EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA,  
QUE LABORAN EN LA UNIDAD QUIRÚRGICA DEL HOSPITAL  
UNIVERSITARIO DE CARACAS. CARACAS, CUARTO TRIMESTRE EL  
AÑO 2015.**

**Autoras:**

Cristancho, Libia  
C.I.V.- 19.600.650  
Lizarazo, Corina  
C.I.V.- 18.711.484  
Pérez, María  
C.I.V.-14.484.427

**Tutor:**

Marisol Zambrano

**RESUMEN**

La presente investigación tiene como objetivo general Determinar los Factores de motivación extrínseca presentes en el Ausentismo Laboral de los Profesionales de Enfermería que laboran en la unidad quirúrgica del “Hospital Universitario de Caracas”, IV trimestre año 2015. Es una investigación de tipo descriptiva, de campo y documental; estuvo conformado por 20 profesionales de enfermería de los 3 turnos (mañana, tarde y noche). Representando el 100% de la población.se utilizo la escala de Si y No, con preguntas dicotómicas , un cuestionario auto-administrado con (15) ítems, lo cual fue validado por 3 expertos en enfermería y la confiabilidad calculada a través del método de Kuder- Richardson (KR20). Dando como resultado (0,8.) Los resultados están representados en graficas y cuadros en barras para una mejor visualización y comprensión. En el resultado se pudo evidenciar la existencia de desmotivación en el trabajo que incide en un alto porcentaje de ausentismo laboral por parte del profesional de Enfermería, que labora en la Unidad Quirúrgica del Hospital Universitario de Caracas.

**Descriptores:** Factores motivacionales extrínsecos, ausentismo laboral

## INTRODUCCIÓN

Toda estructura organizativa está compuesta por seres humanos y depende de la participación de ellos para lograr los objetivos particulares o institucionales; estos juegan un papel indispensable para el buen funcionamiento de cualquier empresa. Por eso, es necesario que el personal esté identificado con la organización y con el trabajo que realiza, y a su vez la organización con sus integrantes, para así llevar a cabo las tareas de forma efectiva.

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

El origen del ausentismo no siempre está en el individuo, sino en la organización, o en ambos, En la falta de supervisión, en la precaria integración del hombre al establecimiento y los impactos psicológicos de una dirección deficiente. Las instituciones hospitalarias contratan a enfermeras para que trabajen una cantidad de horas, sin embargo estas pueden faltar, retirarse antes, o permanecer en la institución pero sin brindar el nivel de esfuerzo adecuado. Se puede incurrir en esta práctica por un posible

sentimiento de descontento hacia la institución. Esto es un síntoma que demuestra el mal funcionamiento de la estructura organizativa.

El ausentismo laboral es una de las problemáticas que actualmente aqueja a la mayoría de las empresas de salud a nivel mundial, dicha realidad debe estudiarse a profundidad de tal manera que puedan conocerse sus causas a fin de establecer estrategias de acción que contribuyan a disminuirla. La investigación que hoy se presenta constituye un estudio de la temática presentada, que aborda los elementos motivacionales que inciden en la misma.

Después de todo lo expuesto se dará un breve reseña de cómo el trabajo estará estructurado: en cinco (5) capítulos:

Capítulo I: El problema, en donde se realiza el planteamiento del mismo, el enunciado del objetivo general y específicos así como su justificación e importancia.

Capítulo II: Marco Teórico, permite establecer los antecedentes, las bases teóricas y legales. por otro lado,

Capítulo III: Marco Metodológico, presenta el diseño metodológico que se siguió para el desarrollo del trabajo, es decir, la descripción del tipo y diseño de la investigación, población y muestra, métodos e instrumentos de recolección de datos, así como el procedimiento de recolección de datos y el sistema de variables.

Capítulo IV. Se presentan y analizan los resultados arrojados en la investigación,

Capitulo V, hace referencia a las conclusiones y recomendaciones, con la presentación final de las referencias bibliográficas y anexos.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del Problema**

En la actualidad, un importante problema que se incrementa día a día y que sufren muchas empresas a nivel mundial y que se ha encontrado en los centros de salud es el ausentismo laboral; que es un factor que debe conocerse y tratar de reducirse al mínimo en dichos espacios. El ausentismo laboral es uno de los principales problemas que en cualquier empresa, institución pública o privada, con o sin fines de lucro, ya sean de servicios o de producción, influye negativamente para el cumplimiento de los objetivos y misión de la misma.

Al respecto Robbins, S (2005), refiere que:

El ausentismo es un aspecto importante a considerar dentro de las empresas, es por ello que afirmamos que hay que planificar y desarrollar estrategias que controlen las causas que lo originan, tomando decisiones que permitan reducir la ausencia de los empleados al trabajo, creando una cultura que logre acoger las buenas iniciativas, así como desechar las malas (p. 218)

El autor plantea que ésta problemática no debe pasar desapercibida ante las instituciones que la padecen, orientando a las mismas hacia el análisis profundo de las causas de ausentismo laboral.

Según Chiavenato (2005) “es el termino empleado para referirse a las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo. En sentido más amplio es la suma de los periodos en que, por cualquier motivo los empleados se retardan o no asisten al trabajo en la organización” (p.203)

No obstante, toda estructura organizativa está compuesta por seres humanos y depende de la participación de ellos para lograr los objetivos particulares o institucionales; estos juegan un papel indispensable para el buen funcionamiento de cualquier empresa. Por eso, es necesario que el personal esté identificado con la organización y con el trabajo que realiza, y a su vez la organización con sus integrantes, para así llevar a cabo las tareas de forma efectiva.

El reto de las organizaciones es lograr que sus miembros trabajen en forma cooperativa para alcanzar la efectividad organizacional y satisfacer las demandas de las necesidades de la sociedad. Sin embargo esto muchas veces se ve afectado por factores internos como: malas políticas salariales, falta de supervisión, escasez de personal entre otros y como externos entre los cuales se pueden mencionar: transporte deficiente, enfermedad, accidentes.

En Venezuela el nivel de ausentismo en los hospitales públicos ha aumentado más allá del 30% en las últimas tres décadas, representando un problema cada vez más cortas en tiempo. Por ello, en el marco de la Ley de Seguridad Social Integral venezolana está contemplado, en su Título III, Capítulo III y IV, lo relativo a la protección del trabajador contra accidentes y enfermedades que repercute positivamente en el ausentismo en todas las actividades laborales, incluyendo al sector salud.

El origen del ausentismo no siempre está en el individuo, sino en la organización, o en ambos. En la falta de supervisión, en la precaria integración del hombre al establecimiento y los impactos psicológicos de una dirección deficiente.



Resulta difícil para muchas personas entender porque el ausentismo es considerado una forma de corrupción hospitalaria. Por lo general existe un razonamiento (de sentido común) que ve al ausentismo en estas instituciones y a las enfermeras de un hospital en particular como una justificable adaptación de estos agentes a los bajos salarios que perciben. Esto se ha convertido en una forma de hacer vida laboral, debido a la inconformidad que poseen con respecto a su salario, y se ven en la necesidad de buscar otro trabajo para equiparar su sueldo con el alto costo de vida.

Los centros asistenciales de salud, no escapan a este problema, aunque los avances tecnológicos y científicos han desplazado algunas de las actividades humanas, el hombre sigue siendo primordial e indispensable. Tal es el caso del Hospital Universitario Caracas, el cual es un hospital público localizado en los espacios de la Ciudad Universitaria de Caracas, de la UCV, ubicado en el sector Los Chaguaramos del Municipio Libertador en el Distrito Capital. En dicho hospital, específicamente en la Unidad Quirúrgica, la cual es la unidad que brinda cuidados al paciente que requiera de una intervención quirúrgica, con demanda nacional se presenta este problema ya que, la ausencia en el trabajo; por parte de los profesionales de enfermería; se ha venido presentando desde hace tiempo ocasionando el desequilibrio en las labores regulares de la unidad quirúrgica, trayendo como consecuencia que esta situación repercuta en la colectividad general al disminuir la calidad de atención al paciente, que constituye la razón de ser de todo servicio de salud.

Debido al escaso personal ésta situación incide en los profesionales que si asisten a su lugar de trabajo, presentando manifestaciones de fatiga, estrés y desmotivación causadas por estas reiteradas inasistencias. El estado de motivación que presta el personal de enfermería, es decir, los estados desde el interior de la persona, la existencia de un deseo o

necesidad y desde el exterior, la existencia de un fin, meta u objetivo, denominado también incentivo, en la medida en que se percibe o advierte como instrumento de satisfacción del deseo o necesidad, pudiera ser detonante de esta problemática.

El estado de motivación que presta el personal de enfermería, es decir, los estados desde el interior de la persona, la existencia de un deseo o necesidad y desde el exterior, la existencia de un fin, meta u objetivo, denominado también incentivo, en la medida en que se percibe o advierte como instrumento de satisfacción del deseo o necesidad, pudiera ser detonante de esta problemática.

Al respecto, Dubrin, A (2003). Señala que

La explicación más simple de la motivación es una de las más poderosas: la gente desea esforzarse en lograr una meta porque satisface una de las necesidades más importantes por consiguiente, el interés propio es una fuerza impulsora. Sabemos que una persona está motivada cuando dedica sus esfuerzos a alcanzar las metas. (pág. 83).

La motivación extrínseca se encuentra relacionada con lo que el trabajador puede obtener de los demás con su trabajo. En principio, cuando trabajan, las personas buscan la propia subsistencia y el bienestar material, sin embargo, por sorprendente que pudiera parecer, la motivación extrínseca no es la mejor razón por la que se ha de buscar la productividad. Es más, ni siquiera la aumenta (incluso, puede perjudicarla). Cuando el trabajo se considera algo ajeno a mí, una carga que debo aceptar para obtener aquello que deseo, acaba por convertirse en un costo. Y, aplicando la ley según la cual todo costo debe minimizarse, me las arreglaré para trabajar lo menos posible.

El atractivo de los premios extrínsecos también puede hacer que la gente se enfoque estrictamente en una tarea, se apresure a cumplir un encargo y conseguir un premio, considere la tarea como una molestia que debe sufrir para recibir el premio, se vea a sí misma como menos libre y menos autoeterminada.

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

Es por ello, que la presente investigación plantean el siguiente problema de estudio: ¿Cuáles son los Factores de la Motivación extrínseca presentes en el Ausentismo Laboral de los Profesionales de Enfermería que laboran en la Unidad Quirúrgica del Hospital Universitario de Caracas?

Lo descrito permite realizar las siguientes interrogantes, para dar inicio a la investigación:

¿Cuáles son los elementos de la motivación extrínseca financiera presente en el ausentismo laboral de los Profesionales de Enfermería que labora en la Unidad Quirúrgica del Hospital Universitario de Caracas?

¿Cuáles son los elementos de motivación extrínseca no financiera presente en los profesionales de enfermería que laboran en la unidad quirúrgica del Hospital universitario de Caracas?

Todo lo anterior expuesto conlleva a pensar que si se mejora la situación, es evidente que el ausentismo laboral disminuiría, ya que el trabajo en grupo y bien coordinado lleva a un equipo a trabajar a gusto, y esto ayudaría no solo al trabajador como incentivo, sino también a el cuidado de calidad que se brindara al paciente.

## **Objetivos de la Investigación.**

### **Objetivo General**

Determinar los Factores de la motivación extrínseca presente en el Ausentismo Laboral de los Profesionales de Enfermería que laboran en la unidad quirúrgica del “Hospital Universitario de Caracas”, IV trimestre año 2015.

### **Objetivos Específicos**

- ✓ Describir los elementos de motivación extrínseca financieros presente en los Profesionales de Enfermería que laboran en la Unidad Quirúrgica del “Hospital Universitario de Caracas”.
- ✓ Determinar los elementos de motivación extrínseca no financieros presente en los profesionales de enfermería que laboran en la unidad quirúrgica del “Hospital universitario de Caracas”.

### **Justificación**

El ausentismo laboral es conocido como uno de los factores que negativamente influye en el proceso de producción y por ende dan como respuesta una falta de motivación en el personal de cualquier empresa.

El estudio tiene referencia, ya que se exponen elementos propios de los factores extrínsecos conocidos como el entorno o la suma total de aquello que nos rodea y que afecta condicionando especialmente las circunstancias de vida de las personas o la sociedad en su conjunto. También se conoce

como un conjunto de valores naturales, sociales y culturales existentes en un lugar y un momento determinado, que influyen en la vida del hombre y en las generaciones venideras. Es decir, no se trata sólo del espacio en el que se desarrolla la vida sino que también abarca seres vivos, objetos, agua, suelo, aire y las relaciones entre ellos, así como elementos tan intangibles como la cultura.

En enfermería, estos Factores ejercen una influencia que afectan el rendimiento y la asistencia laboral en el personal que labora en esta área, incidiendo en los miembros de una organización con respecto al trabajo, el ambiente físico en que se dan, las relaciones interpersonales que tiene lugar en torno a él, la motivación, el cambio, el salario, los logros. Para un gerente, es esencial diagnosticar y comprender cómo ve el personal de enfermería el clima de su organización y cuáles son los factores externos que influyen más a estos empleados. A partir de estos conocimientos el gerente podrá entonces planear la investigación para modificar el comportamiento de sus empleados, mejorar la productividad y la calidad del trabajo, favorecer las relaciones interpersonales y desarrollar la eficiencia de la organización, para disminuir el ausentismo laboral.

Con el estudio propuesto se pueden tomar medidas para mejorar o mantener el clima organizacional, tomando como referencia la Motivación como punto favorable, el cual posibilita y favorece un compromiso establecido entre el personal de enfermería y el Gerente del Área, permitiendo así aumentar los niveles de satisfacción y productividad de las actividades, minimizando la aparición de conflictos entre el equipo. En este contexto y desde el punto de vista teórico, el presente estudio tiene relevancia práctica, pues Pretende a través del manejo de conceptos, visualizar los factores motivacionales extrínsecos que influyen en el ausentismo laboral del profesional de enfermería que labora en la Unidad

Quirúrgica del Hospital Universitario de Caracas, para estimular la intervención positiva en el problema.

Desde el punto de vista metodológico el estudio permite la aplicación sistemática de los pasos que conducen a conocer los factores extrínsecos que generan ausentismo laboral sobre todo en la Unidad Quirúrgica. De allí la presente investigación desde el punto de vista práctico pretende que los resultados ayuden a clarificar la problemática antes expuesta de manera que se pueda realizar el esfuerzo para disminuir el ausentismo, con ello incrementaría la satisfacción en el equipo de enfermería por actividades realizadas en la atención del usuario.

Por otra parte, el resultado de esta investigación puede servir de apoyo a la gerencia de enfermería en la búsqueda de nuevas alternativas para el control y disminución del ausentismo laboral, y así mismo, pueda servir de apoyo a otros estudios relacionados con el tema, y a la vez cumplir con los requisitos exigidos por la UCV, para optar al título de Licenciadas en Enfermería.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

La ciencia se nutre de los aportes de la investigación ya sea para corregir, consolidar o aumentar los conocimientos de determinada área. Para ello se hace indispensable la revisión de antecedentes de la investigación. Las bases teóricas son de gran utilidad porque permiten conformar el basamento conceptual que ayuda a fortalecer los juicios y criterios, además, permite establecer el orden lógico del fundamento teórico.

#### **Antecedentes de la Investigación**

Desde una perspectiva general es necesaria la consulta de otros trabajos ya que de una manera orienta el desarrollo de esta investigación. Por lo tanto esta información sirve como base ya que posee un conjunto de elementos sólidos relacionados con el estudio y pueden ser utilizados para ampliar y complementar la investigación en desarrollo.

Ortiz, N (2014) realizó un estudio en el "Hospital *General del Oeste* Doctor José Gregorio Hernández" en Los Magallanes de Catia – Caracas, titulado "La identidad Profesional de las Enfermeras nombradas y su relación con la satisfacción laboral"; el cual tuvo como objetivo general determinar la identidad Profesional de la Enfermeras nombradas y su relación con la satisfacción laboral además como objetivos específicos determinar la identidad profesional de las enfermeras nombradas, identificar niveles de satisfacción laboral de las enfermeras nombradas, identificar la relación entre identidad profesional con cada dimensión: remuneración económica, condiciones de trabajo, reconocimiento institucional, relaciones interpersonales. La metodología utilizada en el estudio fue descriptiva y de corte transversal. Se aplicó un cuestionario sobre Identidad Profesional y

satisfacción laboral. Las conclusiones a las que llegaron fueron: El grado de Satisfacción Laboral de las enfermeras es de parcial insatisfacción en lo que se refiere a condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, las relaciones sociales, relación frente a la autoridad, necesidad de autorrealización y políticas administrativas.

Este trabajo guarda gran relación con la investigación ya, que cuando se habla de satisfacción laboral, o de motivación esto nos conduce a que el personal se encuentra contento, satisfecho con su trabajo, es decir que al personal de enfermería está bien motivado en su trabajo las incidencias por factores motivacionales intrínsecos no se presentarían, sino los extrínsecos, ya que a mayor satisfacción, mayor rendimiento en el trabajo.

Gil, M (2009). Realizó un estudio en la ciudad de Maracay, titulado "Ausentismo Laboral en el Profesional de Enfermería de la Emergencia Obstetricia" que estuvo orientada a determinar las causas del ausentismo laboral en el profesional de enfermería de la emergencia obstétrica del Hospital Central de Maracay. Fue una investigación de campo de tipo descriptivo; la población seleccionada fue de sesenta y cinco (65) enfermeras y una muestra de 15 enfermeras que representa el 23% de la población de estudio. Para la recolección de la información se utilizó un instrumento tipo escala de Lickert; las conclusiones muestran que entre las causales del ausentismo laboral se encuentran aspectos atribuibles a la motivación y que deberían estar presentes en la organización, para así lograr un armónico desenvolvimiento del trabajo. Donde los autores concluyen que el ausentismo laboral podría tener raíces de carácter sociológico, psicológico, pedagógico y estar relacionado con el desarrollo empresarial, directivo, económico de la empresa. Por tanto, los autores llegan a la conclusión que; Son muchas las empresas especializadas en la gestión del ausentismo laboral y los resultados que están obteniendo son muy alentadores



económicamente, además de la repercusión motivacional que tiene sobre el empleado.

Es por ello que se considera el estudio de gran importancia, con la investigación ya que en cuanto coinciden perfectamente con la variable en estudio, pues cuando un personal labora en un área donde se respeta su trabajo, su dedicación y se incentiva a que este siga funcionando perfectamente en armonía, todo lo contrario es cuando comienzan a observarse los factores degenerativos intrínsecos.

Vera, J. R Y Hurtado, C (2013), realizaron un trabajo de grado en la Universidad de Granada (URG) en España, con el título de “Características del Ausentismo Laboral de las Enfermeras de Atención Directa; en el Hospital Universitario Virgen de las Nieves en Granada”. Los resultados reflejan un índice de ausentismo de 7.25, el cual está por encima del índice esperado (6.7), entre las causas de ausentismo se obtuvo; ausencia por enfermedad (no comprobables); problemas personales y ausencias no justificadas. Entre las consecuencias se obtuvo desinterés laboral, sobrecarga laboral, agotamiento físico y baja calidad de trabajo. Entre las medidas de control que ejerce la gerencia de enfermería, se tienen actuaciones sobre las causas en un 55% igual porcentaje sobre los efectos.

Los autores concluyen que esta información proporciona datos que encaminan el estudio, sin embargo los resultados del mismo aporta que el ausentismo está por encima de los límites esperados; así mismo menciona que una de las causas proviene del control que ejerce la gerencia.

Esta investigación guarda relación con el proyecto de investigación realizado, ya que la misma va en función de que está orientada a la búsqueda de información, sobre origen, causa y consecuencias de la

problemática que ocasiona el ausentismo laboral de las enfermeras en los diferentes establecimientos del país para tratar de buscar una solución viable en las instituciones disminuyendo los factores que la ocasionan.

## **Bases Teóricas**

### **La motivación**

La motivación representa el nivel, rumbo y persistencia del esfuerzo dedicado al trabajo. Para decirlo más sencillo, una persona sumamente motivada rinde su mayor esfuerzo en el trabajo, una persona sin motivación no actúa de la misma manera.

Al respecto Stoner,F.(1996) expresa que “La mayoría de las discusiones en este tema de motivación empiezan con el concepto de las necesidades individuales: deseos fisiológicos o psicológicos insatisfechos de un individuo.la necesidad, es un deseo fisiológico o psicológico insatisfecho”. (p.346)

La motivación es una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona. Incluye factores que ocasionan, canalizan y sustentan la conducta humana en un sentido particular y comprometido.

Stoner,F (op. Cit) continua expresando que motivar es:

El proceso administrativo que consiste en influir en la conducta de las personas, basado en el conocimiento de “que hace que la gente funcione”. La motivación y el motivar se refiere al rango de la conducta humana consciente, en algún punto entre dos extremos:1) los actos reflejos y 2) las costumbres adquiridas, ejemplo: cepillarse los dientes o la forma de escribir. (p. 486)

En primer término, por lo general, se presupone que la Motivación es buena se nos enseña que uno no se puede sentir bien respecto a si mismo si no estás motivado.

En segundo lugar, la Motivación es multifactorial que interviene en el desempeño personal. También son importantes otros aspectos como la capacidad, los recursos y las condiciones para el desempeño.

En tercer lugar, tanto gerentes como investigadores presuponen que no hay mucha motivación y que esta se debe reponer periódicamente, ya que la motivación es como la calefacción de una casa en los meses fríos del año, como el calor se va escapando gradualmente el calentador debe encenderse con frecuencia para mantener el calor de la casa.

Y por último, la Motivación es un instrumento que permite a los gerentes ordenar las relaciones laborales en las organizaciones. Si los administradores saben que ellos son los que mueven a los trabajadores, entonces estos deben adaptar las asignaciones y recompensas laborales a beneficio de que estas personas “funcionen”. (Stoner F, p.485).

### **Teoría de motivación de Maslow.** (Teoría de necesidades)

La teoría de necesidades de Abraham Maslow explica dos tipos de necesidades, las necesidades de nivel inferior, que son las necesidades fisiológicas y sociales de la jerarquía de Maslow; y las necesidades de nivel superior, que son las necesidades de autoestima y autorrealización según la misma jerarquía.

Maslow emplea dos principios para describir la forma en que estas necesidades afectan el comportamiento humano.

El principio del déficit sostiene que una necesidad satisfecha no es motivadora de la conducta. Supone que las personas actúan para satisfacer

sus necesidades insatisfechas, es decir, aquellas para las cuales existe un “déficit” de satisfacción.

El principio de progresión sostiene que una necesidad en un determinado nivel no se activa hasta que la necesidad del siguiente nivel inferior ya este satisfecha. Supone que las personas avanzan paso a paso en la jerarquía buscando satisfacer sus necesidades.

Según Stoner, Freman y Gilbert (1996) “una persona seguirá motivada por las oportunidades de autorrealización siempre y cuando las otras necesidades permanezcan insatisfechas”. (p.346)

**Teoría de MacGregor** modelos de los recursos humanos.

Este teorizante critica el modelo de las relaciones humanas porque no representaba sino una posición más sofisticada para seguir manipulando a los empleados.

MacGregor identifico dos series de supuestos sobre los empleados. La posición tradicional, llamada **la Teoría X**, Sostiene que las personas tienen una aversión inherente al trabajo. Aunque los trabajadores lo consideren una necesidad, lo evitaran siempre que sea posible. Según esta posición la mayoría de las personas prefieren ser dirigidas y evitar responsabilidades.

**La teoría Y** es más optimista. Presupone que el trabajo es algo tan natural como el descanso o el juego. Según la teoría Y, las personas si quieren trabajar y pueden derivar muchísima satisfacción de su trabajo. De acuerdo con esta posición, las personas tiene capacidad para aceptar responsabilidad incluso la buscan. El problema en la teoría Y es que la vida industrial moderna no aprovecha plenamente el potencial humano.

### **Teoría ERG de Alderfer.**

Esta teoría la propuso Clayton Alderfer el cual reduce las cinco categorías de las necesidades de Maslow, explicando las necesidades existenciales que son los deseos fisiológicos y materiales, las necesidades de relacionarse que son los deseos de tener relaciones interpersonales satisfactorias y las necesidades de crecimiento que son los permanentes deseos de crecimiento y desarrollo psicológico.

La dinámica entre las necesidades dentro de la teoría ERG guarda otras diferencias con la teoría de Maslow. Esta teoría no presupone que las necesidades del nivel inferior deban satisfacer antes de que se activen las necesidades de nivel superior. Según la teoría ERG, todos o cada uno de estos tipos de necesidades pueden influir en comportamiento individual en un momento dado, tampoco presupone que las necesidades del nivel inferior ya satisfechas puedan reactivarse e influir en la conducta cuando no pueda ser satisfecha una necesidad de nivel superior. (p.347)

### **Teoría de los dos Factores de HERZBERG.**

La teoría de los dos factores de Frederick Herzberg se desarrolló a partir de un patrón identificado en la respuesta de casi 4000 personas a preguntas acerca de su trabajo. Explica un factor satisfactor, que se encuentra en la naturaleza del puesto de trabajo entre sí, como por ejemplo un sentido de logro, reconocimiento, responsabilidad, avance o crecimiento personal; y el otro factor de higiene que se encuentra en el contexto del puesto, como por ejemplo las condiciones de trabajo, relaciones interpersonales, las políticas organizacionales y los salarios.

En el estudio realizado, cuando se le preguntaba a las personas que los “motivaba”, tendieron a identificar causas relacionadas con la naturaleza del puesto de trabajo en sí. Herzberg les llamo factores satisfactorios. Cuando se les pregunto que los “apegaba” tendieron a identificar cosas que se relacionaban más con el escenario de trabajo. Herzberg les llamo factores de higiene. (p.348)

### **Teoría de las necesidades adquiridas de MacClelland**

A finales de 1940, David MacClelland y sus colaboradores comenzaron a experimentar con las pruebas de percepción Temática (TAT) como un método para examinar las necesidades humanas. En estas pruebas se pide a las personas que observen determinadas imagines y que escriban una historia acerca de lo que ven.

Esta teoría llevo a la conclusión de tres necesidades fundamentales, las necesidades de logro que es el deseo de hacer algo de mejor manera o con más eficiencia, de resolver problemas o de dominar tareas complejas. Las necesidades de poder hablan del deseo de controlar a otras personas, de influir en su comportamiento o de ser responsable de ellas. Las necesidades de afiliación, habla del deseo de establecer y mantener relaciones amigables y cordiales con otras personas.

Según MacClelland, las personas adquieren o desarrollan estas necesidades a lo largo del tiempo como resultado de sus experiencias de vida individuales. Debido a que cada necesidad se asocia con un conjunto distintivo de preferencia de trabajo, anima a los administradores a reconocer la fuerza de cada necesidad en ellos mismos y en otras personas, a fin de intentar crear un ambiente de trabajo que responda a ellas. (p.349)

### **Factores motivacionales intrínsecos:**

Según Hernández,R.(2011),citando a Herzberg: “los factores motivacionales intrínsecos al puesto de trabajo son los que en realidad motivan, pues son capaces de proporcionar satisfacción psicológica y emocional (p.64)

A su vez Hodgetts y Altman (2004), señalan que:

Los factores intrínsecos son aquellos relacionados con el contenido del cargo, a las tareas y a los deberes relacionados con dicho cargo. Son los factores motivacionales que producen resultados duraderos de satisfacción. Además son aquellos factores que generan o impulsan a la satisfacción, y en el peor de los casos no crean insatisfacción, sino satisfacción.(p.117)

Estos factores son los que mueven al trabajador hacia actitudes positivas y a sentir satisfacción.

### **Motivación intrínseca**

Para García y Doménech citando a Prekrun (1992). La motivación intrínseca se puede definir como aquella que procede del propio sujeto, que está bajo su control y tiene capacidad para auto reforzarse. Se asume que cuando se disfruta ejecutando una tarea se induce una motivación intrínseca positiva. Es más, aquellas emociones positivas que no están directamente relacionadas con el contenido de la tarea también pueden ejercer una influencia positiva en la motivación intrínseca como por ejemplo la satisfacción de realizar con éxito una redacción.

En el mismo orden de ideas García, y Doménech, (op. Cit) citando a Pekrun hacen mención que:

Las emociones negativas pueden repercutir básicamente de dos formas en la motivación intrínseca. En primer lugar, emociones negativas como la ansiedad, la ira, la tristeza, etc., pueden ser incompatibles con emociones positivas por lo que pueden reducir

el disfrute en la tarea. En segundo lugar, puede aparecer una motivación extrínseca negativa opuesta a la motivación extrínseca positiva que conduce a la no ejecución de la tarea (conducta de evitación) porque está vinculada con experiencias pasadas negativas. Por lo tanto, además de impedir la motivación intrínseca positiva, las emociones negativas también producen motivación intrínseca negativa. Una de las emociones negativas que conlleva a la no ejecución o evitación es el “aburrimento” por lo que se presume que produce motivación (negativa) para evitar la realización de la tarea y a comprometerse, en su lugar, con otras tareas. También existen otras emociones, tales como ansiedad o ira, etc., que pueden producir motivación intrínseca de evitación, no sólo porque se relacionen con los resultados, sino porque también se pueden generalizar a los contenidos de la tarea. (p.16)

### **Motivación extrínseca**

La motivación extrínseca se define, según García, y Doménech (1992) citando a Prekrun, en contraposición de la intrínseca, como aquella que procede de fuera y que conduce a la ejecución de la tarea. Todas las clases de emociones relacionadas con resultados se asume que influyen en la motivación extrínseca de tareas.

Así mismo continúa describiendo García y Doménech citando a Pekrun (1992) que entre las emociones prospectivas y retrospectivas ligadas a los resultados:

Considera emociones prospectivas aquellas que están ligadas prospectivamente y de forma directa con los resultados de las tareas (notas, alabanzas de los padres, etc.) como por ejemplo la esperanza, las expectativas de disfrute, la ansiedad, etc. Así la esperanza y las expectativas de disfrute anticipatorio producirían motivación extrínseca positiva, es decir, motivación para ejecutar la tarea con la finalidad de obtener resultados positivos. En cambio, la desesperanza puede inducir a un estado de indefensión que comporta la reducción o total anulación de la motivación extrínseca por no poder alcanzar resultados positivos o evitar los negativos. Se puede asumir que la motivación extrínseca positiva contribuye efectivamente (conjuntamente con la motivación intrínseca positiva) a la motivación total de la tarea. El caso se complica cuando se relaciona los resultados



(negativos) y la motivación extrínseca de evitación producida por la ansiedad. Se pueden distinguir dos situaciones sobre cómo evitar el fracaso y resultados negativos. (p.16)

En situaciones “no restrictivas” (tareas ordinarias de clase) el fracaso se puede evitar demandando al estudiante tareas más fáciles que pueda superar con éxito. En situaciones “restrictivas” (por ejemplo de examen) la única manera de evitar el fracaso es proporcionándole al estudiante los recursos didácticos necesarios (técnicas, destrezas, etc.) para afrontar con éxito la tarea. Las emociones retrospectivas como la alegría por los resultados, decepción, orgullo, tristeza, vergüenza, ira, etc., funcionan fundamentalmente como evaluativas, como reacciones retrospectivas a la tarea y a sus resultados.

Las emociones evaluativas pueden servir de base para desarrollar la motivación extrínseca en la ejecución de tareas académicas. Así, experiencias agradables asociadas a resultados positivos (una buena nota, alabanza de los padres, etc.) y sentirse orgulloso por ello, conduce a un incremento de la apreciación subjetiva de alcanzar ese tipo de resultados. Por otra parte, experimentar decepción o vergüenza conduce a alcanzar resultados negativos.

### **Ausentismo Laboral**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) (2012) define ausentismo laboral “como la falta de asistencia de los empleados a sus puestos de trabajo por causa directa o indirectamente evitables, tales como de enfermedad, cualquiera que sea su duración y carácter común, profesional, accidente laboral o no incluidas las visitas medicas, así como las ausencias injustificadas durante toda o parte de la jornada laboral, y los permisos circunstanciales dentro del horario laboral. Por otro lado la Organización Internacional del Trabajo (O.I.T.), define el ausentismo como “la no asistencia

al trabajo por parte de un empleado que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidos los periodos vacacionales y las huelgas. (p. )

En el mismo orden de ideas refiriendose al ausentismo Gomero y Llap (2004) refieren:

“El ausentismo laboral, es reconocido ampliamente como uno de los factores que más negativamente influyen en el proceso de producción. Esto no es nuevo, ya que los gobiernos y las empresas se han preocupado de esta situación realizando una serie de estrategias encaminadas a eliminar o minimizar este factor importante que conlleva a la reflexión del fenómeno que lejos de favorecer, perjudica al trabajador, disminuyendo su ingreso económico familiar, a las instituciones y a la sociedad. (p.9)”

Dentro del control gerencial, organizacional y de atención de todo Centro Hospitalario bien sea público o privado, el ausentismo laboral por algunas causas, como bajo salario, enfermedades, desmotivación entre otras, constituye uno de los principales factores negativos en todo proceso de atención. Su gran influencia ha obligado a la elaboración de normas y leyes para su regulación por parte de los gobiernos en diferentes países donde se evidencia más dicha problemática. Igualmente consideramos que el ausentismo laboral, es el conjunto de ausencias de los empleados a su trabajo, justificadas o no. Es uno de los puntos que más preocupan a las empresas y que más tratan de controlar y reducir.

Las causas del ausentismo son muchas, y no siempre sucede por causa del empleado; muchas veces es causado por la propia organización, la eficiente supervisión, la falta de motivación y estímulo, desfavorables condiciones de trabajo, la escasa integración de empleado en la organización, por ello, el ausentismo es uno de las cuestiones que más preocupan a las empresas por los problemas organizativos que suscita y los altos costos que generan.

### **Clasificación del Ausentismo Laboral**

Según Balderas, M. (2005) expresa que” el ausentismo se clasifica de la siguiente manera: Ausentismo Justificado y Ausentismo Injustificado” (p45.). Con respecto las autoras lo describen como; el ausentismo justificado es aquel que se produce con autorización.

En cuanto al Ausentismo injustificado: Las faltas del trabajador cuando no avisa, y por lo tanto, no hay autorización. Por lo antes expuesto se puede deducir entonces que el Ausentismo Laboral no justificado es un fenómeno sociológico directamente vinculado a la actitud del individuo y de la sociedad ante el trabajo. Son las condiciones de trabajo en las que se desenvuelve el trabajador una de las causas directas del ausentismo laboral.

Cuando las condiciones de trabajo son satisfactorias disminuye sensiblemente el ausentismo laboral, por contra ante condiciones de trabajo precarias aumenta sensiblemente el ausentismo laboral. Todo lo que propicie una actitud adecuada (integración, satisfacción, motivación, representatividad, etc.) redundará en un menor ausentismo y todo lo que favorece un deterioro de esta actitud. Las faltas del trabajador cuando no avisa, y por lo tanto, no hay autorización.

Igualmente Chiavenato I,(2005) determinó que” dentro del Ausentismo Laboral, se encuentran el ausentismo justificado e injustificado, legalmente”. (p.44).

## **Ausentismo físico justificado**

Así mismo Ponce, R (2000) describe que también se define el ausentismo físico justificado:

EL ausentismo físico justificado, el cual se puede considerar el ausentismo físico justificado como la inasistencia a las labores cotidianas, que derivan de una incapacidad o imposibilidad real de acudir al centro de trabajo, esta inasistencia puede obedecer factores educativos, como por ejemplo estar disfrutando de una beca oficial, o factores médicos tales como puede ser sufrir incapacidad maternal, o postoperatoria, así como estar atravesado por una enfermedad grave o por haber sufrido un accidente de trabajo, etc. ; obedece también a factores de tipo laboral como puede ser encontrarse en el cumplimiento de una comisión oficial que obligue a ausentarse al trabajador y finalmente a condiciones jurídicamente reglamentadas como lo son el disfrute de vacaciones y descansos semanales y los días festivos. (p.21)

## **El ausentismo físico injustificado**

En cuanto al físico injustificado Ponce. (Op. Cit), indica que se divide a su vez en “ausentismo por jornada completa y ausentismo por jornada parcial, los ejemplos anteriormente mencionados corresponden a la primera sub-clasificación, por lo que toca al ausentismo justificado parcial, el cual solos se presenta por razones médicas laborales”. (p. 22)

Sin embargo para *Balderas, (2007) considera clasificar el ausentismo físico injustificado como la:*

La inasistencia no esperada de un empleado a su centro de trabajo explicando motivos ficticios o no justificados, como el anterior ausentismo este también se clasifica en total o parcial. Es total cuando la ausencia se prolonga a lo largo de toda la jornada como en el caso de las faltas, las licencias y las incapacidades ficticias. El ausentismo físico injustificado es parcial, temporal o incompleto cuando la ausencia no abarca la totalidad de la jornada, es decir, cuando se he llegado tarde, salido temprano, o solicitando un permiso destinado a resolver un asunto en particular (no oficial). (p. 132).

### **Tipos de ausentismo:**

Para Chiavenato, (2007) los tipos de ausentismo que se pueden presentar son:

- a) Ausentismo parcial: Considera solo el personal en actividad normal y únicamente las faltas y retardos convertidas en horas, pero relacionadas con:

Faltas injustificadas por certificados médicos.

Faltas por motivos médicos no justificados. Retardos por motivos justificados o no justificados.

- b) Ausentismo general (mixto): Relacionado con el personal ausente durante el periodo prolongado por:

Vacaciones.

Licencias de toda clase.

Ausencias por enfermedad, maternidad y accidentes de trabajo: se trata de un ausentismo mixto, pues incluye ausencias amparadas legalmente. Para la mayoría de las organizaciones gubernamentales, ejemplo el Instituto Mexicano del Seguro Social, se clasifica como ausentismo programado y no programado, y a continuación se detalla:

Ausentismo programado: Vacaciones

- c) Ausentismo no programado: Faltas injustificadas.

Siendo estas características las que expresan claramente como se generaliza el ausentismo de manera programada y no programada, se comprende por programada, al tipo de ausentismo planeado en decir, informado con antelación lo cual se llevara un control de manera tal que no se vea afectada la jornada de trabajo en curso, y por

ausentismo no programado se refiere a todo aquel que no ha sido informado con anticipación; aquel en el que el empleado se le ha manifestado de manera imprevista siendo de carácter urgente,(p. 103)

### **Causas del Ausentismo Laboral**

- 1) Por factores dependientes : poca motivación, condiciones laborales. Ambiente laboral
- 2) factores extra laborales: por ejemplo: obligaciones del hogar, horario para llevar los hijos al colegio, al médico. (Aumenta en el pleno empleo).
- 3) factores de la patología del trabajador, cuadros estacionales: gripe, procesos sépticos, individuos con poca resistencia a las agresiones físicas, psíquicas, al estrés.
- 4) factores de personalidad del trabajador: no existe una personalidad del ausentista, aunque existe el profesional: egoístas, litigantes, expertos en encontrar disculpas.

### **Clasificación de ausentismo:**

- 1) Ausentismo legal estatutario: son las licencias de la Ley de Contratos de Trabajo (casamiento, maternidad, muerte, por estudio). Debe ser reemplazado.
- 2) Ausentismo voluntario: por ejemplo por motivos psicosociales: trámites personales, huelga. Es un indicador de la organización del trabajo.
- 3) Ausentismo por enfermedad
- 4) Ausentismo por enfermedad por accidente del trabajo;
- 5) Ausentismo compulsivo: Impuesto al trabajador (cierre de patronal, catástrofe: inundaciones, temblores, etc.), impedimento para trasladarse al trabajo (huelga de transportes). No depende de las

leyes, ni de la voluntad del trabajador. Empresas que disminuyen el tiempo de trabajo.

- 6) Ausentismo interno: Reducción intencional del ritmo de producción, quita de colaboración por: insuficiente salario, otras gratificaciones negadas al trabajador. El principal tipo de ausentismo es el atribuido a incapacidad sea por enfermedad, sea por accidente, ocupando las tres cuartas partes del ausentismo en el medio laboral. Empleado acude a su trabajo, pero dedica una parte del tiempo a tareas que no son propias de la actividad laboral.

Factores ligados al sistema de otorgar certificados: entrega de certificados lícitos e ilícitos con ausencia de enfermedad, es imposible que haya ausentismo largo simulado (por ejemplo: 30 días).

### **Factores Motivacionales del Ausentismo Laboral**

Según Arias (2012), El ausentismo laboral es considerado como:

Un factor que reduce seriamente la productividad. Para disminuirlo, las empresas han acudido a diversos tipos de sanciones, a estimular a los trabajadores que cumplen regularmente con sus obligaciones o a flexibilizar los horarios, reduciendo de este modo los motivos que los empleados tienen para faltar. En cuanto a la rotación del personal este nos indica la fluctuación de trabajadores que entran y salen de una organización en un período determinado. Sin embargo, a veces la rotación escapa del control de la organización cuando el volumen de retiros efectuados por decisión de los empleados aumenta notablemente.(p.)

Álvarez (2007) Expreso que,

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

Los factores del ausentismo laboral profesionales generalmente están relacionados por causa de la ejecución de algún tipo de trabajo, estas pueden ser producidas por agentes químicos, por sustancias y agentes no comprendidos al igual que por apartados o equipos; en ese sentido, la ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) en su artículo 70 dice, que se entiende por enfermedades profesionales , los estados patológicos contraídos o agarrados en el medio ambiente del trabajo o exposición del medio en el trabajo, tales como los imputables a la acción de agentes químicos físicos y mecánicos, agentes químicos , biológicos , factores psicológicos y emocionales., que se mantienen por una lesión orgánica, trastorno bioquímicos, trastornos funcionales o desequilibrio mental, temporal o permanentes.

Para determinar si una enfermedad es profesional, debe ser valorada por los médicos y tener en cuenta determinados aspectos imprescindibles, además de estar avalada por el Instituto Venezolano de los Seguros sociales (IVSS). Las enfermedades ocupacionales o profesionales tradicionales más comunes en Venezuela, son los trastornos de musculo esqueléticos, la hipoacusia ocupacional, sordera, las intoxicaciones agudas por plaguicidas y metales, las enfermedades dermatológicas y las enfermedades respiratorias.

La organización mundial de la salud (OMS) en su informe anual del 2012, indica la notificación de enfermedades ocupacionales apenas alcanza entre el 1% y el 5% de los casos, ya que, por lo general, se registran aquellos que causan incapacidad sujeta a indemnización. El costo económico estimado de los hechos especificados es de 10 y 12 por ciento del producto interno bruto (PIB) de los países, entendiéndose que los costos humanos son imposibles de medir.



La compleja dimensión y la naturaleza de los problemas de la salud de los trabajadores hacen reconocer que las respuestas efectivas para su control y eliminación requieren responsabilidades compartidas, actividades coordinadas de los diferentes actores en este escenario. Desde los gobiernos con sus instituciones esenciales hasta el sector laboral y el sector privado; es decir, estado trabajador y empleado organizados y unidos en pro de la prevención de los accidentes y las enfermedades de trabajo.

La noción de enfermedad profesional se origina en la necesidad de distinguir las enfermedades que afecta al conjunto de la población de aquellas que son el resultado directo del trabajo que realiza una persona, porque generan derechos y responsabilidades diferentes que las primeras. Entre los factores que determinan las enfermedades profesionales tenemos: Variabilidad biológica; en relación a un mismo riesgo o condición patógena laboral, no todos enferman y los que enferman no lo hacen todos al mismo tiempo y con la misma intensidad.

Para Fedecamaras (2014) en su informe anual, consideran que es fundamental el análisis de este tema en todos los sectores productivos del país. La creación de nuevos turnos y el pago de horas extraordinarias, son posibles soluciones pero impactaran los costos y las nóminas. Esto será trasladado a los precios del producto final y por lo tanto podría incrementarse la inflación.

En la Ley Orgánica del Trabajo (LOT) en su art. 206 de la permite que en circunstancias especiales el patrón y empleados negocien una jornada extendida que sería ordinaria, siempre y cuando en un lapso de 8 semanas no supere un tope de 44 horas en promedio. Esa podría ser una alternativa que requiere negociar con los trabajadores e implica también alguna contra prestación del empleador al trabajador, porque de algún modo la empresa tiene que compensar el exceso en horas de trabajo. Esto también deberá ser

aprobado por el Ministerio del Trabajo. El punto particular contemplado en el art. 2001 de LOT, pareciera que no se va a ver afectado.

El ausentismo laboral en Enfermería, se presenta al igual que en otros miembros, del equipo de salud como un fenómeno multifactorial, se considera un problema grave, porque la cobertura en los servicios por personal de sustitución solo es para las ausencias programadas, generando descontento e incremento en las cargas de trabajo.

Según Arias.F (2012) explica que los factores que inciden en el ausentismo laboral son tres (3) los cuales se describen a continuación:

**Factores Profesionales:** son todos aquellos elementos que pueden causar efecto en las actividades que ejerce el profesional.

- Desconocimiento del área.
- Insatisfacción.
- Estrés laboral.
- Relaciones sociales

**Factores Internos:** son todos aquellos elementos que causan efecto dentro del lugar donde se ejerce un oficio o profesión.

- Resistencia al cambio.
- Salario
- Condiciones laborales

**Factores externos:** son todos aquellos elementos que causan efecto fuera del lugar donde se ejerce un oficio o profesión.

- Reposos médicos.
- Dos o más trabajos.
- Problemas familiares.

Para disminuir el ausentismo laboral muchas empresas y organizaciones ofrecen o implementan una serie de políticas como son los incentivos financieros y no financieros que estimulen a los trabajadores con el objetivo de aumentar la producción, mejorar el rendimiento y disminuir los costos, en el caso de enfermería ayudaría a elevar el nivel de atención hacia los pacientes, reducir la sobrecarga de trabajo de las enfermeras entre otras cosas.

### **Incentivos**

La Organización Mundial de la Salud (OMS 2012) da la siguiente definición de los incentivos: “toda recompensa o castigo que puede aplicarse a los dispensadores en relación con las organizaciones en que trabajan, las instituciones en que operan y las intervenciones concretas que dispensan”. (p.61).

Así mismo Mathauer e Imhoff (2013) definen el incentivo como “un medio disponible que se aplica con la intención de influir en la disposición de los médicos y de las enfermeras a ejercer y mantener un esfuerzo para lograr las metas de la organización”.(p.)

Puede considerarse también que los incentivos son los factores o condiciones de los entornos laborales de los profesionales de salud, que permiten, alientan y motivan a éstos a permanecer en sus puestos de trabajo, en su profesión y en sus países.

Los incentivos son mecanismos importantes que las empresas pueden utilizar para atraer, retener, motivar y satisfacer a su personal y mejorar los resultados de este. La utilización de los incentivos es generalizado en las organizaciones del sector público y del sector privado en todos los contextos

laborables. Pueden ser aplicados a personas, grupos, organizaciones, equipos. Pudiendo variar en función al empleador (dependiendo de la organización si es gubernamental, pública o privada). Los incentivos pueden ser financieros y no financieros, tangibles o no tangibles, positivos o negativos. Cuando nos referimos a los incentivos financieros son aquellos pagos directos que realiza el empleador al empleado; por ejemplo los salarios, bonificaciones y prima de transporte.

### **Incentivos financieros**

Un incentivo financiero es un estímulo que se ofrece a una persona, una empresa o un sector con el objetivo de incrementar la producción y mejorar el rendimiento. Por ejemplo: a un trabajador se le ofrece un incentivo adicional a su sueldo del mes, si logra alcanzar una determinada meta.

Los incentivos financieros son parte integrante del contrato de trabajo. Igualmente Hongoro y Normand (2006) citan un estudio en el que se ha constatado que “al menos la mitad de la variación de la rotación de los recursos humanos puede atribuirse a los incentivos financieros” (p.1311).

El diseño de un conjunto de incentivos de ser realista y posible. Un conjunto de incentivos que no pueda aplicarse no es tal, los profesionales de salud se desmoralizarán y desmotivarán rápidamente si los aumentos salariales prometidos no se producen (Gilson et al. 2004), si los aumentos relativos o las primas discriminan en contra de ciertas categorías del personal, o si otros cambios del entorno general impiden esos aumentos o los falsean.

Existen distintos tipos de Incentivos Financieros, entre los principales se encuentran bonos, primas por hijos, matrimonio, cesta tickets, bonos de

transporte, horas extras y demás beneficios particulares en cada lugar de trabajo .

Langenbrunner (2004) describen los mecanismos de asignación de recursos y de financiación y las relaciones existentes entre estos planteamientos con inclusión de:

- El método de reembolso, mediante el cual se pagan retrospectivamente los servicios a los dispensadores.
- El método de contrato, que implica “algún tipo de acuerdo para el futuro”.
- El método integrado, que “combina la función del comprador y del dispensador bajo una misma cobertura institucional”.

(p.)

Dentro de estos marcos de financiación, los incentivos financieros que se dan a los trabajadores de salud se dividen en tres categorías principales: Primera, hay unos salarios y condiciones básicos que se ofrecen al personal en relación con la descripción de su función y su clasificación laboral. Segunda, hay primas o bonificaciones adicionales que están vinculadas con la consecución de los resultados, con el acceso al pago especificado de antemano evaluado de manera retrospectiva en el proceso de revisión o supervisión del personal. Tercera, puede haber otros incentivos financieros que no estén directamente relacionados con los resultados de las tareas de las personas, por ejemplo el acceso a los servicios financieros o a las becas.

En casi todo lo que se ha publicado sobre la aplicación de sistemas de incentivos en la atención de salud se reconoce que los incentivos financieros no son, por sí solos, suficientes, para retener y motivar al personal. Diversos proyectos de investigación empírica que conllevan encuestas al personal y debates orientados en grupo han confirmado que los incentivos no

financieros desempeñan una función igualmente crucial. Esto sucede tanto en los países bien dotados de recursos, en los que el personal puede mantener un elevado nivel de vida, como en las naciones relativamente pobres en recursos.

Para ambos tipos de países, los incentivos no financieros se valoran no sólo por la ventaja directa que suponen para los profesionales de salud individualmente, sino también como medio por el que las organizaciones empleadoras pueden dar reconocimiento por las contribuciones y la dedicación de los empleados, y conocer los problemas que se plantean a éstos en su vida diaria.

Como han señalado Hongoro y Normand (2006), los mercados de trabajo siguen la teoría económica en el sentido de que “el trabajador de salud aceptará un puesto de trabajo si las ventajas de hacerlo son superiores al costo de oportunidad” (pág. 1310).

Las ventajas son los incentivos, financieros y no financieros, que hacen que un profesional de salud quiera seguir formando parte de los recursos humanos. Los riesgos, las frustraciones y los costos de oportunidad son los desincentivos que desmotivan a este personal.

Expresa por otra parte Kingma (2003) los incentivos financieros son “pagos monetarios directos del empleador al empleado”.(pág. 3) por ejemplo, los salarios, las bonificaciones, transporte, el seguro de HCM y los préstamos. Los incentivos no financieros incluyen la concesión de autonomía en el trabajo, la flexibilidad de los horarios laborales y el reconocimiento del trabajo realizado. (Zurn et al. 2005; Hongoro y Normand 2006; Kingma 2003; Caldwell y Kingma 2007).

## Salario

En el mismo contexto se considera salario a la remuneración recibida por el trabajador tal y como lo explica claramente la LOT en su art.133:

Se considera Salario, la remuneración recibida por el trabajador en forma normal y permanente por la prestación de sus servicios, quedando excluidas las percepciones de carácter accidental y aquellas que otorgue la empresa tales como: servicios de comedores, uniformes, útiles escolares, becas, reintegro de gastos médicos, farmacéuticos, gastos funerarios. (Art. 133 LOT).

Cabanellas,G.(2008), en su compendio de derecho laboral define el salario de la siguiente manera:

El Salario es el conjunto de ventajas materiales que el trabajador obtiene como remuneración del trabajo que presta en una relación subordinada laboral. Constituye el salario una contraprestación jurídica, y es una obligación de carácter patrimonial a cargo del empresario; el cual se encuentra obligado a satisfacerla en tanto que el trabajador ponga su actividad profesional a disposición de aquél.(p.15)

En relación con la definición anterior en el artículo 133 de la ley orgánica del trabajo salario se define textualmente“ se entiende por salario la remuneración, provecho o ventaja, cualesquiera fuese su denominación o método de cálculo, siempre que pueda evaluarse en efectivo, que corresponda al trabajador por la prestación de su servicio y entre otros, comprende las comisiones, primas, gratificaciones, participación en los beneficios o utilidades, sobresueldo, bono vacacional, así como recargos por días feriados, horas extras o trabajo nocturno, alimentación o vivienda”.

El nivel de los salarios pagados a los trabajadores es un elemento crucial para que las personas consideren la posibilidad de una carrera profesional en la prestación de servicios de salud. Asimismo, es un medio importante para competir con otros posibles empleadores en los mercados nacional e internacional de trabajo.

En un documento del Banco Mundial en que se evalúa el proyecto de apoyo al sector de salud se señala que: “el éxodo de trabajadores de salud que abandonan el funcionariado [en Malawi]... fue acelerado en gran medida por la erosión de los salarios” (Record y Mohiddin 2006).

Los principios de igualdad de oportunidades y de “salario igual por trabajo de igual valor” en el contexto nacional han demostrado ser importantes para la contratación/retención de los profesionales de atención de salud, (Kingma 2006).

Unos salarios y beneficios satisfactorios y la percepción de que los salarios son justos cuando se les compara con los de otros compañeros e iguales en el plano local favorecen la retención de los trabajadores de salud y hacen que disminuya la atracción de las oportunidades de empleo internacionales. La oferta de una remuneración básica adecuada ha pasado a ser un elemento esencial para conseguir los recursos humanos en varios países del mundo.

**Salario quincenal:** Es el pago que recibe cada quince días un trabajador de mano de su empleador.

**Salario mensual:** Forma de pago aplicable para los trabajos intelectuales y de servicio doméstico, de conformidad con el Decreto de Salarios Mínimos. La modalidad mensual es una forma de pago global que remunera todos los días del mes, sean hábiles e inhábiles, hasta treinta, aunque se trate de meses de veintiocho o de treinta y un días. El pago se hace efectivo al final del mes.



## **Bonificaciones**

Se entiende por bonificación a la cantidad extra adicional al salario del trabajador, este no forma parte del salario, sino que es un complemento adicional, estas bonificaciones, pueden ser de forma general, que se las den a todos o a aquellos que reúnan ciertos requisitos, el cual puede ser por productividad, o por la preparación profesional que tengan.

Las bonificaciones pagadas a determinados profesionales de salud serán muy diferentes en función del tipo de trabajo y de las tareas que tiene la persona. Muchas veces los incentivos por resultados se incorporan en los contratos de los consultores y directores principales; los incentivos reflejan los resultados globales de la organización y, a su vez, el aumento de la capacidad y de la responsabilidad personal de los consultores y directores para influir en esos resultados de alto nivel. Cuando se establecen requisitos de resultados para los trabajadores cuyos deberes primordiales son el cuidado directo o el apoyo auxiliar de los pacientes, es más probable que las prescripciones de resultados se refieran a los resultados del trabajo y al desarrollo profesional evaluado por un supervisor.

## **Transporte:**

El bono de transporte es un beneficio adicional que aporta las empresas públicas y privadas, así como entes gubernamentales de manera de compensar de alguna manera los gastos de los trabajadores de estas. Aunque existía una Ley para el Pago del Bono Compensatorio de Gastos de Transporte, publicado en Gaceta Oficial No.34.028 del 12 de agosto de 1.988 en la actualidad es considerado como una "Prima de Transporte".

## **Incentivos no financieros**

Los incentivos no financieros, pueden determinarse como programas de beneficios flexibles, dependiendo de cada situación particular y las

necesidades de cada empleado en un momento determinado de la vida, estos por lo general se obtienen mediante la contratación colectiva o las que realiza cada empresa en beneficio de sus trabajadores, ya sea en los entes públicos o privados.

Las recompensas no financieras son especialmente importantes para los países y organizaciones en que lo limitado de la financiación restringe su capacidad para dar recompensas financieras. Sin embargo, los planteamientos no financieros requieren una importante inversión de tiempo y de energía, y un compromiso considerable en toda la organización o sistema de salud.

Dambisya (2007), en su completo examen de los incentivos no financieros en el sector de salud en el África Oriental y Meridional, halló pruebas de que la aplicación eficaz de los incentivos no financieros está relacionada con:

- Una adecuada planificación de las consultas.
- Una planificación estratégica de largo plazo dentro de la planificación del sector salud.
- Mecanismos de financiación sostenible, por ejemplo los presupuestos nacionales
- Financiación por donantes y con cargo a los presupuestos nacionales por un método sectorial o con ayuda del presupuesto general, más bien que una financiación específica para cada proyecto.

Como señalan Mathauer e Imhoff (2013) en su estudio de los incentivos no financieros para el personal de salud de Benin y de Kenya:

Los incentivos no financieros no son un medio mágico que resuelva el urgente problema de los RHS y compense la falta de inversiones y el déficit estructural que caracterizan a los sistemas

de salud de muchos países de renta baja –tal medio mágico no existe. (p.)

La aplicación eficaz de recompensas no financieras ha de armonizarse con los objetivos estratégicos, las normas y valores locales y personales y con las circunstancias. Si este sistema de valores no se reconoce, se corre el riesgo de enajenar a los profesionales de salud a los que se deseaba atraer, porque se crean un desincentivo y un efecto desmotivador. Aun cuando se reconoce en general la importancia y el potencial de los incentivos no financieros, es importante señalar que es limitado lo que puede conseguirse sólo con esos incentivos no financieros.

### **Ascensos**

El ascenso implica la realización de funciones de un nivel superior.

Este acceso a un puesto superior es definitivo, quedando el trabajador consolidado en esta posición hasta acabar su relación laboral o hasta el siguiente ascenso. Los convenios colectivos suelen establecer con gran detalle, y también con muchas variantes, los sistemas de ascenso. De entre los sistemas más utilizados, pueden indicarse estos tres: antigüedad, selección por méritos o conocimientos y libre designación del empresario. El primero está pensado para ascensos a puestos de trabajo de poca especialización o dificultad; el segundo, para los cambios definitivos de funciones de mayor cualificación, y el tercero, para cubrir los puestos de confianza en las empresas. Si se realizasen tareas superiores a las del grupo profesional (por un periodo superior a seis meses durante un año o a ocho meses durante dos años), el trabajador podrá reclamar el ascenso, sin perjuicio de reclamar la diferencia salarial correspondiente.

## **Reconocimientos**

Según Parra (2007), en su libro Reconocimiento laboral para el dinamismo laboral expreso que: “El ser humano, según estudios del comportamiento, es siempre ávido de reconocimientos y estímulos, sin los cuales su productividad no se incrementa, o al menos, se estanca” (p. 18).

Así mismo es también un deber de todo administrativo corresponder a este importante sentimiento humano porque es una responsabilidad fundamental de un Gerente el valorar y reconocer el buen desempeño de quienes aportan a una empresa.

Es por ello que enfatiza que si le Preguntamos a Presidentes de Compañías, Directores de Departamentos, Jefes de Equipos de Ventas, Comercialización, o Producción, y, en fin, a todos los profesionales que trabajan en equipo: Cuán a menudo agradecen con espontaneidad y efusividad el trabajo bien hecho por un compañero? Y cuándo hace un reconocimiento apropiado por una labor bien hecha. Es decir, cuando un directivo hace justicia a la labor cumplida.

Debemos ser consciente, como directivos, de la fuerza que posee el estímulo para reanimar y aumentar el compromiso de los trabajadores? Preocupémonos por examinar el trato y la consideración con que dignificamos las condiciones y los sentimientos del personal a nuestro cargo. No olvidemos que el compromiso laboral es un don humano y es una tarea dignificante, que hay que estar motivando continuamente, porque de lo contrario, el entusiasmo se disminuye y las empresas, a través de sus administradores, desaniman a sus integrantes y propician su bajo rendimiento, y en ocasiones su retiro.

Al final, es al responsable del Equipo Humano a quien se le evaluará su gestión estimulante de la productividad humana. Por qué reconocer el trabajo de un colaborador?

1. Porque es un deber dar el reconocimiento a quien se lo merece.
2. Porque el esfuerzo de un trabajador suma y enriquece el esfuerzo colectivo.
3. Porque el desempeño laboral es inspirado, y el mejor pago es exaltar a quien lo cumple.
4. Porque los trabajadores, como cualquier ser humano, necesitan reconocimiento.
5. Porque se hace justicia con un trabajador al exaltar su aporte públicamente.
6. Porque al exaltar al trabajador le propicia a su vez mayor reconocimiento del equipo, y éste le colaborará cuando acuda en su búsqueda y.
7. Porque la gerencia debe ser un camino sembrado de estrellas de reconocimiento al servicio desinteresado.(Parra,2007)

Inmediatamente se conozca el logro de un compañero, se debe hacer el reconocimiento, y si es de gran magnitud, planear el momento y modo apropiado.

La Oportunidad: para hacer el reconocimiento a tiempo, impide que el esfuerzo se olvide y que el trabajador se desmotive. Por ello se debe de tener presente que: Hay que estar atentos para hacer los reconocimientos en el momento preciso. Más vale un pequeño reconocimiento a tiempo que grandes exaltaciones a destiempo... Entre dichos reconocimientos el autor nos menciona los siguientes:

### **Premios y bonos no monetarios:**

Estos premios son un excelente incentivo para el desempeño, los bonos no monetarios, las vacaciones, los premios en especies suelen también funcionar de muy buena manera. Es importante no comparar este tipo de premios con el dinero, ya que distan de eso.

Según lo muestra Vásquez, (2011) en su trabajo los incentivos laborales y planes flexibles de recompensas es: “una de las formas de incentivar a los empleados es a través de la capacitación y la formación, reservada sólo para aquellos que cumplen con sus metas en tiempo y forma. Almuerzos, cenas y reconocimientos simbólicos.”(p.1)

### **Capacitación Profesional**

La capacitación es una de las formas de incentivar a los empleados es a través de la capacitación y la formación, reservada sólo para aquellos que cumplen con sus metas en tiempo y forma.

### **Apoyo al Aprendizaje**

En Venezuela se estima según datos del Instituto Nacional de Estadísticas (INE) en su informe anual (2013) “En Venezuela, sólo el 10.16% de personas están ubicadas en el grupo de ocupación de profesionales, técnicos y afines y un 3.32% son gerentes, administradores, directores y afines (BCV, 2001).

Por otra parte, los empleados de oficina, vendedores, operarios de fábrica que representan el 48.55% de la fuerza de trabajo (BCV, 2001), por el tipo de trabajo que realizan y por la preparación que poseen, pueden ser

integrantes de los grupos periféricos de las empresas, altamente impactados por la flexibilidad numérica, con contratos frecuentes a corto plazo o con trabajos a tiempo parcial.

En este punto es importante resaltar el papel de las empresas en los programas de capacitación como instrumentos para superar las deficiencias en los niveles educativos de la masa laboral. Los mismos tienen como objetivo crear un nuevo perfil laboral buscando adaptarlo a las exigencias de los nuevos enfoques de producción, en los cuales el conocimiento, la experiencia y la preparación son claves.

Al respecto Márquez,G. (2013) opina que:

La capacitación es un problema de política pública, que afecta a actores públicos y privados y en la cual la interacción entre el gobierno y los actores sociales (el sector privado y los sindicatos) es clave para lograr cualquier solución factible. Las políticas de capacitación deben formar parte de la estructura institucional que involucre a los trabajadores y los sindicatos, las empresas y organizaciones empresariales y el gobierno. (p.)

La capacidad institucional y de organización de cada uno de estos sectores contribuye a conferirle al sistema de capacitación una forma particular en cada país. En este sentido, las empresas han entendido la importancia de los procesos de capacitación interna, y sobre todo, las grandes empresas mantienen programas continuos de mejoramiento.

### **Desarrollo profesional**

Para adentrar en este tema, se tendría que reconocer que debido al alto nivel de competencia que actualmente exigen los mercados, las empresas de todos los sectores de la actividad económica, se enfrentan a un gran desafío: Generar resultados extraordinarios de forma permanente.

Los tipos de incentivos no financieros que aprecian los profesionales de salud se mencionan, de manera casi general, que los profesionales de atención de salud valoran mucho lo siguiente: el acceso a la formación y capacitación oficial; la supervisión clínica y personal y la función de mentores; y una actitud positiva y de apoyo al aprendizaje y al desarrollo personal a todo lo largo de la vida.

El desarrollo, la formación y la capacitación profesionales son motivadores y dan a los profesionales de salud una mayor confianza en su modo de realizar sus tareas. El aprendizaje a todo lo largo de la vida, eficazmente utilizado, se alcanzan al mismo tiempo todas las metas personales y de la organización, pues se fomenta el desarrollo de las capacidades necesarias para dispensar unos cuidados más eficaces a los pacientes.

Asimismo, comporta un beneficio personal permanente para los profesionales de salud, pues hace que aumente su valor en el mercado del trabajo (Van Lerberghe et al. 2012,p).

La formación y el desarrollo alcanzan su mayor eficacia cuando brindan mejores oportunidades de carrera profesional; están relacionados con las oportunidades y las ventajas que se obtienen mediante las primas por cualificaciones u otras ventajas financieras; y se centran en la satisfacción de determinadas necesidades de desarrollo personal o de la organización.

Para (Mathauer e Imhoff 2006, p). Los cursos de formación también han de estar adaptados a las circunstancias nacionales Un curso de formación que dote de una capacidad personal opuesta a otra capacidad de la organización puede ser frustrante y desmotivadora. Por ejemplo, los profesionales de salud se sienten frustrados cuando han recibido formación



para utilizar un determinado equipo al que después no tienen acceso en el lugar de trabajo en el que dispensan servicios de salud. Esto es también una mala utilización de los fondos de formación.

## **Sistema de variables**

### **Variable:**

Factores de motivación extrínseca presentes en el Ausentismo Laboral de los Profesionales de Enfermería que laboran en la Unidad Quirúrgica del Hospital Universitario de Caracas en el cuarto trimestre año 2015

### **Definición conceptual:**

Factores motivacionales:” es la relación entre la satisfacción en el cargo y la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización y la mayor responsabilidad que dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo”. (Herzberg, F.1990(p.)

### **Definición operacional**

Elementos externos de motivación que originan el ausentismo laboral

### OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE

Dimensión	Indicadores	Subindicadores	Ítems
Financiera	Salario.	Remuneración.	1-2-3
	Bonificaciones	Especial	4-5
	Transporte	Prima.	6-7
No financiera	Ascensos	Selección por merito	8-9
	Reconocimientos	Premios, bono no monetario.	10-11-12
	Capacitación profesional	Apoyo al aprendizaje y desarrollo profesional.	13-14-15

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLOGICO**

Para toda investigación, es de suma importancia que se establezca una relación entre los hechos y los resultados obtenidos con los nuevos conocimientos, todo con un máximo de exactitud y confiabilidad. Es donde entonces, resulta necesario el diseño de un marco metodológico que no es más que un procedimiento ordenado que se sigue para establecer lo significativo de los hechos y fenómenos hacia los cuales se encamina la investigación. Al respecto se presenta a continuación el marco metodológico.

Balestrini, M (2009) define al Marco Metodológico como “el conjunto de técnicas y protocolos instrumentales que permitirán obtener la información requerida en la investigación propuesta” (p.33). En este orden de ideas, se desarrollará el marco metodológico basado en el problema en estudio permitió llevar a cabo esta investigación.

#### **Tipo y Diseño de Investigación**

El presente estudio es de tipo descriptivo, debido a que se detallan los aspectos característicos de las variables de la investigación.

Con respecto a los mismos. Arias, F (2010), señala que “consisten en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere”. (p.26)

Dicha investigación guarda relación con la investigación, ya que se encuentra ubicada dentro de lo que se conoce como nivel descriptivo, pues

su propósito es describir como se manifiesta la variable: Factores de motivación extrínsecos presentes en el Ausentismo Laboral de los Profesionales de Enfermería que laboran en la Unidad Quirúrgica del Hospital Universitario de Caracas.

En cuanto al diseño de la investigación; la misma es considerada por la modalidad y las características como de campo, en este sentido Arias, F (Ob.cit) expresa que una investigación de campo “consiste en la recolección de datos diferentes directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna” (p.28) .

Por lo antes expuesto las autoras de la investigación consideran que es de campo, puesto que los datos de interés serian recogidos de los Factores de motivación extrínseca presentes en el Ausentismo Laboral de los Profesionales de Enfermería que laboran en la Unidad Quirúrgica del Hospital Universitario de Caracas, en forma directa de la realidad en atención a que el problema que se estudia surge en la Unidad Quirúrgica del Hospital Universitario de Caracas.

### **Población**

Para Arias F, (ob. at), la población se define como: “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (pág.31). De acuerdo a Hernández y otros (2012), la población es “el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (pág. 239).

En este estudio, la población estará representada por 20 profesionales de enfermería que laboran en la Unidad Quirúrgica del Hospital Universitario de Caracas. Como criterio de inclusión para la recolección de los datos se tomaron en cuenta: edad comprendida de 22- 60 años, sexo: masculino y

femenino y grado de instrucción: auxiliares, técnicos y licenciados. Y entre los criterios de exclusión tenemos: el personal que se encuentra de vacaciones, permiso remunerado o no remunerado, reposo médico o permiso gremial.

### **Muestra**

Con respecto a la muestra, Arias, F (ob. at), afirma “es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (pág.32). En este caso, acogiendo la opinión de este autor, la muestra no ascendió al 100% de la población, lo que lleva a las autoras a seleccionar los tres turnos mañana, tarde y noche que equivale a veinte (20) profesionales de enfermería que laboran en la Unidad Quirúrgica del Hospital Universitario de Caracas, a los cuales se les aplicó el instrumento Caracas, a los cuales se les aplicó el instrumento.

### **Método e Instrumento para la Recolección de Datos**

Para la recolección de la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento se realizó un cuestionario auto-administrado.

En este contexto según Arias F. (Ob. Cit) “Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener información” (p. 10). Esto implica necesariamente la consideración de la manera como se establecerá la relación del investigador con el resultado, mientras los instrumentos “son los mecanismos de soporte físico donde el investigador registra los datos obtenidos de la aplicación de los métodos y técnicas de recolección de datos.

La recolección de datos implica la selección de un instrumento y al respecto Tamayo y Tamayo (2001) manifiestan que el cuestionario consiste

en “Un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir”(p. 50).

El cuestionario auto-aplicado o auto-administrado tiene dos ventajas importantes siendo la principal la gran economía del tiempo y de personal que ello implica.

De acuerdo con el problema planteado referido a los Factores de motivación extrínsecos presentes en el Ausentismo Laboral de los Profesionales de Enfermería que laboran en la Unidad Quirúrgica del Hospital Universitario de Caracas, se aplicó un instrumento con quince (15) ítems, con alternativas de respuestas referentes a Si, No

### **Validez**

A fin de validar el instrumento Pineda (2014), define “la validez es otra característica importante que debe poseer los instrumentos de mediciones, entendida como el grado en que un instrumento logra medir lo que se pretende medir “(p. 96).

De acuerdo con la definición se realizó la validez de contenido en correlación con los objetivos, variable, dimensión e indicadores.

Se les hizo entrega a 3 expertos un formato del instrumento para que valoraran las respuestas en cuanto a la coherencia del mismo y la correspondencia de las preguntas con las variables estudiadas.

En cuanto a la validez señala Méndez, C. (2009) citando a Getting y Thornton corresponde a “ el grado en que una prueba mide lo que se propone medir. Dicho de otra manera, establecer la validez de una prueba implica descubrir lo que una prueba mide”. (p. 196). El método utilizado para estimar la validez de contenido es el denominado “juicio de expertos”.

## **Confiabilidad**

Según expresan Chávez N. (2007) indica la confiabilidad es grado a través del cual se obtienen resultados similares en distintas aplicaciones, es decir, es el grado de congruencia a través del cual se realiza la medición de una variable. (p. 96) Por su parte, Hernández R. y Pineda S. (2003) citados por Pelakais y otros (2005) expresan, que el proceso da cuenta de la capacidad del instrumento de registrar los mismos resultados en distintas ocasiones, bajo las mismas condiciones y sobre la misma selección muestral. (pp. 115)

De igual forma, Hernández R. y Col. (2006) la confiabilidad de un instrumento de medición, “se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados”. (p. 196), a los resultados se les aplicó un estadístico simple conocido como Kuder-Richardson el cual arrojó un valor indicativo de que el instrumento es confiable de ser utilizado en el estudio.

La estimación de la confiabilidad se realizó a través del método del coeficiente de Kuder-Richardson ( $KR_{20}$ ). Dando como resultado 0,8, lo que significa que es altamente confiable.

## **Procedimiento de recolección de datos y aplicación del instrumento**

Señala Arias, F (2010) que “Se entenderá por procedimiento, la técnica o forma articulada de obtener dato o información” (pág. 37).

En función al desarrollo de esta investigación, en base a los objetivos definidos y de la Operacionalización de Variables se utilizó como técnica, el cuestionario, la cual será aplicada a cada uno de los integrantes de la población.



Esta técnica es explicada por Canales, y Otros (op. cit) como “aquel que consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos.”(pág. 63).

Para el diseño del mismo se tomó en cuenta las condiciones técnicas y prácticas que debe reunir todo instrumento de recolección de datos; considerándose la relación que debe existir entre los objetivos de la investigación y las variables que conforman la realidad estudiada.

Según Arias, F (2012) menciona que: “un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital) que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”. (pág. 39).

En relación a la redacción del cuestionario, se desarrolló en dos partes una de selección simple con datos demográficos relevantes como: sexo, edad, título académico, años de servicio y horario y la segunda parte se formularan preguntas redactadas de manera impersonal, limitadas a una sola idea y criterios de selección de tres alternativas, con la finalidad de permitirles a los encuestados expresar sus pensamientos en relación al información sobre el ausentismo laboral presente en el profesionales de enfermería que laboran en la Unidad Quirúrgica del Hospital Universitario de Caracas, .

Para ello se procedió a aplicar el instrumento de los siguientes parámetros:

1. Enviar o solicitar autogestión a la dirección del hospital para la aplicación del instrumento.
2. Solicitar a la gerencia de enfermería, el permiso para redactar la aplicación del instrumento.
3. Reunión con el coordinador del servicio para planificar la aplicación al personal de enfermería.
4. Se recolectara en dos momentos en cada turno laborado.

- 4.1. El primer momento, se le aplicara la mitad de la encuesta al personal de enfermería.
- 4.2. El segundo momento se planificará con el personal de enfermería, la segunda parte de la encuesta.

### **Análisis de los Resultados**

En esta etapa de análisis e interpretación de los resultados; se introdujeron los criterios que orientaron los procesos luego que culminó el período de recolección y tabulación de los datos, se efectuó la organización de los mismos expuestos en forma de gráficos (en la modalidad de barras, es decir de manera de media aritmética, en Excel para así englobar cada objetivo de la investigación) de acuerdo con su interés investigativo.

Es decir, los datos de codificación y tabulación, sus técnicas de presentación, el análisis estadístico de los mismos; así como, el manejo no cuantitativo en el análisis e interpretación. Todo el procedimiento de los datos en este estudio se realizó de manera manual y en este sentido, se ajustaron un conjunto de actividades relacionadas entre sí, que permitieron organizar los datos mediante este procedimiento.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

En el presente capítulo se hace referencia a los resultados del estudio. En un primer momento se presentan los resultados obtenidos después de la aplicación del instrumento, posteriormente se hace un análisis cualitativo en función de los objetivos formulados.

#### **Presentación de los Resultados**

El análisis de los datos recopilados con la aplicación del cuestionario se realizó de forma porcentual, se elaboraron cuadros y gráficos estadísticos en función de la variable; considerando además las dimensiones e indicadores previamente formulados. Asimismo, la interpretación de la información se realizó destacando los datos de mayor relevancia en cada uno de los Ítems; posteriormente se relacionó la información con el basamento teórico que sustenta la investigación. Esta relación se hizo en función de las semejanzas o discrepancias entre la información recopilada y el marco teórico.

### CUADRO N° 1

Distribución absoluta y porcentual de las respuestas emitidas por los profesionales de enfermería que laboran en la Unidad Quirúrgica del Hospital Universitario de Caracas. Factores de Motivación Extrínseca en el Ausentismo Laboral. Dimensión: Financiera.

<b>Indicador: Salarios, bonificaciones, transporte</b>	Si		No		Total	
	Fa	%	Fa	%	Fa	%
1.¿El salario que percibe, la estimula para asistir a su trabajo?	5	25	15	75	20	100
2.¿La escala de aumento salarial ofrecida por la institución, estimula a asistir a su trabajo?	8	40	12	60	20	100
3.¿La revisión periódica que la institución realiza para el incremento salarial, la estimula a asistir a su trabajo?	7	35	13	65	20	100
4.¿La bonificación especial ofrecida por la institución por el desempeño laboral, le estimula a asistir a su trabajo?	11	55	9	45	20	100
5.¿La revisión periódica que la institución realiza para el incremento salarial, le estimula a asistir a su trabajo?	4	20	16	80	20	100
6.¿El contar con una prima de transporte, la estimula a asistir a su trabajo?	12	60	8	40	20	100
7. ¿Es de su agrado el servicio de transporte que le ofrece la institución?	9	45	11	55	20	100

Fuente: Instrumento aplicado.

## **Análisis**

Los resultados obtenidos de las respuestas emitidas por los profesionales de enfermería en la dimensión financiera, indicadores salario, bonificaciones y transporte, se evidenció que el 25% de la población objeto de estudio respondió Si sentirse estimulada asistir al trabajo por el salario que percibe, un porcentaje elevado 75% No.

En relación al ítem N° 2, el 40% de los encuestados, informó sentirse estimulada asistir al trabajo por la escala de aumento salarial ofrecida por la institución, el 60% No.

En cuanto al ítem N° 3, el 35% de los profesionales de enfermería encuestados manifestó Si sentirse estimulada asistir al trabajo por la revisión periódica que la institución realiza para el incremento salarial, el 65% No.

Haciendo referencia al ítem N° 4, el 55% de la población objeto de estudio indicó sentirse estimulada asistir al trabajo por la bonificación especial ofrecida por la institución por el desempeño laboral, el 45% No.

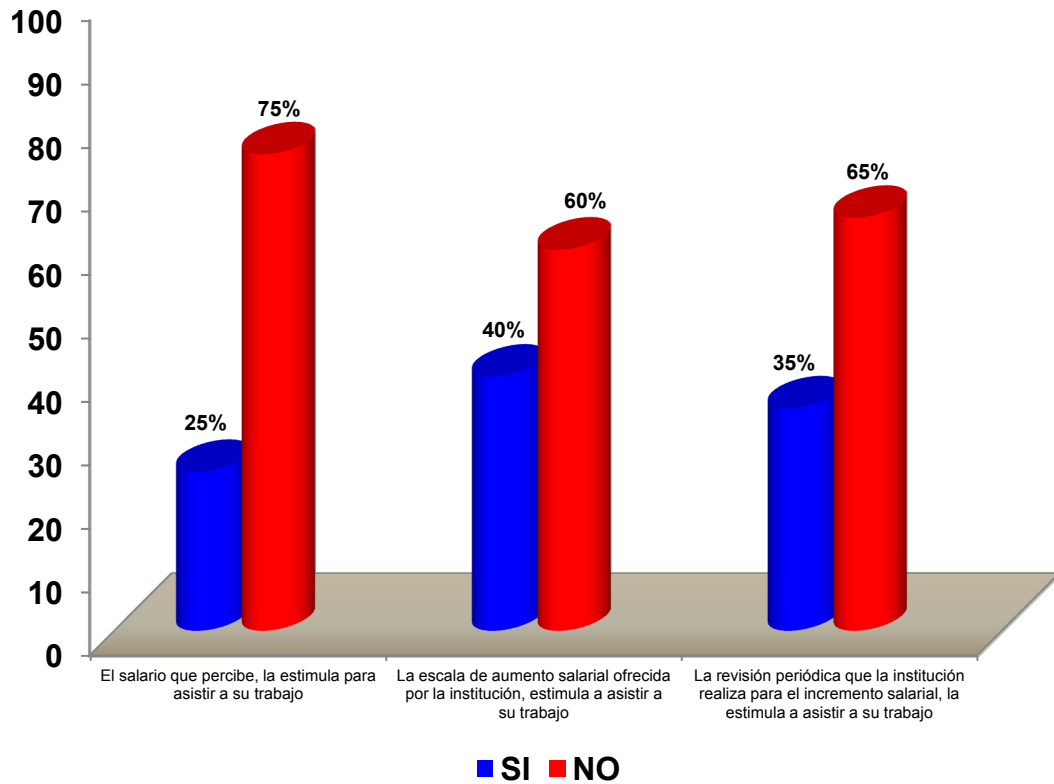
En el ítem N° 5, se concluyó que el 20% de los profesionales de enfermería precisó sentirse estimulada asistir al trabajo por la revisión periódica que la institución realiza para el incremento salarial, un alto porcentaje 80% No.

En cuanto al ítem N° 6, el 60% de los encuestados manifestó sentirse estimulada asistir al trabajo por contar con una prima de transporte, el 40% No.

En relación al ítem N° 7, el 45% de la población objeto de estudio, informó sentirse agradado por el servicio de transporte que le ofrece la institución, el 55% No.

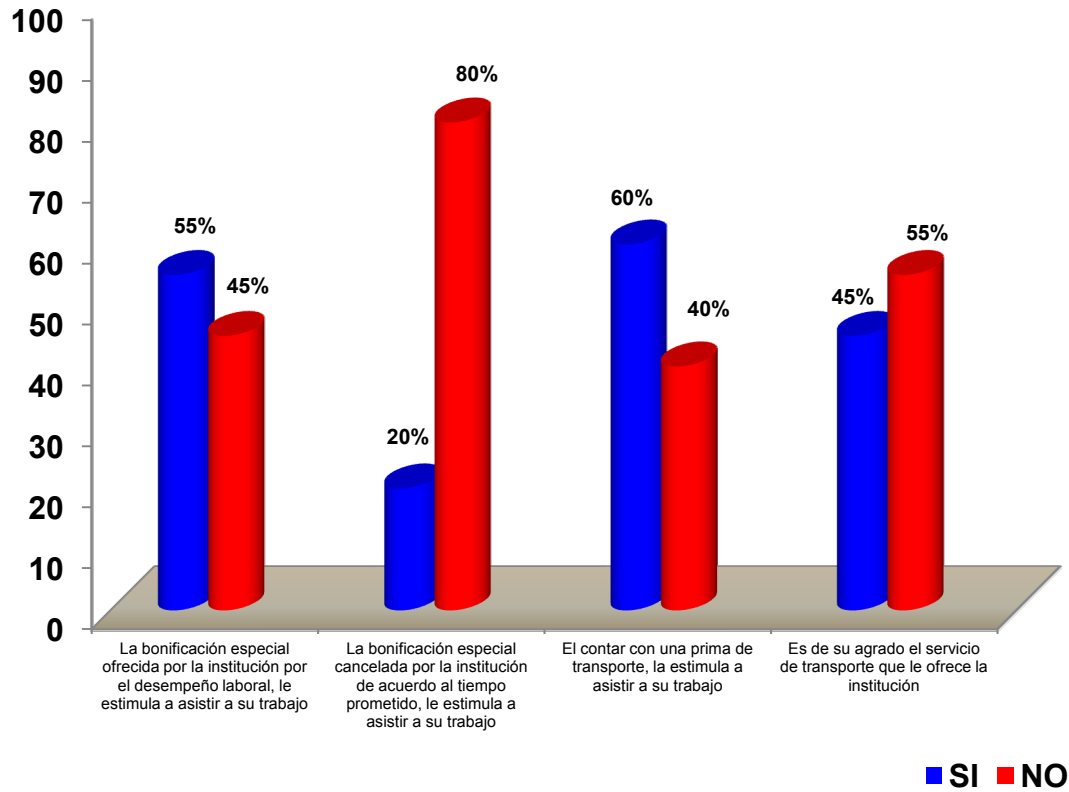
**GRÁFICO N° 1**

**Distribución porcentual de las respuestas emitidas por los profesionales de enfermería que laboran en la Unidad Quirúrgica del Hospital Universitario de Caracas. Factores de Motivación Extrínseca en el Ausentismo Laboral. Dimensión: Financiera**



Fuente: Cuadro 1

**GRÁFICO N° 1-A**



**Fuente:** Cuadro N° 1



## CUADRO N° 2

Distribución absoluta y porcentual de las de las respuestas emitidas por los profesionales de enfermería que laboran en la Unidad Quirúrgica del Hospital Universitario de Caracas. Factores de Motivación Extrínseca en el Ausentismo Laboral. Dimensión: No Financiera.

Indicador: Selección por méritos	Si		No		Total	
	Fa	%	Fa	%	Fa	%
8. ¿La política de la institución para los ascensos, la estimula a asistir a su trabajo?	12	60	8	40	20	100

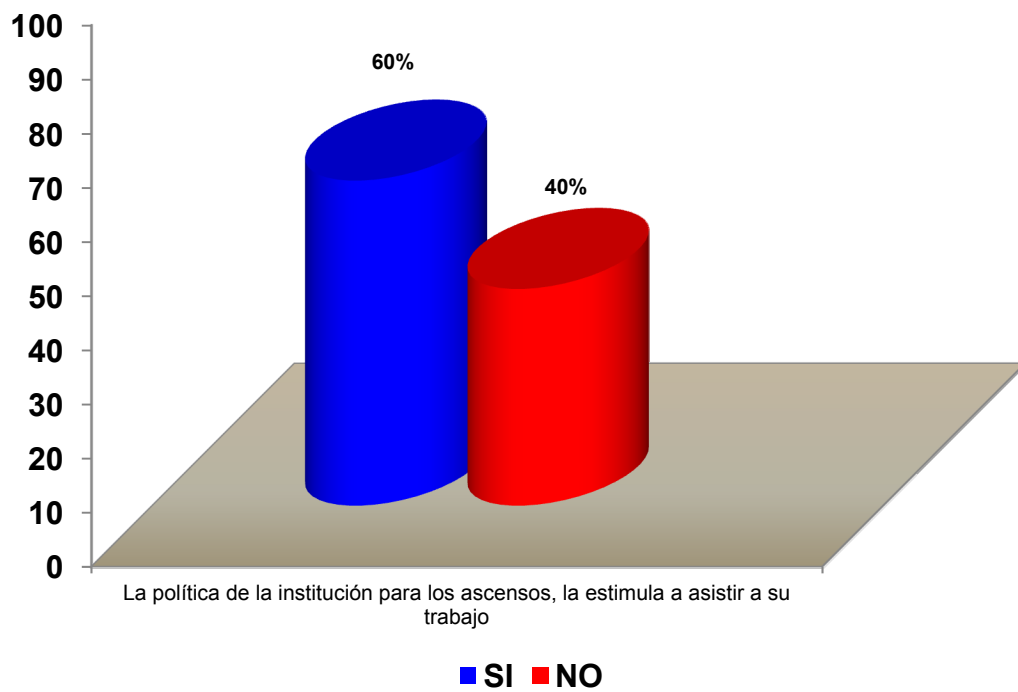
Fuente: Instrumento aplicado

### Análisis

Los resultados obtenidos de las respuestas emitidas por los profesionales de enfermería en la dimensión No financiera, indicador: selección al mérito, se evidenció que el 60% de los profesionales objeto de estudio, manifestó sentirse estimulada por la política de la institución para los ascensos, el 40% No.

## GRÁFICO N° 2

**Distribución porcentual de las respuestas emitidas por los profesionales de enfermería que laboran en la Unidad Quirúrgica del Hospital Universitario de Caracas, Factores de Motivación Extrínseca en el Ausentismo Laboral. Indicador: Selección por Mérito**



**Fuente:** Cuadro N° 2

### CUADRO N° 3

Distribución absoluta y porcentual de las respuestas emitidas por los profesionales de enfermería que laboran en la Unidad Quirúrgica del Hospital Universitario de Caracas. Factores de Motivación Extrínseca en el Ausentismo Laboral.

Indicador: Reconocimiento	Si		No		Total	
	Fa	%	Fa	%	Fa	%
9. ¿La política de reconocimiento por el desempeño laboral ofrecido por la institución, la estimula a asistir a su trabajo?	14	70	6	30	20	100
10. ¿El reconocimiento del jefe inmediato a su responsabilidad en el desempeño laboral, la estimula a asistir a su trabajo?	15	75	5	25	20	100
11. ¿En el área donde usted se desempeña, le han reconocido en algún momento su labor profesional?	10	50	10	50	20	100
12. ¿Cree usted que el reconocimiento que da la institución, la estimula a asistir al trabajo?	12	60	8	40	20	100

Fuente: Instrumento aplicado .

#### Análisis

Los resultados obtenidos de las respuestas emitidas por los profesionales de enfermería en la dimensión No financiera, indicador: reconocimiento, se evidenció que el 70% de los profesionales objeto de estudio, manifestó sentirse estimulada asistir al trabajo por la política de

reconocimiento por el desempeño laboral ofrecido por la institución, el 30% No.

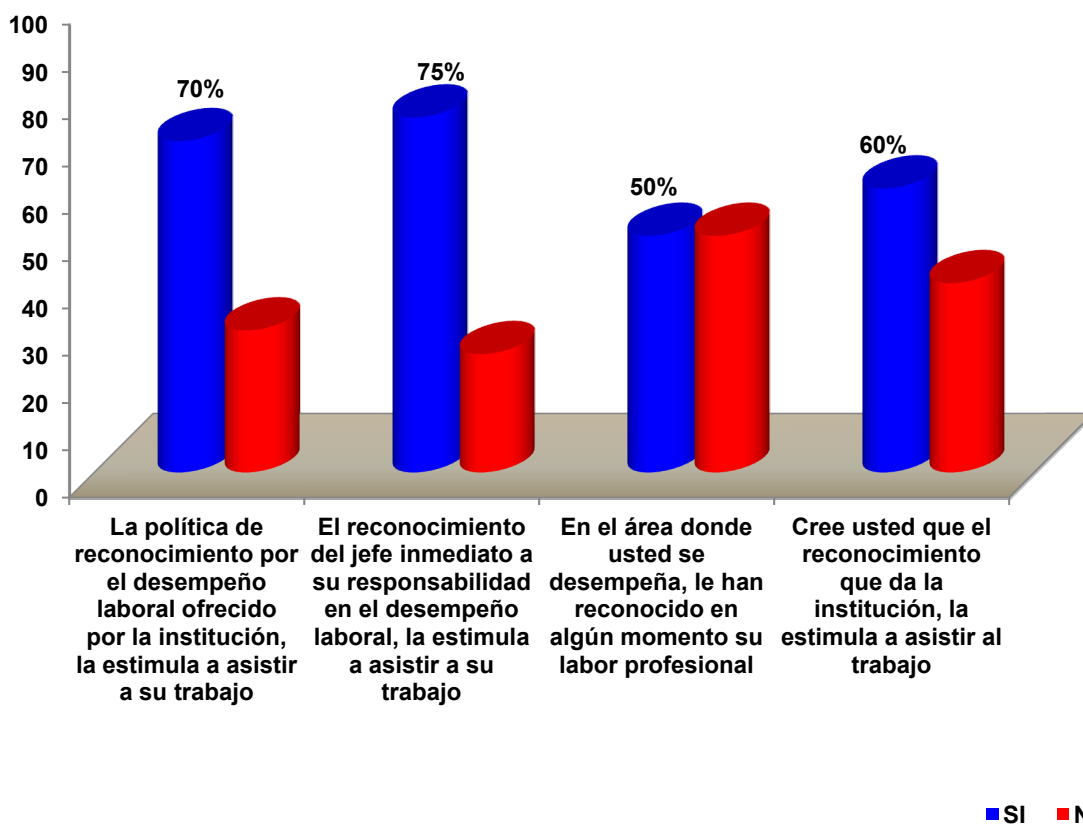
En cuanto al ítem N° 10, el 75% de los profesionales encuestados informó sentirse estimulada a asistir al trabajo por el reconocimiento del jefe inmediato a su responsabilidad en el desempeño laboral, el 25% No.

En relación al ítem N° 11, el 50% de la población objeto de estudio precisó que Si han reconocido su labor profesional en el área donde se desempeña, el otro 50% No.

En cuanto al ítem N° 12, el 60% de los profesionales de enfermería manifestó sentirse estimulada a asistir al trabajo por el reconocimiento que da la institución, el 40% No.

### GRÁFICO N° 3

Distribución porcentual de las respuestas emitidas por los profesionales de enfermería que laboran en la Unidad Quirúrgica del Hospital Universitario de Caracas. Factores de Motivación Extrínseca en el Ausentismo Laboral. Dimensión: No Financiera. Indicador: Reconocimientos



Fuente: Cuadro N° 3

#### CUADRO N° 4

Distribución absoluta y porcentual de las respuestas emitidas por los Profesionales de Enfermería que laboran en la Unidad Quirúrgica del Hospital Universitario de Caracas .Factores de Motivación Extrínseca en el Ausentismo Laboral.. Dimensión: No financiera. Indicador: Reconocimiento.

<b>Indicador: Reconocimiento</b>	Si		No		Total	
	Fa	%	Fa	%	Fa	%
13.¿Usted se siente satisfecho con la educación continua que recibe en la institución?	7	35	13	65	20	100
14. ¿Se siente satisfecha con la evaluación continua de los procedimientos que realiza?	9	45	11	55	20	100
15. ¿El interés de la institución por el desarrollo profesional en su área de competencia, la estimula a asistir al trabajo?	14	70	6	30	20	100

Fuente: Instrumento aplicado .

#### **Análisis**

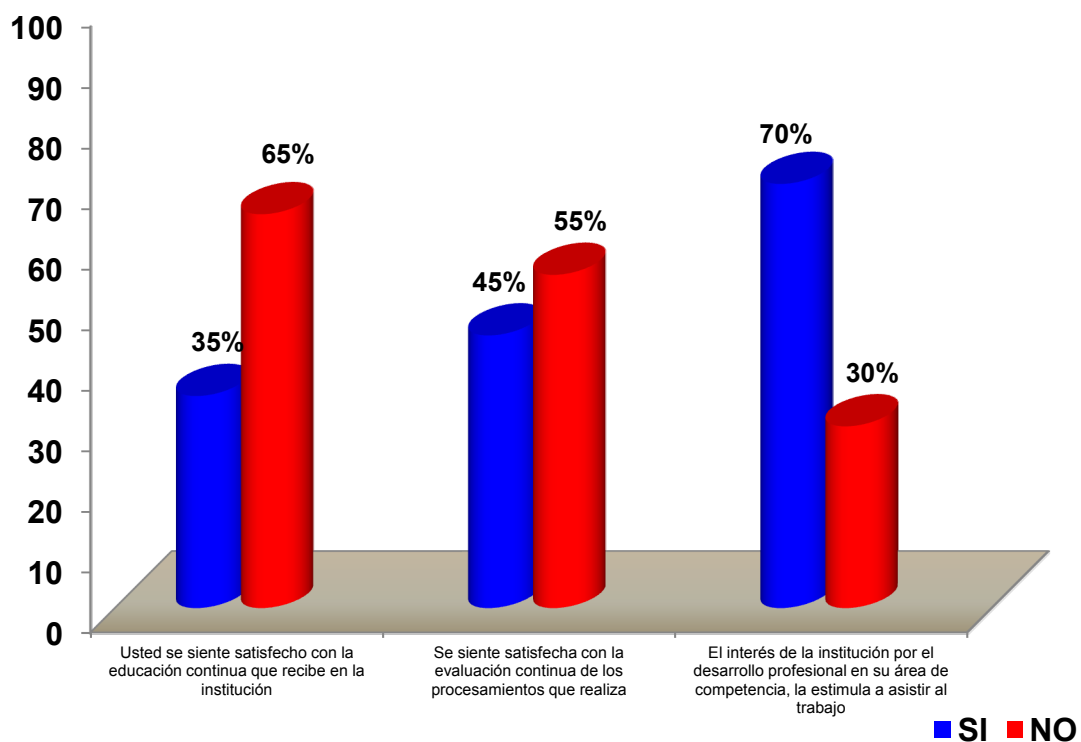
Los resultados obtenidos de las respuestas emitidas por los profesionales de enfermería en la dimensión No financiera, indicador: capacitación profesional, se evidenció que el 35% de los profesionales de enfermería encuestados, manifestó sentirse satisfecha con la educación continua que recibe en la institución, el 65% No.

En cuanto al ítem N° 14, el 45% de la población objeto de estudio, precisó sentirse satisfecha con la evaluación continua de los procedimientos que realiza, el 55% No.

En relación al ítem N° 15, el 70% de los encuestados, manifestó sentirse estimulada a asistir al trabajo por el interés de la institución en el desarrollo profesional en su área de competencia, el 30% No.

#### GRÁFICO N° 4

Distribución porcentual de las respuestas emitidas por los profesionales de enfermería que laboran en la Unidad Quirúrgica del Hospital Universitario de Caracas. Factores de Motivación Extrínseca en el Ausentismo Laboral. Dimensión: No Financiera. Indicador: Capacitación Profesional



Fuente: Cuadro N° 4



## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En el siguiente capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones consideradas pertinentes para la solución de la problemática encontrada y en respuesta a los objetivos propuestos en este estudio.

#### **Conclusiones**

En los profesionales de Enfermería que laboran en la Unidad Quirúrgica del Hospital Universitario de Caracas en los factores de motivación extrínseca en el ausentismo laboral, las respuesta de los encuestados a cerca de las preguntas relacionadas a la dimensión financiera en su indicador salario, se pudo evidenciar que la mayoría de los encuestados no se sienten estimulados por el salario percibido. En los indicadores bonificaciones especiales y prima de transporte, la mayoría de los encuestados se sienten estimulados con estos aspectos. En el indicador selección por merito la respuesta de los encuestados fue positiva.

En los profesionales de Enfermería que laboran en la Unidad Quirúrgica del Hospital Universitario de Caracas en los factores de motivación extrínseca en el ausentismo laboral, las respuesta de los encuestados a cerca de las preguntas relacionadas a la dimensión no financiera, indicador capacitación profesional, se evidencio que los encuestados no se sienten estimulados con respecto a la educación continua que reciben, ni con la evaluación continua de procedimientos que se les realiza. Sin embargo en el caso de las políticas de ascenso, los reconocimientos y el desarrollo profesional en su área, los

resultado fueron positivos. Lo que nos da a concluir que la motivación intrínseca y la extrínseca van de la mano, ya que los enfermeros trabajan por vocación y amor a la profesión.

### **Recomendaciones**

Las recomendaciones van dirigidas al equipo directivo con la finalidad de mejorar el ambiente laboral de los profesionales de enfermería, anteponiendo los intereses individuales a los institucionales y así motivando al personal, dando reconocimientos conforme a las competencias realizadas por el profesional de Enfermería, que le satisfagan sus actividades, a la elaboración de estrategias de mejoramiento de las condiciones, remuneración, reconocimientos y medio ambiente de trabajo; todo esto con el fin de mejorar la vida de los profesionales en el ámbito laboral como el ámbito personal lo que conlleva a tener un personal motivado, un descenso de ausentismo laboral y así obtener una atención de calidad para los pacientes y un buen funcionamiento del servicio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ARIAS, FIDIAS. (2010). El proyecto de la Investigación. Introducción a la metodología científica. 5<sup>ta</sup>. edición. Editorial episteme. Caracas.
- ARIAS, FERNANDO. (2006). Administración de los recursos humanos para el desempeño. Editorial Trillas. 6<sup>ta</sup>. edición. México. D.F
- BALDERAS, M (2005). Administración de los servicios de Enfermería. 4ta Edición. Editorial Interamericana. D.F, México.
- BALESTRINI, M. (2009) Como se elabora el proyecto de investigación. Consultores asociados. Séptima edición. Caracas. Venezuela
- BOHLANDER G. (2001). Administración de recursos humanos; Editorial Thomson, Doceava edición. México, D.F
- CABANELLAS, G. (2008). Derecho laboral. Tomado de:  
[http://www.abogadoszulia.org.ve/biblioteca/derecho\\_\\_laboral.htm](http://www.abogadoszulia.org.ve/biblioteca/derecho__laboral.htm)
- CHAVEZ, NILDA. (2007). Introducción a la investigación educativa. Editorial Gráficas S.A.
- CHIAVENATO I. (2005). Administración de recursos humanos. Editorial Mc Graw Hill, Octava edición; México, D.F
- CHRUDEN H. (1996) Administración de personal. Editorial Iberoamericana, tercera edición. México, D.F
- DANATRO DANIEL (1994). Ausentismo laboral de causa medica en una institución. Editorial Montevideo. Primera edición. México, D.F
- DAMBISYA Y (2007). 'A review of non-financial incentives for health worker retention in east and southern Africa,' Equinet discussion paper no. 44, Regional Network for Equity in Health in east and southern Africa, [www.equinet africa.org/bibl/docs/DIS44HRdambisya.pdf](http://www.equinet africa.org/bibl/docs/DIS44HRdambisya.pdf).
- DAVIS K. (2007). Comportamiento humano en el trabajo; Editorial Mc Graw Hill, sexta edición. México, D.F.

- DESSLER G. (2004).Organización y administración; Editorial Pearson, segunda edición .México, D.F.
- DUBRIN, A. (2003) Fundamentos del comportamiento organizacional. 2ta Edición. Editorial International Thomson. D.F. México.
- GACETA OFICIAL REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA. Salarios. Caracas 26 Julio 2005 N 38.236.Año CXXXII. Mes X.
- GARCIA,F y DOMENECH,F.(1992). Motivación, aprendizaje y rendimiento escolar. R.E.M.E. Vol. 1 N<sup>o</sup> 0. Pp 15-16
- GESTOL C. (1995).Absentismo laboral; Editorial Interamericana, primera edición. México, D.F.
- GIL, M (2009).Ausentismo laboral en el profesional de enfermería de la emergencia obstétrica. Trabajo Especial de Grado. Maracay.
- GOMERO, R., Y LLAP, C.(2004). Ausentismo laboral de origen médico en el Hospital Toquepala- Perú. Rev Med Hered. [Serie en línea]. 15(2):1-25.Disponible: <http://www.scielo.pe>. [Junio, 2010].
- HELLRIEGEL,D.(2005).Administración: un enfoque basado en competencias. Editorial Thomson, edición 10.México
- HERNANDEZ, R, FERNANDEZ,C y BAPTISTA, P (2011). Metodología de la Investigación. Editorial McGraw-Hill. Mexico.D.F.
- HURTADO. J. (2010). El proyecto de investigación. 6ta Edición. Editorial Quirón. Bogotá, Colombia.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. (INE).2013.
- LEY ORGANICA DEL TRABAJO.(LOT) 2012.
- MARQUEZ,G.(2013).Capacitación de la fuerza laboral en América Latina. Web:<http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=356116>.
- MENDEZ,C.(2001).Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación. Editorial McGraw-Hill. Colombia.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS) (2012).Incentivos laborales.

- ORTIZ, N.(2014).Identidad profesional de la enfermera y su relación con la satisfacción laboral. Trabajo especial de grado. Hospital general del oeste “Dr. José Gregorio Hernández”. Caracas.
- PONCE,R (2000).Administración de empresas. Teoría y práctica. Editorial Limusa. S.A.
- RAMÍREZ. T. (2006). Como hacer un proyecto de investigación. Editorial Panapo. Caracas, Venezuela.
- REEVE.J (2003) Motivación y emoción. Editorial Mc Graw Hill. D.F, Mexico.
- REVISTA MÉDICA DEL INSTITUTO MEDICO DE SEGURIDAD SOCIAL (2012). México.
- REVISTA MEDICA DEL IMSS. Causas del ausentismo laboral. Edición numero 17; 2005; México, D.F.
- ROBBINS, S. (2005) Administración. 8va Edición. Editorial Pearson, México.
- ROBBINS, S. (1999) Comportamiento Organizacional. 8va Edición. Editorial Prentice Hall.
- STONER, J, FREMAN,E, GELBERT,D.(1996). Administración. 6ta Edición. Editorial Prentice-Hall.
- VASQUEZ, H.(2011). Incentivos Laborales.Disponible en:[https://es.over-blog.com/Con\\_que\\_incentivos\\_laborales\\_se\\_puede\\_recompensar\\_a\\_los\\_empleados-1228321767-art317675.html](https://es.over-blog.com/Con_que_incentivos_laborales_se_puede_recompensar_a_los_empleados-1228321767-art317675.html) .
- VERA,J HURTADO,C (2013). Características del ausentismo laboral de las enfermeras de atención directa. Tesis de maestría. Universidad de Granada (URG). Granada.

# **ANEXOS**

## **INSTRUMENTO PARA RESPONDER EL CUESTIONARIO**

Lea cuidadosamente las preguntas antes de responder

1. Tómese el tiempo que usted crea necesario.
2. Se le agradece no dejar ninguna pregunta sin responder
3. Seleccione la respuesta que usted considere correcta, marcando con una "X".
4. La sinceridad con que usted responda los ítems será de mucha utilidad para esta investigación.
5. Su firma no es requerida en este cuestionario, ya que es carácter anónimo.

Gracias.

## CUESTIONARIO

N	ITEMS	SI	NO
1	¿El salario que percibe la estimula para asistir a su trabajo?		
2	¿La escala de aumento salarial ofrecida por la institución la estimula a asistir a su trabajo?		
3	¿La revisión periódica, que la institución realiza para el incremento salarial la estimula a asistir a su trabajo?		
4	¿La bonificación especial ofrecida por la institución por el desempeño laboral, la estimula a asistir a su trabajo?		
5	¿La bonificación especial cancelada por la institución de acuerdo al tiempo prometido, le estimula a asistir a su trabajo?		
6	El contar con una prima de transporte la estimula a asistir a su trabajo?		
7	¿Es de su agrado el servicio de transporte que le ofrece la institución?		
8	¿La política de la institución para los ascensos la estimula a asistir a trabajar?		
10	¿El reconocimiento del jefe inmediato a su responsabilidad en el desempeño laboral la estimula a asistir a su trabajo?		
11	¿En el área donde usted se desempeña la han reconocido en algún momento su labor profesional?		
12	¿Cree usted que el reconocimiento que da la institución la estimula a un buen desempeño laboral?		
13	¿Usted se siente satisfecho con la educación continua que recibe en la institución?		
14	¿Se siente satisfecha con la evaluación continua de los procedimientos que realiza?		
15	¿El interés de la institución por el desarrollo profesional en su área de competencia, la estimula asistir al trabajo?		