

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**REPERCUSIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA ANTE EL  
AUSENTISMO LABORAL DEL SERVICIO DE EMERGENCIA -  
CLÍNICA SAN PABLO 2012 - 2016.**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA  
ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN  
EMERGENCIAS Y DESASTRES**

**ROCÍO JUDITH RAMÍREZ SÁNCHEZ**

**Callao, 2018  
PERÚ**

## **HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO**

### **MIEMBROS DEL JURADO:**

- |                                   |            |
|-----------------------------------|------------|
| ➤ DRA. ANGELICA DÍAZ TINOCO       | PRESIDENTA |
| ➤ DRA. ANA LUCY SICCHA MACASSI    | SECRETARIO |
| ➤ DR. CÉSAR MIGUEL GUEVARA LLACZA | VOCAL      |

**ASESORA: DRA. ANA MARÍA YAMUNQUÉ MORALES**

Nº de Libro: 05

Nº de Acta de Sustentación: 157

Fecha de Aprobación del Trabajo Académico: 05/03/2018

Resolución Decanato N° 676-2018-D/FCS de fecha 26 de febrero del 2018 de designación de Jurado Examinador del Trabajo Académico para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional.

## **INDICE**

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>2</b>
<b>I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>4</b>
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	4
1.2 OBJETIVO	7
1.3 JUSTIFICACION	7
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>9</b>
2.1 ANTECEDENTES	9
2.2 MARCO CONCEPTUAL	13
2.3 DEFINICIÓN DE TERMINOS	29
<b>III. EXPERIENCIA PROFESIONAL</b>	<b>31</b>
3.1 RECOLECCIÓN DE DATOS	31
3.2 EXPERIENCIA PROFESIONAL	31
3.3 PROCESOS REALIZADOS	33
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>34</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>36</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>37</b>
<b>VII. REFERENCIALES</b>	<b>39</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>42</b>

## INTRODUCCIÓN

El ausentismo laboral ha ido aumentando a nivel mundial a través de los años, es una problemática que se está presentando en la actualidad con mucha frecuencia, y en el personal de enfermería no es la excepción, afectando a miles de instituciones públicas o privadas; transformándose en una situación compleja.

El personal de enfermería constituye un significativo grupo laboral, que representa la mayor parte del recurso humano vinculado a las instituciones hospitalarias, integrando las acciones del equipo de salud en el cuidado del paciente y actuando en forma oportuna ante las respuestas humanas para prevenir complicaciones que ponen en peligro la vida del paciente. En consecuencia compone la columna vertebral de los servicios asistenciales. Dicho grupo presenta condiciones particulares de trabajo, representadas por la continuidad de su servicio durante las 24 horas del día y los 365 días del año.(1)

Las diferentes categorías de riesgo presentes en los sitios de trabajo son aspectos que le imprimen una connotación especial, la cual requiere, de igual manera, un abordaje particular y participativo, entre la institución y todo el equipo de enfermería. Según datos aportados por la Canadian Health Services Research Foundation (2007), los índices relacionados con el ausentismo laboral en enfermería son mayores que en el resto de las profesiones sanitarios. La ausencia laboral por enfermedad representa un creciente problema debido a su negativo impacto económico y moral.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), define al ausentismo laboral como la no asistencia al trabajo por parte de un empleado del que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidos los períodos vacacionales y las huelgas. El ausentismo laboral no programado en el personal de enfermería, se presenta al igual que en otros grupos, como un fenómeno multifactorial y es

considerado una fuente de preocupación, porque afecta en mayor medida la gestión diaria del recurso humano de enfermería. El sector enfermería, es uno de los grupos profesionales que presentan los más altos índices de ausentismo.

El Presente Informe De Experiencia Profesional Titulado "Repercusión Del Cuidado De Enfermería Ante El Ausentismo Laboral Servicio De Emergencia-Clinica San Pablo 2014-2016", tiene por finalidad describir las causas del ausentismo laboral. Asimismo, contribuirá a identificar oportunamente los motivos por el cual el personal de enfermería se ausenta causando más carga laboral a los demás compañeros de trabajo.

El presente informe consta de VII capítulos, los cuales se detallan a continuación: **El capítulo I:** describe del planteamiento del problema, descripción de la situación problemática, objetivos, justificación, **el capítulo II** incluye los antecedentes, el marco conceptual y la definición de términos, **el capítulo III:** considera la presentación de la experiencia profesional, **capítulo IV :** resultados ; **capítulo V :** conclusiones, **capítulo VI** las conclusiones y el **capítulo VII** Referencias bibliográficas y contiene un apartado de anexos.

## I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la Situación Problemática.

Las empresas, constantemente, buscan reducir costos en sus operaciones y además aumentar la productividad del personal. Sin embargo, el ausentismo laboral genera pérdidas económicas e impacto en la cultura de la compañía. Aunque algunas ausencias están justificadas, otras no tienen base.

Por ejemplo, problemas de salud o maternidad son casos justificados, siempre y cuando existan los certificados respectivos. Pero hay otros que el empleador puede evitar si los identifica primero.

Un estudio elaborado por la clínica Gardinalli Quiropraxia señaló que tener una mala postura frente a la computadora durante más de 7 horas al día causa problemas musculares. Y son estos problemas una de las principales causas del ausentismo laboral. Es así que el 39,68% de peruanos que trabajan sufren de dolor cervical, el 14,29% de dolor dorsal y el 34,9% de dolor lumbar.(2)

Mientras tanto, un 4,7% falta a su empleo debido a dolores de cabeza, colesterol, artritis o presión alta.

El ausentismo laboral depende también del cargo en el que se encuentre el empleado. Patricia Arias Soto, encargada del área de Recursos Humanos, señala que "en los altos mandos las causas más frecuentes de ausentismo son los problemas familiares, el estrés crónico y la falta de solidaridad que el personal bajo su cargo tiene para con ellos. Muchos jefes se sienten aislados de cualquier grupo, conversación y actividades. Si bien algunos lo prefieren así,

hay un gran porcentaje que se ve perjudicado anímicamente por esto".

"En el caso del resto del personal, hay otras causas más comunes, como los problemas con el transporte y la falta de facilidades (como movilidad) que brinda la empresa. Ellos manifiestan su insatisfacción a través de sus inasistencias", recalcó.

### **Condiciones laborales**

Gran parte del personal se ausenta debido a problemas con su empresa. Un estudio realizado por el Centro Internacional de Investigaciones de la Universidad de Navarra señala que las empresas actuales brindan demasiada protección social a sus empleados. Esto, indirectamente, genera una falta de control que hace que el personal desee pedir permisos constantemente o faltar sin justificación comprobable.

En el Perú, esto sucede más con las pequeñas empresas. Las personas que deciden tomarse "días libres" se encuentran, en su mayoría, en empleos con alta exigencia. Pero en sus trabajos existe poco reconocimiento social o por parte de sus jefes y un abuso excesivo en los horarios. "Por supuesto, existe mucha insatisfacción en cuanto al salario y el pensamiento de que nunca recibirán un aumento", añade Patricia Arias.(3)

### **Excusas del personal**

Además, una encuesta del portal Trabajando.com reveló que el 40% de peruanos inventó más de una vez una excusa para no acudir a sus trabajos. De este porcentaje, el 24% lo hizo porque quería realizar trámites, el 12% por estar demasiado cansado e insatisfecho y el 3% lo hace por circunstancias menores o cada vez que quiere.

Se sabe también que el ausentismo laboral tiene una relación directa con los escalones más bajos en los negocios, en donde los empleados no son compensados correctamente.

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. Una de las manifestaciones mas 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, no tomando en cuenta los factores internos como causa del problema.(4)

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.

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. En estos momentos la clínica San Pablo atraviesa por una situación problemática de ausentismo laboral por parte del personal de enfermería, la misma se ha venido presentando desde hace un tiempo ocasionando el desequilibrio en las labores regulares trayendo como consecuencia el mal funcionamiento del servicio.

## **1.2. Objetivo**

Describir la Repercusión del Cuidado de Enfermería ante el Ausentismo Laboral en el Servicio de Emergencia – Clínica San Pablo, 2014 -2016.

## **1.3. Justificación:**

El ausentismo laboral es conocido como uno de los factores que negativamente influye en el proceso de producción. Durante años las empresas se han preocupado por esta situación proponiendo una

serie de normas orientadoras a mejorarlas. Toda empresa debe mantener bajo el ausentismo dentro de sus filas porque este factor modifica de gran manera los costos, no cabe duda de que la empresa no puede llegar a sus metas si la gente no asiste a su centro de labores. También el no ausentismo es considerado una medida muy cercana al grado de satisfacción que alcanzado esta persona, tanto en el área personal como en el laboral ya que una persona infeliz o con problema familiares ve disminuida su capacidad de rendir laboralmente.

Un elevado ausentismo laboral puede contribuir a reducir la productividad de una empresa, provocarles problemas organizativos y gerenciales, altos costos, ya que hay que cubrir el puesto del ausentista o su ausencia puede provocar la mala ejecución de las actividades, debido a que cada individuo forma parte de una sistema. Por lo tanto, este trabajo de investigación se justifica por: La necesidad que presenta la organización de estudiar la problemática existente y hallar las soluciones idóneas al caso.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes.

Pinedo P I.; Rivera G,F,Factores Relacionados Al Ausentismo Laboral En El Personal Administrativo De Un Hospital Nacional Perú(2017) Objetivo: Identificar los factores que conllevan al ausentismo laboral en los trabajadores administrativos de un Hospital Nivel II – 2. Material y métodos: El estudio es descriptivo, transversal. La población y muestra estará conformado por el total de trabajadores administrativos según los criterios de inclusión y exclusión, La recolección de datos se realizará a través de una entrevista donde se aplicará una encuesta auto aplicada, diseñado por las investigadoras la que consta de 23 preguntas de varias alternativas para marcar. La validez y confiabilidad del instrumento se realizará por juicio de expertos donde participarán 10 profesionales de salud especialistas en Salud Ocupacional; para medir la confiabilidad se realizará una prueba piloto a trabajadores de una institución diferente a la del estudio. Los datos recolectados se introducirán en una base de datos diseñada en el programa Excel. Los resultados se presentarán en porcentaje y tablas estadísticas.(5)

Ferraro,C,Incidencia De Ausentismo Laboral Y Factores Determinantes En El Personal De Enfermería Del Hospital Zonal Especializado En Oncología"Luciano Fortabat" De Olavarria Buenos Aires (2016) –Objetivo,Describir el ausentismo e identificar los factores determinantes del ausentismo laboral no programado del personal de enfermería que se desempeña en el Hospital Zonal especializado en oncología "Luciano Fortabat" de la ciudad de Olavarría. Material y Métodos: Se realizó una investigación

descriptiva, cuantitativa de corte transversal y retrospectiva durante el periodo comprendido desde el 1 de enero hasta el 31 de Diciembre de 2014.(6)

Se aplicó un instrumento de recolección de datos previamente utilizado en estudios sobre ausentismo laboral. Fueron seleccionados aquellos trabajadores del servicio de enfermería (N=27), que tuvieron al menos una falta de 1 día con certificado médico. Se analizó descriptivamente el perfil de dichos trabajadores considerando las siguientes variables: edad, sexo, jerarquía, turno, días de ausencia, mes, período y patología. Se empleó la prueba Chi<sup>2</sup> para determinar la asociación entre las variables ausentismo y sexo; edad, antigüedad, estado civil, familiares a cargo, nivel de formación, puesto desempeñado, turno que desempeña, pluriempleo y nivel de satisfacción. Se construyeron los siguientes indicadores: promedio de prevalencia anual, duración media e índices de frecuencia y gravedad. Los datos fueron procesados utilizando el paquete estadístico XLSTAT. Resultados: El 52% del personal se ha ausentado a su trabajo durante el último año. Se constató un total de 1417 días de ausencias anuales. Los meses de mayor ausencia fueron julio, marzo y noviembre, con medias de 8 y 6 ausencias respectivamente, dando un promedio mensual de 5.2 trabajadores.

El promedio de días perdidos fue de 118. En junio (161 días), mayo (160 días), marzo (151 días) y abril con 150 días de incapacidad. La incidencia global de ausentismo fue de 21,2 de incapacidad temporal. El índice de frecuencia (IF) denotó un promedio de 31,2% de incapacidades temporales por cada 1000 Horas Hombre Trabajadas (HHT), con picos en los meses de junio con 50%, marzo con 37% y noviembre con 37,5%. Se destacan las causas medicas psiquiátrica (33%), respiratorias (17%), quirúrgicas

(17%) y obstetra-ginecológicas (11%), generales o estivales (10%) y osteo-artromusculares (6%). Se relevó la preponderancia del sexo femenino (74%), de entre los 40 y 49 años de edad (41%). El 26% son licenciadas; el 48% tiene más de 20 años de antigüedad en la institución. El 85% trabaja entre 41 a 48 hs semanales.

No se encontró correlación entre antigüedad laboral y ausentismo, aunque existe una tendencia que indica que a mayor cantidad de años de antigüedad, mayor es el nivel de ausentismo. Conclusiones: La incidencia de ausentismo de los enfermeros del hospital de Oncología es medibaja, resultando significativamente mayor en trabajadores de sexo femenino, mayores de 45 años. Respecto al tiempo de actuación, se observó que el ejercicio profesional continuo en la asistencia de enfermería a lo largo de los años, puede causar desgaste físico y mental del agente, generando ausencias por enfermedad, con predominio de patologías psiquiátricas; a su vez confluyeron factores de insatisfacción como bajos salarios y relaciones interpersonales regulares. El ausentismo laboral en enfermería constituye un problema importante lo que requiere abordaje preventivo y de control de riesgos. Está condicionado por factores tanto intrínsecos como extrínsecos, que se observan con diferente frecuencia, siendo un fenómeno multifactorial cuyos resultados son imposibles de igualar.

Castro L.T P;Castro P.E. Estrés laboral del profesional de enfermería en la Unidad de Centro Quirúrgico–SANNA Clínica San Borja, Lima, P.eru ( 2016)Objetivo: Identificar el nivel de estrés laboral en el profesional de enfermería en la Unidad de Centro Quirúrgico de SANNA Clínica San Borja 2016. Metodología: Estudio de enfoque cuantitativo; descriptivo y de corte transversal. El tipo de muestreo será no probabilístico e intencional, conformada por 38 enfermeras seleccionadas, atendiendo los

criterios de inclusión y exclusión establecidos en la investigación, la recolección de datos se realizará en función a la variable en estudio. Para el presente estudio se utilizará el cuestionario de "Escala de Estrés de Enfermería - NSS", elaborado por Gray y Anderson (1981) en su versión original y que fue adaptada a la cultura española por Más y Escriba (1998), validado y estandarizado por la organización mundial de la salud; asimismo fue aplicado en Perú por Díaz y Gaviria (2013) a profesionales de enfermería.. Este inventario fue sometido a juicio de expertos con un V de Aiken de 1, es decir que el instrumento tiene una validez casi perfecta. Adicional a ello las investigadoras realizaron una prueba piloto a 30 enfermeras obteniendo un alfa de Crombach de 0.902. Los resultados del estudio permitirán proveer, algunas herramientas necesarias para que ayuden a prevenir las consecuencias relacionadas con el estrés laboral que ponen en peligro la salud y la seguridad de los trabajadores, así como el buen funcionamiento de las entidades para las que trabajan. La relevancia social se fundamenta en los resultados, pues estos permitirán recomendar la necesidad de promover la salud ocupacional, tendiente a prevenir el estrés laboral en las enfermeras mediante la identificación de los factores de riesgo, lo cual garantizaría un mejor desempeño profesional(7)

SILVA G.C.; CAICEDO. G .D; SERNA.C.L. Ausentismo Laboral En Personal De Salud De La Red Salud Norte De Cali- Colombia En 2013. . El objetivo del estudio fue identificar características del ausentismo laboral del personal de salud de la Red Norte en el año 2013 mediante la caracterización de aspectos sociodemográficos, ocupacionales y del ausentismo. Metodología: Estudio observacional descriptivo retrospectivo del ausentismo laboral en personal salud de la Red Norte de Cali Valle, contando con 183

personas de los cuales 93 presentaron ausentismo durante el año 2013. Se utilizó una planilla estadística para la recolección de datos. Resultados: se encontró que el género femenino representó el 74,8 % del ausentismo, siendo las auxiliares de enfermería las que más aportaron con el 52,2 % (856 horas); como origen la incapacidad con un 69,4 % (1934 horas), y con un 74,2 % son el personal que labora 8 horas al día y pertenecían al área de consulta externa con un tipo de vinculación como asociados. Índices de frecuencia y severidad son mayor en auxiliares de enfermería, género femenino y área de consulta externa en 8 horas laborales con diferencia en índice de severidad mayor en cargo para los gerontólogos Conclusiones: El género, las horas laborales, el tipo de vinculación, la causa médica como incapacidad y el cargo son factores asociados a altos niveles de ausentismo en trabajadores del área de la salud(8)

## **2.2. Marco Conceptual**

### **2.2.1 Evolución Histórica del Ausentismo.**

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

El problema del ausentismo laboral, en el medio organizacional, ha estado presente desde el momento que surge el trabajo como medio utilizado por el hombre para satisfacer sus necesidades y la de los demás, a través de la contraprestación del servicio. Remontando épocas lejanas, es evidente que el ausentismo influyó negativamente en desarrollo fructífero de muchas empresas, tal es el caso de la Italia Romana. Según la enciclopedia española (1980), el abandono que algunos campesinos hicieron de sus prósperos campos para buscar las delicias en la ciudad de Roma, originaron ciertos trastornos de carácter social (p. 822). (9)

Sin embargo Simon (1958) citado por Bowen (1997) opinaba que el ausentismo era una forma de resistencia de los campesinos hacia la producción capitalista. (p. 57) Así mismo, Lawson (1973) acota que en Egipto existía el ausentismo y se debía a diferentes razones: o estaban enfermos los trabajadores, o estaban apaciguando a los dioses, o simplemente tenían pereza. (p. 2) A raíz de éste fenómeno en el contexto laboral, científicos e investigadores se dieron la tarea de profundizar sus estudios respecto al origen, causas, consecuencias entre otras, del ausentismo. Dubois (1977) citado por: el portal rincondelvago (2.005) se dio cuenta del tiempo de trabajo perdido en el siglo XIX debido a las largas jornadas de trabajo, en la que incluían los días de fiesta. (p.1) Mayo (1977) citado por: el portal rincondelvago (2.005) y un grupo de investigadores de Harvard hicieron un estudio en tres compañías de una industria metalúrgica para estudiar el "ausentismo" y se descubrió que la influencia del grupo informal de trabajo en el individuo constituía un elemento clave para la determinación de la producción y de la presencia o ausencia laboral.(p.1)



Otro hecho fue el proceso intelectual de los jóvenes, que se convierte en un importante sector laboral de calificación sub-empleado, de donde emana las ausencias sin motivo, la inestabilidad, las huelgas, entre otros. Kossoris (1940) citado por: la enciclopedia británica publishers (1990), efectuó en la segunda guerra mundial un estudio sobre el ausentismo y la masiva incorporación de las mujeres a la industria. Por otro lado, también se efectuaron estudios sobre los factores condicionantes del ausentismo laboral relacionadas con la función social asignada al sexo, la categoría ocupacional, la edad, el número de hijos, la actitud individual ante el trabajo entre otros. (p. 512) Por lo tanto, el ausentismo laboral podría tener raíces de carácter sociológico, psicológico, pedagógico y estar relacionado con el desarrollo empresarial, directivo, económico de la empresa.

Muchos países en su lucha por combatir el ausentismo, intentan conocer cual ha sido la tendencia y evolución de este fenómeno, con la finalidad de poner en marcha controles significativos que permitan disminuir las faltas justificadas o injustificadas del trabajador a su puesto de trabajo y la reducción del costo que ello implica para la empresa. Tal es el caso de España, donde se desarrolló un sistema de control de presencia, el cual reduce notablemente los índices de ausentismo laboral. En la actualidad son muchas las empresas especializadas en la gestión de ausentismo laboral y los resultados que están obteniendo son muy alentadores económicamente, además de la repercusión motivacional que tiene sobre el empleado. "(10)

En Venezuela, el ausentismo es un problema vigente. Se han realizado estudios acerca del mismo, relacionado con los índices

de productividad de las empresas. Sin embargo, tal enfoque podría considerarse superficial, ya que solo abarca la parte relacionada con el trabajador, sin considerar otros factores. Es decir, no se toman en consideración otras razones tales como: condiciones ambientales, falta de liderazgo, estabilidad económica y social” (Luna 1981) citado por Guevara y López (1994, p. 16). Los cuales de una u otra forma tienen incidencias en el comportamiento del trabajador.

Por lo tanto, ésta situación representa una amenaza para la estabilidad y crecimiento de las empresas, lo cual amerita de una mayor dedicación y disposición de investigación por parte de los empresarios a los fines de 11 establecer medidas y tomar decisiones respecto al control del ausentismo laboral.

Esto se hace necesario, ya que en los últimos años se viene detectando una mayor preocupación empresarial hacia el tema.

### **2.2.2. Conceptos Generales de Ausentismo.**

El ausentismo es la no comparecencia del trabajador a su puesto laboral en horas que realmente debería estarlo, entonces se dice que el ausentismo es la suma del periodo en que los empleados de una organización no estén en su trabajo. El ausentismo se refiere a la ausencia en momentos en que los empleados deberían estar laborando. Algunos especialistas consideran al accidente de trabajo como ausentismo lo cual puede causar confusión cuando se pretenda medir los índices de ausentismo de diversas organizaciones.

Edward C. Kellogs citado por: chiavenato (1.988) resalta que el ausentismo es un problema indefinido, ya que es difícil afirmar

hasta que punto la organización pueda combatirlo eficazmente.  
(11)

Kellogs se refiere a algunas investigaciones hechas en los Estados Unidos, que anotan ciertas formas de ausentismo bien definidas:

- Las mujeres faltan más al trabajo que los hombres.
- El ausentismo es mayor los Lunes y menos los Miércoles y Jueves.
- La tasa de ausentismo crece los días anteriores y posteriores a los de fiesta.
- El ausentismo es mayor en las oficinas que en las fábricas.
- El tiempo y la distancia de la residencia del trabajador a su puesto de trabajo influye muy poco en el ausentismo
- El ausentismo es menor en los días de calor.
- Los trabajadores de las grandes empresas tienden a faltar al trabajo más que los de las empresas pequeñas.
- Las enfermedades respiratorias causan 50% de las ausencias y son el responsable por el 30% total perdido.

(p. 170) Herbert y Chruden (1992) manifiestan que: la no existencia de una definición universalmente aceptada del ausentismo, ni tampoco una formula estándar para calcular sus porcentajes,... (p. 574) por lo tanto podemos decir que la definición de ausentismo, va a depender de la situación que se presente y de cómo lo perciba el investigador.

Chiavenato (1.988) define el ausentismo laboral como "la ausencia del trabajador a la empresa no ocasionada por enfermedad o licencia legal" (p.168). Como se observa, para el autor; las enfermedades y otras inasistencias, pero justificadas no son consideradas como ausentismo, así como también los que piden permisos por razones diferentes a sus vacaciones. Sin embargo,

para nuestro estudio el ausentismo laboral; representa la ausencia por parte de los trabajadores a su centro de trabajo, justificadas o no. Debido al gasto que genera el pago de un suplente para ese puesto, pérdida de tiempo, retraso en las tareas, desmejoras en la calidad del servicio, interrupción en las labores, y un patrón de inasistencias o permisos que hacen suponer una insatisfacción del trabajador en su puesto de trabajo, el cual lo oculta bajo esta modalidad.(12)

El ausentismo es visto como cualquier incumplimiento o abandono del sitio de trabajo, lo que permitiría un estudio más detallado de cualquier expresión de 13 desagrado, insatisfacción, cansancio de los trabajadores que normalmente no son registrados. Según Prieto (1.990), citado por Guevara (1.994) "el fenómeno del ausentismo por su naturaleza misma es una mezcla compleja de características físicaspsicológicas del individuo con relación al medio ambiente que lo rodea (p.16). De acuerdo a éste planteamiento, se puede deducir que las condiciones físicas y psicológicas del individuo, así como el ambiente laboral, son algunas de las variables que inciden de alguna manera en el dilema del ausentismo laboral.

Así mismo, cuando un empleado no se encuentra en condiciones óptimas de salud, por efectos del desgaste físico o mental no podrá tener una asistencia efectiva en su puesto de trabajo. Dubois (1977) citado por: el portal rincondelvago (2.005) "sitúa al comportamiento ausentista como una forma de acción obrera que se manifiesta para expresar el rechazo hacia la situación laboral, o bien para poder obtener la remuneración sin trabajar y emplean el tiempo en otras actividades, como pasar en fin de semana completo con su familia, ir de vacaciones sin que les toque

legalmente, realizar otros trabajos para así tener un sueldo extra o evitar impuestos". (p.1)

El ausentismo al trabajo es causa de culminación del contrato de trabajo por voluntad del empleador, siempre y cuando la causa objetiva de la ausencia no sea justificada, la ausencia de los trabajadores a un puesto supone un incumplimiento del contrato. Las legislaciones en la mayoría de los países protegen a los trabajadores, en caso de que las ausencias sean por razones de fuerza mayor, calamidad doméstica o en el caso de las mujeres cuando estas tienen algún tratamiento médico producto del embarazo. 14 Por otro lado, Behreno citado por Luna y Rodríguez (1.981) señala que el ausentismo no constituye un síntoma de inquietud social, tan espectacular como la huelga pero el volumen perdido por éste fenómeno es muy superior, al del tiempo perdido por causa de conflicto de trabajo. (13)

Este autor define el ausentismo como "sinónimo de ausencia voluntaria al trabajo, es peor la práctica de aquellos trabajadores que dejan de presentarse al trabajo, dando excusas o pretextos o sin alegar razón alguna." (P.14) La Organización Internacional del Trabajo define el ausentismo como la no asistencia al trabajo por parte de un empleado del que se pensaba que iba a asistir, quedando excluido, los períodos vacacionales y las huelgas.

### **2.2.3. Tipos de Ausentismo.**

La clasificación definitiva por la que se ha optado en función de las causas son las siguientes: • Ausentismo legal e involuntario: se caracteriza por ser un costo para la empresa porque el trabajador en tales circunstancias sigue percibiendo su remuneración, es lo

que se puede considerar ausentismo retribuido y comprende los siguientes apartados:

- Enfermedad normal.
- Accidente laboral.
- Licencias legales.

2.2.3.1 Ausentismo personal o voluntario: se caracteriza por ser un coste de oportunidad para la empresa porque el trabajador, en tales circunstancias, no sigue percibiendo su remuneración. Es lo que se denomina ausentismo no retribuido y comprende los siguientes apartados:

- Permisos particulares.
- Ausencias no autorizadas.
- Conflicto laborales.
- Cuidado de los hijos.
- Salir a fumar.
- Retrasos. •

2.2.3.2 Ausentismo presencial: consiste en acudir al trabajo, pero dedicando una parte de la jornada a actividades que no guardan relación con las tareas propias del puesto que se cumple, como por ejemplo:

- Consultar páginas Web.
- Usar correo electrónico con fines personales.
- Leer el periódico.
- Llamadas a amigos y familiares.
- Pasear por los pasillos.

2.2.3.3 Ausentismo por razones conocidas: es aquella que se presenta cuando el trabajador le comunica a su supervisor inmediato cuando y por que razones se ausenta de su puesto de

trabajo. Estas razones tienen que estar enmarcadas en las leyes o convenios colectivos de trabajo, como son:

- Vacaciones.
- Matrimonio.
- Cambio de domicilio.

2.2.3.4 Ausentismo por razones ignoradas: son todas aquellas que no pueden ser notificada con anterioridad al supervisor inmediato sino posteriormente. Estas pueden ser de cualquier motivo inesperado.

Otra clasificación de ausentismo es la formulada por Hintze citado por Aquino (1.992) • Ausentismo histórico. Es aquel que se ha mantenido constate a través del tiempo en una sociedad, en una rama de la industria o en una organización determinada.

• Ausentismo estructural. Cuando una economía se industrializa, el ausentismo tiende a aumentar progresivamente, hasta que llegue a niveles de estabilidad. Cuando esto ocurre y pasa un tiempo considerable, el ausentismo estructura se convierte en histórico para la nueva estructura económica que ha surgido.

• Ausentismo coyuntural es aquel que se encuentra en periodo de rápido cambio social, político, económico, entre otros con variaciones. (p.17) 17 2.4.

2.2.4 Factores que generan ausentismo laboral. El ser humano regula su conducta, según lo que sienta y perciba en su entorno. Al respecto Arias (1.999) expresa que “toda conducta está provocada por algún factor, no puede pensarse que esta surja de la nada; siempre encontramos algún móvil, algún motivo detrás de ella”. (p.232). De acuerdo a lo anterior, el autor considera que existe una diversidad de factores que influyen directa e indirectamente en el comportamiento del individuo; ante una situación determinada. El comportamiento del individuo se encuentra bajo la influencia de la

cultura, la organización familiar; social; económica y política, que constituyen el medio que lo rodea.(14)

En el ambiente organizacional existen además otros factores que de una u otra forma van a incidir y regular la conducta de los trabajadores dentro de sus puestos de trabajo, tales como: ausencia de ergonomía, malas políticas salariales, exceso o escasez de actividades, así como también de personal. Esta variedad de factores se dividen en factores internos y externos, tomando como punto de referencia la organización.

Los factores internos están referidos a todos aquellos que se generan dentro de la organización y cuya naturaleza es ajena al trabajador.

Los factores externos están relacionados intrínsecamente con el trabajador. Arias (1.989) señala:

El ausentismo se debe a factores internos como: selección de personal, deficiencias en los métodos de asignación de trabajos, fatiga, exceso o escasez de personal, demanda irregular de los productos o servicios de la organización. Factores externos como: vivienda inadecuada, problemas de compra, transporte deficiente, enfermedades, accidentes, obligaciones del hogar u otros. (p.112).

Según lo expuesto por el autor, el trabajador tendrá causas para ausentarse de su puesto de trabajo, sean éstas internas o externas, considerando que algunas de ellas pueden ser evitadas o en su defecto controladas. Tal es el caso, del transporte deficiente, el exceso o escasez de actividades y personal, la selección de personal, las malas políticas salariales, las precarias condiciones del área de trabajo, los retrasos en la cancelación de los salarios, la falta de motivación entre otras. Al respecto, Acosta (2.000) menciona que: Existen elementos que pueden ser evitados, tales como: transporte en malas condiciones, el cuidado de los niños, horarios rígidos, la tolerancia de aceptar la impuntualidad sin



sanción directa, el desacoplamiento con el puesto, al igual que la monotonía, el prestigio de la compañía y las condiciones de trabajo que no inspiran lealtad ninguna. (p.18) El propósito de controlar o evitar esos factores, permitirá disminuir un poco el ausentismo en la organización, reduciendo a la vez sus múltiples consecuencias. Sin embargo, existen otros factores, que siempre estarán latentes y que no se pueden evitar ni controlar, como lo son las enfermedades, accidentes, condiciones ambientales externas.

#### **2.2.5 El Rol Del Supervisor En Relación Al Ausentismo.**

El supervisor desempeña funciones de gran importancia dentro de una organización, entre las cuales destacan la de planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar a un grupo de personas cuyo comportamiento y actitudes son diferentes. Este establece un contacto directo con los individuos a su cargo, lo que le permite detectar con mayor rapidez las fallas o problemas organizacionales que se manifiestan ya sea a nivel individual o de grupo. Lemus (1.975) define la supervisión como el proceso a través del cual se coordina, estimula y dirige el desenvolvimiento de las personas para el mejoramiento de las actividades que realizan (p.1929).

Una de las funciones más importantes del supervisor, es la de motivar al personal a su cargo, para poder alcanzar los objetivos organizacionales con mayor efectividad, y así evitar descontento en ellos, logrando a la vez la no interrupción de las actividades diarias. Al respecto: Herbert y Chruden (1.992) menciona que: "es responsabilidad del supervisor crear condiciones e incentivos que motiven a los empleados a alcanzar los objetivos establecidos para su trabajo y para el departamento". (p.344). Dentro del ambiente laboral, el supervisor representa un elemento significativo para la buena marcha de las operaciones de la empresa y el logro de los

objetivos previamente planificados tanto a nivel de los empleados como de la institución misma.

En este sentido, Cameron (1.985) indica que una buena supervisión reclama más conocimientos, habilidades, sentido común y previsión, que cualquier otro tipo de trabajo. (p.9). 21 Más adelante, el mismo autor; continúa exponiendo que el éxito del supervisor en el desempeño de sus deberes determinará el éxito o el fracaso de los programas y objetivos de los departamentos. Los supervisores juegan un papel importante; en la disminución del ausentismo de los trabajadores.

Nadie mejor que ellos, para conocer más que cualquier otro nivel de la organización, los efectos del ausentismo sobre la empresa. De allí, que para ser eficientes en sus funciones, tengan como compromiso el apoyar, recompensar y compenetrarse con el personal (Imundo, 1.984, p.14), Citado por: (Guevara. Y López 1994, p. 34) Lo argumentado por el autor, señala directamente al supervisor como uno de los agentes cuyo rol es relevante, en lo que respecta a la reducción del ausentismo. Esta connotación se debe a que éste, es el que mejor conoce al personal a su cargo por las relaciones interpersonales directas que debe establecer con ellos durante la jornada de trabajo. El trato que el trabajador pueda recibir de su supervisor inmediato, es de gran ayuda a la hora de implementar acciones en pro del alcance efectivo y eficiente de las metas preestablecidas laboralmente, así como aquellas que coadyuven a la satisfacción de las necesidades y aspiraciones de ambas partes y de la empresa en general. (15)

En caso contrario, el trabajador pudiera no sentirse satisfecho y la tendencia sería a mostrar conductas negativas entre ellas el ausentarse de su puesto de trabajo. La falta de supervisión suele

ser una de las causas más significativas de las inasistencias del personal durante su jornada laboral. Chiavenato (1.990) argumenta que una supervisión deficiente, pudiera ser un aspecto relacionado con el ausentismo.

Considera el autor, que las causas de tal problema, no siempre estarían presentes en el empleado, sino que a veces dependerá del clima organizacional. Una organización deficiente, ocasionaría el empobrecimiento de las tareas, falta de motivación y estímulos, así como la precaria integración del empleado a la organización. (p.168). Algo de lo cual compartimos con el autor porque en toda organización el trabajador es reflejo de ésta, por lo que su comportamiento dentro de la empresa y su motivación a asistir al trabajo se guiará por los estímulos que ésta les ofrezca.

2.2.6. El clima organizacional y su relación con el ausentismo. La administración de recursos humanos debe estar consciente que el ambiente de trabajo provoca un profundo efecto en la mente de los individuos. Para ayudar a desarrollar un medio ambiente positivo en la organización se debe entender al individuo dentro del contexto de la organización. Dessler (1991) define al clima organizacional como “el conjunto de características permanentes que describen a una organización, la distingue ante otra, e influyen el comportamiento de las personas que la conforman” (p.181). Se puede decir que de acuerdo a las características que posee la organización sus trabajadores crearan una visión y una forma de comportarse dentro de la misma. La Ley Orgánica Del Trabajo (1.997) en su artículo 185 dice “el trabajo deberá prestarse en condiciones que: a) Permita a los trabajadores su desarrollo físico y psíquico normal; b) Le deje tiempo libre suficiente para el descanso y el cultivo intelectual y para la recreación y expansión lícita; c)

Presten suficiente protección a la salud y la vida contra enfermedades y accidentes, y d) Mantenga el ambiente en condiciones satisfactorias. ( p. 71) 23 En relación a lo anterior podemos observar que en toda organización deberían de existir condiciones laborables donde el trabajador se sienta satisfecho y cómodo con su puesto. Un trabajador satisfecho con su puesto será un empleado comprometido y responsable trayendo consigo la disminución de los índices de ausentismo. El ausentismo es una muestra evidente del descontento del trabajador con las malas condiciones laborables y su ambiente. Al respecto Rodríguez (1.999) menciona que las condiciones físicas de trabajo influyen en la conducta del trabajador hacia su actividad y su rendimiento determinado que las condiciones desfavorables contribuyen a que hayan deficiencias en el proceso de trabajo y que dan origen a la rotación de personal, al ausentismo y al reposerismo (p. 25) Schultz (1988) expresa que "el ambiente físico de trabajo abarca muchos aspectos: luminosidad, ruido, clima entre otros; si estos no son los mas adecuados, ocasionan inconformidad." (p. 130). En relación a lo anterior se puede hacer alusión que para un trabajador su ambiente de trabajo le representa mucha importancia, y es debido a ello que en las organizaciones las normas de higiene y ambiente deberían ser las más adecuadas, aun cuando para esto se requiere de fuertes inversiones por parte de las empresas. Pero siempre con la convicción de brindar el mejor sitio para sus trabajadores

Según la Teoría de Betty Neuman se centra en el estrés y la reducción del mismo y se preocupa principalmente de los efectos del estrés sobre la salud. Este modelo proporciona un enfoque de toda la persona a los problemas de cliente proporcionando una

visión multidimensional de la persona como individuo. Su modelo dinámico y global trata la interacción constante entre el cliente y el entorno. Neuman considera al cliente (persona) como un sistema abierto que interactúa con el entorno.

La persona tiene un núcleo que consta de estructuras básicas. Estas estructuras básicas abarcan los factores comunes a todas las personas así como aquellos que son característicos de cada uno.

Estos factores también incluyen variables fisiológicas, psicológicas, socioculturales, del desarrollo y espirituales. Alrededor de la estructura básica central están los circuitos concéntricos, que incluyen las líneas de resistencia y las líneas de defensa.

**Líneas de Resistencia:**

Son un conjunto de líneas que rodean la estructura central; se denominan líneas flexibles de resistencia ya que estas líneas varían de tamaño y distancia desde el centro. Representan los factores internos de una persona que ayudan en la defensa contra los agentes estresantes (por ejemplo, el aumento de leucocitos para la lucha contra una infección). Intenta la estabilización de la persona y fomenta el regreso a la línea normal de defensa.

**Línea normal de defensa:** En el modelo de Neuman se representa como una línea continua por fuera de las líneas de resistencia. Se refiere al estado de equilibrio o de adaptación de un cliente.

**Reacción a los agentes estresantes :** Si la línea flexible de defensa no puede proteger a una persona del agente estresante, este puede atravesar la línea. El resultado de la reacción depende de las líneas del cliente.

Línea flexible de defensa: El modelo de Neuman la describe como una línea discontinua por fuera de la línea normal de defensa. Actúa como una barrera protectora que evita que los agentes estresantes atraviesen la línea normal de defensa. Es dinámica y cambia rápidamente en un corto periodo de tiempo. Puede verse afectada por variables, como la pérdida de sueño, que reduce la capacidad del cliente para utilizar una línea flexible de defensa contra los agentes estresantes. El modelo de Betty Neuman, organizado alrededor de la reducción de tensión se ocupa primordialmente de los efectos y de las reacciones ante la tensión en el desarrollo y mantenimiento de la salud. La intervención de enfermería tiene por objeto reducir los factores que generan tensión y las condiciones adversas que afectan o podrían afectar el funcionamiento óptimo en la situación determinada de un paciente.

La atención de enfermería se lleva a cabo mediante la prevención primaria que se realiza antes de que la persona entre en contacto con un productor de tensión. La meta es evitar que el productor de tensión penetre en la línea normal de defensa o disminuya el grado de reacción, reduciendo la posibilidad de hacer frente al productor de tensión, debilitando su fuerza. La prevención secundaria es conveniente después de que el productor de tensión penetra la línea normal de defensa. La atención incluye: la oportuna atención, la planificación y evaluaciones de las intervenciones relacionadas con los síntomas. La prevención terciaria acompaña al restablecimiento del equilibrio. El punto central está en la reeducación para evitar que vuelva a suceder lo mismo, la readaptación, y la conservación de la estabilidad.

### 2.3. Definición de Términos:

- Cuidado: es más que un acto singular o actitud es “un modo de ser”, es la forma como la persona humana se estructura y se realiza en el mundo con los otros, podríamos decir que es “un modo de ser en el mundo”, que funda las relaciones que se establecen con todas las cosas, significa una forma de existir y coexistir...en esta coexistencia y convivencia el ser humano va construyendo su propio ser, su auto consciencia y su auto identidad.
- Cuidar de enfermería :es la ciencia del cuidado cuya práctica se orienta en el abordaje humanístico, considerando los cuidados instrumentales ,referidos a la atención de las necesidades más relacionadas al aspecto físico y biológico del usuario ,como la higiene personal ,a medicación algunos procedimientos técnicos y el cuidado expresivo es considerado la dedicación , la paciencia y el respeto mutuo.
- Ausentismo: implica —ausencia de una persona de su puesto de trabajo, en horas que corresponden a un día laborable, dentro de la jornada legal
- Ausentismo voluntario: Es la ausencia voluntaria al trabajo por razones particulares, no justificadas por enfermedad y sin amparo legal.
- Ausentismo compulsorio: Es el impedimento al trabajo mismo que el trabajador no desee, por suspensión impuesta por el patrón, por prisión u otro impedimento que no le permita llegar al local de trabajo
- Ausentismo legal: Comprende aquellas faltas al servicio amparadas por ley, como la incapacidad por enfermedad general. Son las llamadas faltas justificadas.

- Ausentismo por patología profesional: Comprende las ausencias relacionadas a accidentes de trabajo, como la incapacidad por riesgo laboral.
- Ausentismo por enfermedad: Incluye todas las ausencias por enfermedad o procedimiento médico.
- Actitudes: “Son proposiciones evaluativas, favorables o negativas, respecto a personas, objetos o acontecimientos. Refleja la opinión sobre algo”. (Robbins, 1.985, p. 99) 7
- Ausentismo laboral: “Es la no presencia del trabajador en su puesto de trabajo, en el horario que debería estar laborando”. (Def. O.p.)
- Clima organizacional: “Es el ambiente humano dentro del cual realizan su trabajo los empleados de una compañía, como por ejemplo una sucursal o de la organización completa. (Davis y Newstrom, 1.988, p.
- Conducta: “Cualquier cosa que hace una persona, como hablar, pensar o soñar despierto. La acción resultante de una actitud” (Gibson, Ivancevich y Donnelly, 1.996, p. 873)
- Impuntualidad: “Es la no comparencia al lugar de trabajo en el horario establecido” (Def. O.p) Satisfacción: “Es el grado de concordancia entre las expectativas que cada trabajador tiene y las recompensas que el cargo ofrece” (Davis y Newstron, 1.988, p. 114)
- Supervisión: “Es el proceso a través del cual se coordina, estimula y dirige el desenvolvimiento de las personas para el mejoramiento de las actividades que realizan” (Lemus, 1.975, p. 192)
- Reconocimiento: “Confirmación por parte de la dirección, de un trabajo bien hecho” (Gibson, Ivancevich y Donnelly, 1.996 p. 196)



### **III. EXPERIENCIA PROFESIONAL**

#### **3.1. Recolección de datos**

Estudio descriptivo, exploratorio en el que se utilizó la observación y los datos brindados por recursos humanos de la clínica san pablo sede surco.

#### **3.2. Experiencia Profesional**

Mi experiencia profesional inicia en el SERUM en el año 2010 en el centro de salud Carmen de La Legua Reynoso donde fui responsable del área de crecimiento y desarrollo y el trabajo fue intra y extra mural en este centro de salud me quede laborando hasta el año 2012.

En Agosto del 2012 inicia mis labores en Clínica San Pablo como enfermera asistencial en el área de Emergencia, una experiencia extraordinaria, ya que me brindo muchas satisfacciones personales, el año 2015 decido realizar la especialización de emergencias y desastres.

#### **FUNCIONES:**

Las funciones de Clínica San Pablo sede surco son:

- Brindar atención medica en forma oportuna, eficiente y organizada con calidad y calidez.
- Asegurar cuidados de urgencia y emergencia las 24 horas del día.
- Definir acciones de promoción, prevención recuperación de la salud.
- Elaborar, revisar y actualizar de forma periódica los manuales e Organizaciones y funciones así como también de los diferentes procedimientos y protocolos de atención.

- Mantener actualizado y vigilar el cumplimiento del plan de contingencia, el plan de residuos sólidos y el manual de Bioseguridad.
- Promover la incorporación de tecnología y equipos de acuerdo a las necesidades e funcionamiento de la Clínica.
- Promover actividades de capacitación en los diferentes servicios asistenciales y administrativos.

La Clínica San Pablo cuenta con los servicios de:

- Emergencia adulto
- Emergencia Pediátrica
- Enfermería
- Farmacia
- Tomografía
- Radiología
- Ecografía
- Laboratorio clínico
- Cirugía General y Plástica

Servicios de Apoyo:

- Admisión
- Archivo
- Limpieza
- Vigilancia
- Valet parking

La Estructura Orgánica Del Servicio De Enfermería Está Conformado Por La Jefatura, Coordinación De Enfermería, Licenciadas Asistenciales y El Personal Técnico De Enfermería

**TIPO DE SERVICIO:** El servicio de emergencia es considerada una de los más importantes de los servicios de la clínica, ya que es la puerta de ingreso de pacientes a la institución, se brinda atención inmediata a pacientes críticos, urgencias clínicas, la atención se brinda a todo grupo etario y se atienden diversidad de diagnósticos, esto es realizado por el excelente trabajo del equipo multidisciplinario que labora en la institución y contando con equipamiento de última generación.

### **3.3. Procesos Realizados**

En la actualidad, como enfermera del área de emergencia puedo percibir las necesidades del personal de enfermería y la situación que se vive día a día por el ausentismo que existe de parte del personal de enfermería. Para sustituir las faltas la jefa de enfermeras del área de emergencia pide que el personal realice horas extras turnos de 24 horas hasta de 36 horas consecutivas poniendo en riesgo la salud del paciente y del enfermero.

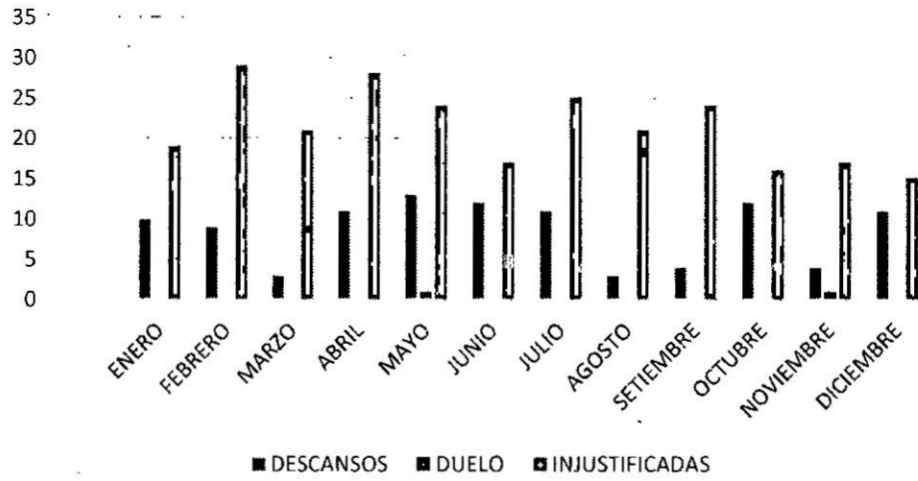
#### IV. RESULTADOS

Mejorar los procesos de inasistencias en la clínica san pablo nos permitirá ofrecer un mejor cuidado a nuestros pacientes.

A pesar de que los avances profesionales han sido importantes e irreversibles en el campo del cuidado, como elemento diferencial, la población, sigue identificando a la profesión de enfermería como la ejecutora de actividades delegadas del diagnóstico, cuidado y tratamiento. A continuación interpretaremos los resultados.

CONSOLIDADO DE INASISTENCIAS DEL AÑO 2015				
ÁREA DE EMERGENCIA				
MESES	DESCANSOS	DUELO	INJUSTIFICADAS	TOTAL
	MEDICOS			
ENERO	10	0	19	29
FEBRERO	9	0	29	38
MARZO	3	0	21	24
ABRIL	11	0	28	39
MAYO	13	1	24	38
JUNIO	12	0	17	29
JULIO	11	0	25	36
AGOSTO	3	0	21	24
SETIEMBRE	4	0	24	28
OCTUBRE	12	0	16	28
NOVIEMBRE	4	1	17	22
DICIEMBRE	11	0	15	26
TOTAL	103	2	256	361

GRAFICO 1



En relación al consolidado del ausentismo en el área de emergencia de clínica san pablo el porcentaje de faltas injustificadas es de (70.9%), descansos médicos (28.5%)y duelo (0.6%)

## V. CONCLUSIONES

Con la finalidad de cumplir con el objetivo establecido en este informe laboral y luego de analizar los datos recopilados concluyo con lo siguiente:

- a).-El personal de enfermería de la clínica san pablo tiene un porcentaje alto de ausentismo por faltas injustificadas, esto debido al bajo salario que percibimos, la falta de motivación, que hay de parte de la empresa.
- b) La enfermera de dicha institución trabaja bajo presión por la gran demanda de pacientes y al no haber suficiente personal el trabajo se recarga.

## VI. RECOMENDACIONES

Si bien no existen "recetas" para controlar el ausentismo laboral se intenta señalar una serie de sugerencias que apunten a aliviar la deserción laboral. Es imperioso adoptar medidas de prevención que aseguren un nivel aceptable de salud y bienestar laboral de los enfermeros, así como posibilitar el desarrollo de la profesión. Estas medidas deberían girar en torno a:

- a) La empresa debe considerar los salarios ,el tiempo de servicio y los estudios realizados deben ser reconocidos con bonos.
- b) Plantear acciones que tienen que ver con cuestiones como la conciliación de los horarios laborales con los personales dando lugar a políticas de flexibilización horaria, como permitir que el personal pueda tomar la iniciativa de cambiar de turno de trabajo para adaptarse a las necesidades extra-laborales.
- c) Intentar modificar condiciones de trabajo introduciendo rotaciones planificadas.
- d) Facilitar que se puedan fragmentar de manera personalizada los tiempos de vacaciones para evitar falta de personal por tiempo prolongado ya que la empresa no quiere contratar mas personal.
- e) Promover acciones de prevención de conflictos situaciones de maltrato por parte de los médicos al personal de enfermería.
- f) Realizar exámenes médicos ocupacionales periódicamente de acuerdo a las funciones específicas del cargo.
- g) Identificar los riesgos de salud ocupacional de cada una de las unidades y tomar medidas de prevención oportunas.
- h) Formar al personal en la gestión del estrés, los programas de prevención de accidentes laborales, etc.

- i) Procurar la implementación de un programa de salud mental que favorezca el equilibrio ambiental, físico, psíquico y social del individuo y su entorno a partir de la integración grupal.
- j) Concientizar a las autoridades sanitarias de la precariedad del sistema y de la necesidad de cambios estructurales y presupuestarios que favorezcan al sector de enfermería.



## VII. REFERENCIALES

1. ACOSTA G., MILAGRO. Análisis del ausentismo laboral del personal administrativo del instituto de Caripito. Trabajo de grado, 2.000. Núcleo de Monagas.
2. ANDER EGG, EZEQUIEL. Técnicas de investigación. 1.992, 1ª Edición. Editorial Humanista. Argentina.  
[http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/663/1/TESIS-658.314\\_L524\\_01.pdf](http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/663/1/TESIS-658.314_L524_01.pdf)
3. ARIAS G., FERNANDO. Administración de recursos humanos. 1.999, 5ª Edición. Editorial Trillas. Mexico.
4. ARIAS G., FERNANDO. Administración de recursos humanos. 1.989, 4ª Edición. Editorial Trillas. Mexico.
5. AQUINO F., R. Perfil del ausentismo típico de la empresa conservas alimenticias "La Gaviota" s.a. 1.992.
6. Tesis de grado. Universidad de Oriente. Cumana. BOWEN D.E., SIEHL, C. (1997): "The future of human resource management: March and Simon (1958) revisited" Human Resource Management Journal, vol. 36
7. CAMERON C., SMITH. Guía para supervisores. 1985, 1ª Edición. Editorial Trillas.
8. CHIAVENATO IDALVERTO. Administración de recursos humanos. 1.988, Editorial Mc. Graw Gill Interamericana de México. México.  
[http://capacitasalud.com/biblioteca/wpcontent/uploads/2016/07/TESIS\\_FINAL.pdf](http://capacitasalud.com/biblioteca/wpcontent/uploads/2016/07/TESIS_FINAL.pdf)
9. Rivera G,F,Factores Relacionados Al Ausentismo Laboral En El Personal Administrativo De Un Hospital Nacional Perú(2017)  
<http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/642>.
10. Ferraro,C,Incidencia De Ausentismo Laboral Y Factores Determinates En El Personal De Enfermeria Del Hospital Zonal

Especializado En Oncología"Luciano Fortabat" De Olavarria  
Buenos Aires (2016) [capacitasalud.com/biblioteca/wp-content/uploads/2016/07/TESIS-FINAL.pdf](http://capacitasalud.com/biblioteca/wp-content/uploads/2016/07/TESIS-FINAL.pdf)

11. Castro L.T P; Castro P.E. Estrés laboral del profesional de enfermería en la Unidad de Centro Quirúrgico–SANNA Clínica San Borja, Lima, Peru (2016)  
<http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/823>.
12. SILVA G.C.; CAICEDO. G .D; SERNA.C.L. Ausentismo Laboral En Personal De Salud De La Red Salud Norte De Cali- Colombia En 2013.  
[repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/.../Silva\\_Caicedo\\_Serna\\_2016.pdf?...](http://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/.../Silva_Caicedo_Serna_2016.pdf?...)
13. CHIAVENATO IDALVERTO. Administración de recursos humanos. 1.990, Editorial Atlas. Colombia.
14. CHUDEN Y CHERMAN. Administración de personal. 1.986, Editorial Continental. México.  
[http://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9807/Silva\\_Caicedo\\_Serna\\_2016.pdf?sequence=1](http://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9807/Silva_Caicedo_Serna_2016.pdf?sequence=1)
15. -DAVIS Y NEWSTRON. El comportamiento humano en el trabajo. Comportamiento organizacional. 1.988, Editorial Mc. Graw Gill. México. DESSLER G. Administración de personal. 1.991, Editorial Prentice-Hall Hispanoamérica s.a. México Enciclopedia jurídica española. 1.980, Editorial Francisco Seix. Tomo III. Barcelona (España) Enciclopedia británica Publisher. 1.990, 1ª Edición. (Volumen 10)  
[https://scholar.google.com.pe/scholar?start=10&q=ausentismo+laboral+en+enfermeria+en+el+peru+scielo&hl=es&as\\_sdt=0,5&as\\_vis=1\(9de enero 2018\)](https://scholar.google.com.pe/scholar?start=10&q=ausentismo+laboral+en+enfermeria+en+el+peru+scielo&hl=es&as_sdt=0,5&as_vis=1(9de enero 2018)).
16. Talleres World Color Services. Estados Unidos. GIBSON, J., y otros. Las organizaciones. 1.996, 8ª Edición. Editorial Mc.

<http://capacitasalud.com/biblioteca/wpcontent/uploads/2016/07/TESIS-FINAL.pdf>

17. Graw Gill. México GUEVARA R., MARTHA Y LOPEZ, I. Lineamientos para minimizar el ausentismo laboral en la empresa Vicson Oriente. 1.994, trabajo de grado. Universidad de Oriente. Monagas.
18. HERBERT J., CHRUDEN. Administración de personal. 1.992, Editorial continental s.a. México.
19. HERNANDEZ, SERGIO Y OTROS. Administración de personal. 1.985, Editorial Scoth, Foresman and Compani. Estados Unidos de América
20. LAWSON, JOSEP. Manual de ausentismo laboral del personal. 1.973, Editorial Venezuela: Delmi. LEMUS L. Administración, dirección y supervisión de escuela. 1.975, Editorial Kapeluz. Argentina.
21. LUNA B. ROSA Y RODRIGUEZ P., HILDA. Estudio sobre ausentismo laboral en algunas unidades organizativas de la empresa  
<http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/823>  
<http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/823>
22. Tesis: <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/642>  
[https://www.google.com.pe/search?q=ausentismo+laboral+en+el+peru+porcentajes&tbm=isch&source=iu&ictx=1&fir=ERfjAyLe1gUHzM%253A%252CXOxRZ78C0jFhuM%252C\\_&usg=\\_\\_wJMTZY51CGRvcFngfL1IkIkUYuE%3D&sa=X&ved=0ahUKEwj\\_\\_prXs9DYAhWBMKHcPRB\\_AQ9QEIYjAI&biw=1252&bih=556#imgsrc=xY6kxU1xIN-55M:](https://www.google.com.pe/search?q=ausentismo+laboral+en+el+peru+porcentajes&tbm=isch&source=iu&ictx=1&fir=ERfjAyLe1gUHzM%253A%252CXOxRZ78C0jFhuM%252C_&usg=__wJMTZY51CGRvcFngfL1IkIkUYuE%3D&sa=X&ved=0ahUKEwj__prXs9DYAhWBMKHcPRB_AQ9QEIYjAI&biw=1252&bih=556#imgsrc=xY6kxU1xIN-55M:)

# **ANEXOS**

**Tabla N°1:**

**Marco Tipológico para definir el Ausentismo Con Ejemplos De Las  
Diferentes Formas De Ausentismo**

Indicativo	Planificado o Programado	No planificado o No programado
<b>Voluntario</b>	Ausencia legal (anual/ vacaciones, estudio, maternidad, licencia fuera de servicio), la formación, talleres, conferencias	La incapacidad temporal para atender asuntos personales que vayan surgiendo, pero reportan como enfermedad leve, a menudo a corto plazo auto certificado.  De no presentarse a trabajar y no dar una razón válida y aceptable por la ausencia de uno (por ejemplo, el pluriempleo).
<b>Involuntario</b>	La enfermedad a largo plazo, por ejemplo $\geq 90$ días.  La ausencia causada por obligación social, más que por el interés/beneficio por ejemplo la asistencia personal en el evento pre-especificado como una reunión política o de la comunidad. En tales casos, una razón diferente permisible de la ausencia se puede proporcionar al empleador con el fin de tener tiempo libre.	Problema de transporte, el cuidado de un niño enfermo/familiar, lesiones personales, enfermedad certificada por medico

Fuente adaptada de Belita et al. (2013)

**CAUSAS DELICENCIAS MEDICAS EN EL SECTOR SALUD EN EL  
PERUPERIODO 2015**

PROBLEMAS DE SALUD	PORCENTAJE ANUAL %
SISTEMA NERVIOSO	2.3
PROBLEMAS URINARIOS	3.2
TRAUMATISMOS	4.2
SISTEMA DIGESTIVO	4.3
INFECCIONES	7.8
TRANSTORNOS MENTALES	14.6
ENFERMEDADES RESPIRATORIAS	15.9
NO INFORMADAS	18.3
OSTEOMUSCULARES.	18.6

