

## FACTORES EXTERNOS Y ORGANIZACIONALES EN LA ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO QUE INFLUYEN EN EL AUSENTISMO DE LAS ASISTENTES DE CLÍNICA

**Magíster Virginia Georgett**

Enfermera Instrumentista

Hospital Regional de Changuinola

Docente

Facultad de Enfermería, Universidad de Panamá,

Centro Regional Universitario de Bocas del Toro

[vfirgett@gmail.com](mailto:vfirgett@gmail.com)

**Magister Jorge Tuñón**

Supervisor clínico Administrativo

Hospital Regional de Changuinola

|                                  |                      |
|----------------------------------|----------------------|
| Fecha de Recibido                | 1 de noviembre 2010  |
| Fecha de Arbitraje               | 13 de noviembre 2010 |
| Fecha de Aceptación              | 23 de febrero 2011   |
| Fecha de Corrección del Lenguaje | 15 de marzo 2011     |

### RESUMEN

**Objetivo:** Este estudio tiene como finalidad analizar los factores externos y organizacionales que influyen en el ausentismo de los asistentes de clínica.

**Material y Método:** Se trata de un estudio de abordaje cuantitativo, descriptivo exploratorio, en una muestra de 20 asistentes clínicos en un hospital de segundo nivel de atención. Para la recolección de los datos se elaboró un cuestionario cuya prueba de validez de contenido fue evaluado por un panel de cuatro expertos. La confiabilidad, de la prueba fue de 1.

**Resultados:** el 100% de la muestra padece de alguna patología. La más frecuente es la hipertensión arterial (30%). El 70% se ausentaron por sintomatología relacionada con el estrés; y 30% por fatiga, nerviosismo y depresión. En relación con las ausencias reportadas, se evidenció que el 50% presenta de 1 – 5 ausencias; 35%, de 6 -11 ausencias; y el 15%, de 12 - 22 ausencias. Los motivos de ausentismo fueron citas médicas (75%) y enfermedades de otros tipos (25%).

**Conclusión:** las patologías que frecuentemente afectan a los asistentes de clínica son hipertensión arterial, asma, alergias, diabetes y lumbalgias, las cuales en ocasiones, inducen al ausentismo; también se ven afectados por estrés laboral debido a múltiples causas y a otros factores biopsicosociales.

**Palabras claves:** Ausentismo laboral, Administración, Recurso Humano, Organización, Asistentes de clínica.

## ABSTRACT

This study aims to analyze the external and organizational factors influencing absenteeism clinic attendants.

*Methods:* The study was descriptive and exploratory, which used a sample of 20 clinical assistants in a secondary hospital care. To collect data produced a questionnaire type instrument whose content validity test was performed by four experts, reliability, through the test was 1.

*Results:* 100% of the sample, have any disease, the most frequent being hypertension (30%). 70% were absent due to stress-related symptoms, and 30% for fatigue, nervous and depressed. Regarding the reported absence was evident that 50% presented 1 to 5 absences, 35%, from 6 -11 and 15% from 12 to 22 twenty-two absences. The reasons for absenteeism were appointment (75%), and other disease (25%).

*Conclusion:* Among the diseases that commonly affect these partners is hypertension, followed by asthma and allergies later, diabetes, back pain, reason for absence presented clinical assistants, albeit in different proportions, together with work stress experienced by different causes, so the higher prevalence biopsychosocial factor that leads to absenteeism is health, why all at one time absent.

**Keywords:** *Absence from work, Administration, Human Resource, Organization, clinical assistants.*

## INTRODUCCIÓN

En el nuevo milenio, la Administración ha alcanzado un gran sitio e importancia, ya que, siendo una actividad cuyo desarrollo eficaz y eficiente conduce al éxito, su desconocimiento puede provocar grandes fracasos y frustraciones. Por lo tanto, su manejo oportuno determina la solidez de toda empresa, si cuenta con el recurso humano comprometido que, con una buena guía, permite alcanzar los objetivos establecidos por la empresa.

Según Koontz (2004), la administración permite diseñar y mantener un entorno de trabajo grupal en donde los individuos cumplen eficientemente los objetivos específicos trazados por la organización. Lo antes expuesto apunta a que, cuando las personas se desempeñan como administradores(as), deben ejercer funciones administrativas de planeación, organización, integración de personal,

dirección y control, tomando como base lo planificado.

A partir de los postulados de Maqueavelo & SunTzu en: Stoner (1996), la planeación se concibe como el pilar fundamental dentro de la administración. Y han surgido recientemente diferentes contribuciones a través de las investigaciones y la creación de especialidades, dando como resultado diferentes enfoques de la administración, dentro de los cuales se destacan los planteamientos de Koontz (2004), quien impactó en el desarrollo inicial de la administración, argumentando que una máquina bien diseñada puede ser utilizada eficientemente y de la misma forma pueden funcionar los trabajadores, si sus actividades son separadas en actividades simples, repetitivas y especializadas. (Kossen, 1995).

Por su parte, Fayol en: Koontz, (2004) aporta a la administración cinco principios

considerados como normas flexibles, tres de los cuales se tomaron en cuenta para esta investigación: la autoridad, la responsabilidad y la unidad de mando.

Koontz (2004) señala que la autoridad y responsabilidad deben estar bien relacionadas, porque la segunda debe desprenderse de la primera. Concibe la autoridad como una combinación de factores oficiales, los cuales se derivan del puesto que ocupa el administrador y de factores personales: la inteligencia, la integridad moral, y la hoja de servicios, entre otros.

El segundo principio fortalece la administración considerándola como una unidad de mando en donde se deben recibir órdenes de un solo superior y se desarrolla una cadena escalar o de jerarquía concibiendo esta cadena como una cadena de superiores, desde el rango más alto al más bajo. Se incentiva además el espíritu de cuerpo, el cual se refiere a que la unión hace la fuerza; por ello, la unidad debe estar presente cuando se trabaja en equipo, con el fin de lograr los objetivos organizacionales.

Todos estos principios han sido, son y serán de gran utilidad para el desarrollo de una eficiente y eficaz administración; sólo así se logrará el impacto que la organización se propone.

Mayo en Koontz (2004), estableció que existen factores responsables de los cambios en la productividad y que, por lo general, estos factores son de tipo social, como por ejemplo, la moral de los empleados, la existencia de interrelaciones satisfactorias entre los miembros de un grupo de trabajo y la eficacia de un administración capaz de comprender el

comportamiento humano (especialmente el grupal) y favorecerlo mediante habilidades interpersonales como la motivación, la asesoría, la dirección y la comunicación.

De acuerdo con lo expuesto, el administrador de hoy cuenta con una herramienta de pensamiento científico, legado éste que dejaron individuos preocupados por alcanzar el éxito. El gerente deberá aplicar las herramientas conforme con la realidad, procurando obtener la mayor productividad en su organización.

Los administradores se han percatado de que la clara y útil organización de los conocimientos facilita el análisis de la administración. Así pues, al estudiar administración es de gran utilidad dividirla en cinco funciones administrativas, a saber: planeación, organización, integración de personal, dirección y control, en torno de las cuales pueden organizarse los conocimientos según el área de desempeño. Explicaremos brevemente cada función.

En la función de planeación, se selecciona la misión y los objetivos, así como las acciones necesarias para cumplirlos. Esta función requiere, por lo tanto, la toma de decisiones, la elección de acciones futuras a partir de diversas alternativas; y asegurarse, además, que todos los trabajadores conozcan el propósito, la misión, los objetivos o metas, las estrategias, las políticas, los procedimientos, las reglas, los programas, el presupuesto, y los métodos para alcanzarlos: sólo así el esfuerzo grupal será eficaz, porque todos trabajarán en una misma línea.

La función de organización busca establecer una estructura intencionada de los papeles que los individuos deberán desempeñar en una empresa. Esta estructura garantiza la asignación de todas las tareas necesarias para el cumplimiento de las metas y la asignación que debe hacerse a las personas según su capacidad para realizarlas.

Por otra parte, la función de dirección influye en las personas para que contribuyan con la organización en el logro de las metas. Todos los administradores coinciden en que los problemas más importantes son los que resultan de los individuos (sus deseos y actitudes, su comportamiento individual y grupal, por lo que los administradores eficaces deben ser al mismo tiempo líderes eficaces.

El Controla la función administrativa que permite medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se apeguen a los planes.

Es evidente que los administradores no pueden desempeñar correctamente sus funciones si no comprenden y se muestran sensibles a los muchos elementos del ambiente interno (factores económicos, tecnológicos, sociales, políticos y éticos) que afectan a sus áreas de operación.

Los administradores asumen la responsabilidad de emprender acciones que permitan a los colaboradores desempeñarse en un clima organizacional favorable, para que de esta manera puedan contribuir al cumplimiento de los objetivos grupales.

### **Disciplina y comportamiento organizacional**

El comportamiento organizacional es una herramienta administrativa que permite indagar la forma en que las personas y los grupos se comportan dentro de las organizaciones, con el propósito de mejorar la eficacia (Roohnins, 1996). Permite evaluar situaciones relacionadas con el empleo, los puestos de trabajo, el ausentismo, la rotación de personal, la productividad y el desempeño humano.

En este sentido, el ausentismo laboral, se ha convertido en una de las situaciones más frecuentes que afectan la organización. Es considerado uno de los signos de advertencia moral en las organizaciones, las cuales tienen reglas, políticas y procedimientos que se perciben como excesivamente restrictivas y pueden producir descontento en los empleados, y ocasionan actitudes y comportamientos negativos en el trabajo, los cuales, aunado a los causales extrínsecos del propio trabajador, representen una u otra forma, en su desempeño.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2004) detectó en Panamá que el Programa de Enfermedad y Maternidad tiene una debilidad: el ausentismo laboral. Este ausentismo, que se debe al no cumplimiento de los horarios y a la poca motivación de algunos proveedores de los servicios de salud, se refleja en una baja productividad del recurso humano y, por ende, afecta la prestación de los servicios de salud.

El estudio realizado por Serrano (1998) mostró, con un registro de 229 ausencias, del personal de salud en enfermería, que

el ausentismo se presentaba en todos los servicios, en los diferentes turnos y días de la semana, aunque el mayor número de ausencias ocurrieron en los dos primeros meses del año, justamente antes o después del día libre programado, lo que generó conflictos en el ambiente laboral y repercusión negativa en la calidad de la atención.

En el ámbito nacional, los asistentes clínicos en la institución hospitalaria en estudio presentan constantes incapacidades justificadas o no, hasta agotar los quince días de incapacidad a los que tienen derecho, aparte de sus treinta días de vacaciones. Presentan un grado variable de ausentismo, que se agudiza en los meses de noviembre, diciembre y febrero y los días jueves, viernes, lunes y martes, antes o después de días feriados o libres y posteriores a los pagos de quincena.

En archivos de registros de asistencia del Departamento de Enfermería del Hospital en estudio, se detectó que, durante los meses de enero a junio 2007, el ausentismo fue de un 94,5%. Cabe resaltar que algunas de las tareas que desempeña este personal es llamar a los pacientes, asistir al médico en la realización del examen físico, llenar papelería, realizar mensajería, traslado y retiro de material a central de esterilización; por la labor de atención directa que este personal colaborador desempeña, al darse el ausentismo, se alteran las tareas que debe realizar, lo que perjudica tanto al paciente como a la institución.

Al analizar los efectos del ausentismo de los asistentes de clínica y el constante replanteamiento de distribución

de este personal por parte de la administración de enfermería y la repercusión en el ambiente laboral, se puede afirmar que es evidente la existencia de un problema serio, que requiere un conocimiento profundo de la materia para su solución.

No se puede precisar qué motiva el ausentismo, pero se sabe que existe inconformidad y resentimiento, porque muchas veces las asistentes tienen que hacer el doble del trabajo que les corresponde, lo que provoca expectativas negativas y tensión dentro del grupo de trabajo, que se reflejan en demora de la atención, mala actitud hacia los clientes y, en muchas ocasiones, en el hecho de que rehúsan asistir en el área de la consulta externa, manifestando que no les gusta la metodología de trabajo de determinado médico, todo lo cual afecta la calidad, eficiencia y eficacia en la atención.

En la consulta externa del Hospital en estudio, se observa que en forma constante hay que reajustar el plan de distribución de las asistentes de clínica, debido al ausentismo marcado que presentan estas colaboradoras. La situación tiende a ser más grave por el número reducido de asistentes de clínica que deben atender la consulta médica. Es por ello que, en este estudio, se pretende analizar los factores externos y organizacionales que influyen en el ausentismo de este personal.

## **MATERIAL Y MÉTODO**

Se trata de un estudio de abordaje cuantitativo, descriptivo exploratorio, que describe y analiza los factores externos y organizacionales en la administración del recurso humano, que influyen en el

ausentismo de las asistentes de clínica de la consulta externa de un Hospital Regional de segundo nivel de atención.

Este estudio que se realizó entre agosto del 2005 y marzo del 2007, se estudia una muestra de 20 asistentes clínicas que laboraban en los distintos servicios de consulta externa de un Hospital Regional de segundo nivel de atención y que representaron el 100% de la población. Como criterio de inclusión se tomó en cuenta la permanencia en el campo laboral en el turno de 7:00 a.m. - 3:00 p. m..

Dentro de las consideraciones éticas, se contempló el consentimiento informado para su colaboración en el llenado del cuestionario, teniendo la libertad de completarlo a su ritmo, en dos días, y la confidencialidad de la información contenida en el mismo: se preserva el anonimato al no identificar el formulario con el nombre.

Para recolectar los datos, se aplicó la técnica de encuesta, utilizando un instrumento tipo cuestionario estructurado, autoaplicable, diseñado para esta investigación. El mismo consta un instructivo y treinta y siete (37) preguntas, treinta seis (36) fueron cerradas y una (1) pregunta abierta. Dieciséis ítems responden a factores biopsicosociales y familiar y veintiún ítems responden a la estructura organizacional.

El instrumento fue sometido a la validez de contenido, el cual fue evaluado por cuatro expertos en el área de estudio, quienes recomendaron que las preguntas fueran sencillas y fáciles de desarrollar para la mejor comprensión de las exigencias. Su confiabilidad fue

comprobada a través de la aplicación a cuatro asistentes clínicas elegidos de forma aleatoria, las cuales no formaron parte de la muestra en estudio. Dando como resultado una confiabilidad de 1.

Para el análisis de los datos, se utilizó la estadística descriptiva y la distribución porcentual. La recolección de los datos se obtuvo aplicando el cuestionario durante una semana, en horario de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. de lunes a viernes.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

**Tabla No. 1 Años de servicios según edad de las asistentes de clínica**

| Años de Servicios | Edad             |                 |                 |
|-------------------|------------------|-----------------|-----------------|
|                   | Total            | 34-45           | 46-55           |
| <b>TOTAL</b>      | <b>%<br/>100</b> | <b>%<br/>35</b> | <b>%<br/>65</b> |
| 1-5               | 10               | 5               | 5               |
| 6-11              | 10               | 10              | -               |
| 12-17             | 5                | -               | 5               |
| 18-22             | -                | -               | -               |
| 23-27             | 45               | 20              | 25              |
| 28-35             | 30               | -               | 30              |

Fuente: encuesta aplicada por los autores. Enero - junio 2007

Esta tabla indica que el 75% de la muestra se encuentra entre 23-35 años de servicios, distribuidos entre las edades de 34 - 45 años de edad (20%); y el 55% se encuentra entre 46 - 55 años de edad. Según Roonnins (1996), la edad y los años de servicio no son razones por que las personas deban ausentarse: considera que las ausencias pueden ser debido a que las personas de edad avanzada enferman; y su recuperación tiende a ser más prolongada.

En relación a lo antes citado se puede inferir que los años de servicio y la edad no son factores colaboradores del ausentismo; los muchos años de edad debe ser un indicativo de responsabilidad y experiencia, por lo que son individuos productivos para la organización, y además, pueden colaborar en calidad de maestros en la inducción de colaboradores nuevos. En conclusión la edad y años de servicio no son indicativos de ausentismo laboral.

**Tabla No. 2 Patologías Reportadas por las asistentes clínicas**

| Condición                | %   |
|--------------------------|-----|
| Total                    | 100 |
| Hipertensión             | 30  |
| Asmas                    | 15  |
| Alergias                 | 10  |
| Diabetes                 | 10  |
| Lumbalgia                | 10  |
| Lupus                    | 10  |
| Hipoacusia               | 5   |
| Bursitis brazos y pierna | 5   |
| Tiroides                 | 5   |

Fuente: encuesta aplicada por los autores. Enero - junio 2007

Estos datos llaman poderosamente la atención, pues el 100% de la población estudiada padece de alguna patología, y la hipertensión arterial es la que ocupa el primer lugar con el 30%.

El que todas las asistentes clínicas padezcan de alguna patología se puede relacionar con el hecho de que las mismas son propias de la edad. Por ende, desde el punto de vista de recurso humano, la salud y la seguridad de los colaboradores constituyen una de las principales bases para la preservación de la fuerza laboral adecuada. Al respecto, Chiaveneto (2000) indica que la organización y el servicio deben garantizar condiciones personales y

materiales de trabajo capaces de mantener cierto nivel de salud de los empleados con el fin de que el empeoramiento de las situaciones de salud no sea un causal de ausentismo laboral.

En relación a lo anterior, se puede decir que la institución necesita motivar al personal, para que asista a los controles de salud para la recuperación y mantenimiento de la salud, lo que repercutirá en la asistencia a la jornada regular del personal.

**Tabla No. 3 Reporte de señales de estrés que ocasionan ausentismo laboral**

| Señales de estrés       | Ausentismo Laboral |    |    |
|-------------------------|--------------------|----|----|
|                         | %                  | Si | No |
|                         | 100                | %  | %  |
| Fatiga                  | 20                 | 15 | 5  |
| Mal humor               | 15                 | 10 | 5  |
| Alteración del sueño    | 15                 | 10 | 5  |
| Tensión                 | 15                 | 10 | 5  |
| Ansiedad                | 15                 | 10 | 5  |
| Nerviosismo y depresión | 20                 | 15 | 5  |

Fuente: encuesta aplicada por los autores. Enero - junio 2007

Esta tabla indica que el 70% de los asistentes se ausentan por sintomatologías relacionadas con el estrés, entre ellos la fatiga, nerviosismo y depresión. Por otra parte, el 30% restante refiere padecer señales de estrés, pero sin ser éste la causa principal del ausentismo laboral.

Para Kossen (1995), un cuerpo sano facilita la existencia de una mente sana, y las actitudes mentales sanas hacen los cuerpos más saludables. Además indica que las presiones y cambios de condiciones que existen en el medio de una

persona, con frecuencia dan como resultado la alteración orgánica llamada estrés.

En relación con lo indicado por Kossen (1995) y la definición de salud situación de bienestar físico, mental y social con ausencia de enfermedad y de otras circunstancias anormales se puede afirmar que estas colaboradoras presentan dificultad en su bienestar mental, lo cual es indicativo de que no se encuentran saludables por la alteraciones orgánicas, que puede conducir al ausentismo de su jornada laboral, ya que el 100% padecen de estrés.

**Tabla No 4 Reporte de Ausencias de los Asistentes de Clínica**

| AUSENCIAS | %   |
|-----------|-----|
| Total     | 100 |
| 1-5       | 50  |
| 6-11      | 35  |
| 12-22     | 15  |

Fuente: encuesta aplicada por los autores. Enero - junio 2007

En cuanto a las ausencias reportadas, el 50% de las encuestadas presentan de 1- 5 ausencias durante el período investigado; el 35% tienen de seis a once ausencias; y el 15%, de 12 -22 ausencias.

Por los datos presentados, se puede identificar que hay un marcado ausentismo, ya que se registró un gran número de ausentismo durante el periodo de recolección de la información. Esto es preocupante, ya que un 15% presenta incapacidades de 12 - 22 días. Esta situación disminuye la productividad del empleado, y la moral del grupo puede

verse afectada, puesto que los que acuden a trabajar están obligados a aumentar sus esfuerzos para compensar las ausencias de sus compañeros, cumplir con las actividades de las ausentes, y redoblar los esfuerzos para alcanzar los objetivos; Es entonces cuando los supervisores precisan identificar aquellos empleados que tienen razones reales para ausentarse ya sea por enfermedad, o problemas familiares.

Además la continuidad de esta situación y las ausencias persistentes indican la existencia de un serio problema administrativo que debe resolverse lo antes posible para promocionar la estabilidad administrativa, el bienestar de los que acuden a trabajar y, básicamente, servir al usuario en busca de atención.

**Tabla No. 5 Razones reportadas ante el ausentismo laboral por parte de las asistentes de clínica**

| Razones                   | Ausentismo Laboral |
|---------------------------|--------------------|
|                           | %                  |
| Total                     | <b>100</b>         |
| Cita médica               | 75                 |
| Enfermedad                | 25                 |
| Desmotivación             | 0                  |
| Mala relación con su jefe | 0                  |

Fuente: encuesta aplicada por los autores. Enero - junio 2007

El cuadro cinco señala que la razón por la que más se ausentan las asistentes de clínica es por cita médica (75%), seguida de enfermedad (25%).

En relación a lo antes indicado, se puede agregar que es evidente que el 75% de las colaboradoras deben mantener un control de salud, ya que, en relación al cuadro 2, todas presentan patologías, y acudir a su cita médica es importante para conservarse en óptimas condiciones.



Además, en muchas ocasiones, por lo especializado de sus citas, estas colaboradoras deben desplazarse a otras instituciones de salud para recibir atención; por lo que inferimos que el ausentismo tiende a incrementarse. Esta situación puede alterar el entorno laboral del resto del personal cuando este debe asumir la responsabilidad laboral del recurso humano ausente, por lo que tiende a incrementarse la carga laboral, aumentando así las ausencias.

Por otra parte, un 25% de los colaboradores que se ausentan por enfermedad en un momento dado, hace que la situación se agrave debido a que el 65% se encuentran entre los 46-55 años de edad; y por lo mismo al enfermar su rehabilitación puede ser prolongada; como lo indica Robbins (1999). Los empleados de mayor edad tienen ausencias inevitables, que probablemente se deban, a que su salud sea menos favorable.

## CONCLUSIONES

En relación con los factores del ambiente organizacional que afectan la asistencia de los asistentes clínicos a su jornada laboral, podemos mencionar el escaso incentivo percibido por los asistentes de clínica.

Todas las asistentes de clínica están enfermas, por lo que hay un alto indicativo de ausencias por cita médica u otras razones de salud. El factor biopsicosocial de mayor prevalencia que conlleva al ausentismo laboral es el de salud.

En el periodo estudiado, las asistentes de clínica presentaron un mínimo de una ausencia a un máximo de veintidós

ausencias, y todas presentaron ausencias por periodos variables.

Todas las asistentes clínicas de la muestra, padecen de estrés laboral, el cual la fatiga, el nerviosismo y la depresión están mayormente representados.

En el marco administrativo hay gestión aplicada; para mejorar la calidad de atención; así lo indicaron las asistentes de clínica. La calidad de la comunicación manifestada por las asistentes de clínica está entre excelente y buena, y el tipo de comunicación mayormente utilizado es la verbal directa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CHIAVENATO, I. (2000). Administración de Recurso Humano. México. Trad. Juan Carlos Vallejo. Editorial Océano.
- KOONTZ, H. Y WEICHRICH.(2004). Administración: Una Perspectiva Global. 12ª edición. México. Traducido por Enrique, Palos. Mc Braw - Hill, Interamericana.
- KOSSEN, S., R. (1995). Recurso Humano en las Organizaciones. 5ta, edición. México. Traducido por Yolanda Baturto Lemus. Harla.
- ROBBINS, S.Y: Coulter, M.(1999). Administración. México. Editorial Pearson.
- ROBBINS, S.Y: Coulter, M. (2005). Administración., 8a edición. México. Editorial Pearson

Enfoque. Revista Científica de Enfermería. Vol. IX, No 4. Enero - Junio 2011

ROONNINS P., S. (1996).  
Comportamiento Organizacional,  
Teoría y Práctica. Traducido por  
Deras Adolfo Quiñones. 7ª edición.  
México.

STONER, J. & FERRMAN, G.  
Administración. (1996). México.  
Hall, Hispanoamericana.

SERRANO, M. C. (1998). "Propuesta para  
Medir la Relación Supervisión -  
Satisfacción Laboral en Enfermería.  
Artículo on line.

<http://www.imss.gob.mx/NR/rdonlyres>