

AUSENTISMO LABORAL COMO ATRIBUTO RESILIENTE EN EL SECTOR PENITENCIARIO

(Absenteeism as an attribute resilient in the prison industry)

Recibido: 21/11/2015 Revisado: 12/12/2015 Aceptado: 14/01/2016

Salas, Kevin

Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín, URBE, Venezuela
kevinsalas02@gmail.com

Vílchez, Rafael

Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín, URBE, Venezuela
Rafaelvilchez5@hotmail.com

RESUMEN

El presente artículo permitió analizar el ausentismo laboral como atributo resiliente en el sector penitenciario. El estudio se fundamentó en los planteamientos de Sambrano (2010) y Melillo y Suárez (2004). El tipo de investigación fue descriptiva y su diseño fue no experimental transeccional, de campo. La población estuvo conformada por 69 funcionarios y funcionarias adscritos al ministerio del Poder Popular para los Servicios Penitenciarios. La técnica de recolección de datos utilizada fue de dos instrumentos tipo escala Likert, uno para la dimensión atributos resilientes dentro de la variable resiliencia con 39 ítems y otro de 28 ítems para la variable ausentismo laboral, ambos con cinco alternativas de respuestas. A estos se aplicó el coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach y se obtuvo una confiabilidad de $r=0,96$ para la variable resiliencia y $r=0,81$ para ausentismo laboral lo que indica que son confiables. Los resultados se analizaron según un baremo previamente establecido y mediante la estadística descriptiva donde se evidenció claramente que hay un alto grado de ausentismo, el ausentismo parcial tiene una media alta, muy por encima del ausentismo general (mixto) el cual se ubica en un rango medio, lo que indica que el tipo de ausentismo laboral presente en el personal del sector penitenciario es parcial, es decir, aquellas ausencias de los trabajadores relacionadas con enfermedad. Se concluye que el personal del sector penitenciario posee un nivel de resiliencia muy alto según los análisis desarrollados. Se recomienda la facilitación de charlas, talleres y actividades vivenciales que promuevan el desarrollo de la creatividad y la capacidad de relacionarse con otras personas, con la finalidad de fomentar y fortalecer estos atributos.

Palabras clave: ausentismo laboral, resiliencia, sector penitenciario.

ABSTRACT

This paper to analyze absenteeism as resilient attribute in the prison sector. The study was based on the proposals of Sambrano (2010) and Melillo and Suarez (2004). The research was descriptive-correlational and the design was not experimental transactional

field. The population consisted of 69 officers and officers attached to the Ministry of Popular Power for Correctional Services. The data collection technique used was two Likert scale type instruments, one for the variable Resilience with 39 items and another 28 items for variable absenteeism, both with five alternative answers to these the alpha reliability coefficient was applied Cronbach and reliability of $r = 0.96$ to $r = 0.81$ Variable Resilience to absenteeism indicating that it was obtained are reliable. The results were analyzed according to a previously established scale and using descriptive statistics. Where it is clearly evident that there is a high degree of absenteeism, partial absenteeism has a high average, well above the overall absenteeism (mixed), which is located in the middle range, indicating that the rate of absenteeism present in the staff of the prison sector is partial, ie those absences of workers related to disease.

Keywords: absenteeism, resilience, prison sector.

INTRODUCCIÓN

En los países latinoamericanos y caribeños, las organizaciones tales como: hospitales, escuelas, industrias, centros penitenciarios, entre otros; pasan por un momento de transformación o modificación, tornándose menos jerárquicas y más participativas, dando respuestas a las exigencias requeridas en aras de mejorar las relaciones de convivencia, recursos disponibles, armonía e incrementando la calidad de vida, obteniendo de esta manera resultados excelentes para la sociedad.

Del mismo modo, las organizaciones e instituciones modernas son entidades capaces de adaptarse en forma permanente e intencionalmente a su entorno para que su evolución constante les permita reinventarse y adecuarse a las exigencias del mundo actual. Asimismo, los seres humanos tienen la habilidad para desarrollar resistencia a situaciones adversas logrando con el transcurrir del tiempo adaptarse a esas situaciones cambiantes de manera radical; esa fuerza impulsadora de habilidades, a esas acciones, se le conoce como resiliencia.

A tal fin, según Grotberg (2003) explica la resiliencia como un fenómeno milenario que está inscrito en la estructura de la especie humana, explicando la sobrevivencia y evolución del hombre primitivo. En este mismo sentido, la refiere como la capacidad humana para enfrentar, sobreponerse y salir fortalecido o transformado por experiencias de adversidad, las cuales se pueden afrontar de acuerdo a cada atributo resiliente del individuo en un contexto negativo.

En vista de que en Venezuela se trata de humanizar todos los espacios de la sociedad, dando apertura al desarrollo y presencia de la resistencia al cambio asociado a la construcción de equidad y justicia social, la aceptación mutua en la lucha por emprender estos cambios pacíficos debido al constante sufrimiento asociado a conflictos por las diferencias políticas, necesitando éste verdaderas iniciativas de transformación, implica el desmantelamiento de estructuras de poder viciadas, las cuales han penetrado diferentes niveles de la sociedad.

Las personas resilientes según Raffo y Rammsy (2007, citado por Machado, 2009) tienen un gran sentido de compromiso, una fuerte sensación de control sobre los acontecimientos a la vez que tienden a interpretar las experiencias estresantes y dolorosas como piezas de engranajes hacia la excelencia.

En el contexto de las organizaciones del sector público venezolano existe la necesidad de abordar desde un punto de vista sistémico los distintos factores que afectan la productividad laboral extremando esfuerzos para entender dicha problemática y comprender su naturaleza.

Al respecto, una de las manifestaciones más comunes indicadoras de insatisfacción y descontento del personal hacia la organización es el ausentismo laboral, el cual consiste en que este no esté presente en horas donde debería estar laborando. Para Moreon (2006, citado por Godoy, 2009) el ausentismo hace referencia a los períodos de tiempo cuando los empleados no están desarrollando su labor, tanto por causas justificadas e injustificadas. Asimismo, plantea también la existencia el ausentismo presencial, durante el cual el empleado ocupa y se encuentra en su lugar de trabajo pero realizando otras funciones que no son inherentes al cargo.

Generalmente las organizaciones creen que el origen del ausentismo es generado por el individuo y su incapacidad de adaptación, sin tomar en cuenta las causas multifactoriales generadoras de dicha problemática. En los centros de reclusión de personas privadas de libertad el ausentismo de los empleados penitenciarios se ha convertido por distintas causas en una forma de vida laboral, resultando difícil comprender que dicha situación es una forma de corrupción intracarcelaria.

De acuerdo a lo antes mencionado se pretende analizar el ausentismo laboral como atributo resiliente en el sector penitenciario.

AUSENTISMO LABORAL COMO ATRIBUTO RESILIENTE

El término ausentismo, proveniente del vocablo latín 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, está condicionada por la no presencia del empleado en su puesto dentro del total de horas de trabajo pactadas por convenio colectivo o a nivel de empresas, según describen Sierra y Hurtado (2012).

Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo (2012) define el ausentismo como la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que si lo haría, quedando excluidos los periodos vacacionales y las huelgas; el ausentismo laboral por causas médicas; lo cual es más el periodo de baja laboral atribuible a una incapacidad del individuo, excepción hecha para la derivación del embarazo o prisión.

Por ello, quedan claramente diferenciados en esta definición, dos tipos de ausentismos: el llamado ausentismo voluntario (no asistencia al trabajo por parte de un empleado que pensaba ir) y el llamado ausentismo involuntario (causas médicas).

Según la Organización Mundial de la Salud (2008) se entiende por ausentismo la falta de asistencia de los empleados a sus puestos de trabajo por causas directas o indirectamente evitables, tales como: enfermedad, cualquiera que sea su duración y carácter, ausencias injustificadas durante toda la jornada laboral o parte de ella y los permisos circunstanciales dentro del horario laboral.

De acuerdo a lo antes mencionado, el ausentismo laboral es un problema en cualquier empresa o institución pública, no solo constituye una pérdida económica para cualquier empresa sino también constituye una desorganización de las programaciones realizadas y también la calidad se ve afectada. En este sentido, el ausentismo se puede dar por: estrés, fatiga, falta de motivación que provoca en los empleados la falta alicientes para asistir al trabajo, falta de satisfacción personal, de bienestar físico y mental con los compañeros de oficina, problemas de salud físicos y mentales.

ATRIBUTOS RESILIENTES: UNA FORMA DE POTENCIAR LA HABILIDAD PARA HACER FRENTE A LAS ADVERSIDADES

Resiliencia puede describirse como la capacidad que poseen las personas para traspasar las barreras y hacerle frente a adversidades, superarlas, obtener conocimiento y salir de ellas fortalecidos y transformados positivamente.

Al respecto, Kotliarenco y otros (1997) señala que hay rasgos potenciadores de la habilidad de hacer frente a las adversidades, señalando además algunos atributos personales de quienes poseen esta fuerza, entre las que se mencionan introspección, moralidad, independencia, relación, creatividad, iniciativa y humor, las cuales se explicarán brevemente a continuación:

Introspección: Para Kotliarenco y otros (1997) es el arte de preguntarse a uno mismo y darse una auto-respuesta honesta. Que supone también, autoimagen de sí mismo, conocimiento de las debilidades y fortalezas, autocontrol, reflexión antes de la acción. Al respecto, la introspección tiene la capacidad de autodefinirse con respecto a una acción con la cual se compromete para un cambio socializado que va más allá de los hallazgos cuantificables y exigen una respuesta social e individual.

Moralidad: Según Kotliarenco y otros (1997) es la actividad de una conciencia informada, es el deseo de una vida personal satisfactoria, amplia, con riqueza interior. Se refiere a la conciencia moral, el compromiso con valores y de discriminación entre lo bueno y lo malo.

De igual forma, Melillo y Suárez (2004) la definen como la consecuencia para extender el deseo personal de bienestar a toda la humanidad y la capacidad de comprometerse con valores.

Independencia: Kotliarenco y otros (1997) la define como la capacidad de establecer límites entre uno mismo y los ambientes adversos, aludiendo la capacidad de mantener distancia emocional y física, sin llegar a aislarse.

En opinión de Melillo y Suárez (2004) la independencia se basa en un adecuado desarrollo del principio de la realidad, que permite juzgar una situación externa prediciendo los deseos íntimos del sujeto, lo cual podría llevar a distorsionar la verdadera situación.

Relación: Para Kotliarenco y otros (1997) es la habilidad fundamental para establecer lazos íntimos y satisfactorios con otras personas, balanceando las propias necesidades de simpatía y aptitud para brindarse a otros.

Desde los planteamientos de Sambrano (2010) la explica como la capacidad para brindar, sostener y establecer relaciones de confianza y solidaridad fuertes y de largo plazo con otras personas.

Creatividad: Kotliarenco y otros (1997) afirman que es la capacidad de crear orden, belleza y finalidad a partir del caos y el desorden. Igualmente, se muestra la creatividad como un proceso para formar ideas o hipótesis, verificarlas y comunicar los resultados, suponiendo como algo nuevo el producto creado. La creatividad no es una ocupación para el ocio, una manera de escapar a las perentorias exigencias del mundo exterior.

Iniciativa: Al respecto Kotliarenco y otros (1997) lo definen como el placer de exigirse y ponerse a prueba en tareas progresivamente más exigentes. Se refiere a la capacidad de hacerse cargo de problemas y de ejercer control sobre ellos.

De igual forma, Sambrano (2010) plantea que es la capacidad para auto-exigirse, apersonarse de su responsabilidad, de sus decisiones y consecuencias.

Humor: Según Kotliarenko (1997) el humor alude a la capacidad de encontrar el lado cómico en las situaciones adversas.

Al este respecto, Melillo y Suárez (2004) consideran el humor como un rasgo que constituye un comportamiento muy significativo de la mente humana. El humor muestra como la percepción de una situación puede reconfigurarse súbitamente y producir un cambio en el efecto y el comportamiento del sujeto.

De acuerdo a lo antes mencionado, la capacidad de los funcionarios del sector penitenciario para reaccionar satisfactoriamente ante la adversidad se midieron estando presentes los atributos antes mencionados; implicando un conjunto de cualidades para propiciar una adaptación y transformación exitosa que le permitan salir fortalecido luego de superar momentos difíciles.

METODOLOGÍA

El diseño de investigación utilizado en el presente estudio es no experimental, de campo y transeccional; en el primer lugar, siguiendo lo que establece Hernández y otros (2010) en cuanto al diseño no experimental que este se realiza sin manipular directamente las variables; es decir, una investigación donde no se modifica intencionalmente la variable o muestra independiente, se observa el fenómeno tal y como se comporta en su hábitat o contexto natural, para después analizarlo.



Luego en segundo lugar, de campo debido a que se aplicó el instrumento de investigación directamente en contextos trabajando con la muestra. Además de ello, porque se realiza en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio, ello permite el conocimiento más a fondo del problema de parte del investigador y puede manejar los datos con más seguridad como lo afirma Bavaresco (2006).

Además, se llevó a cabo en tiempo presente por lo cual es contemporánea debido a que el propósito es obtener información actual de la realidad estudiada. De igual forma se realizará de forma transeccional, estudiando la realidad en un único momento del tiempo y descriptiva buscando especificar las propiedades, características o perfil de una persona, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno sometido a un análisis, tal como manifiestan Hernández y otros (2010).

RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados de la investigación basados en las respuestas obtenidas como consecuencia de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, dirigidos a los sujetos informantes.

TABLA 1
Datos de Ausentismo Laboral

INDICADOR	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		ALGUNAS VECES		CASI NUNCA		NUNCA		TOTAL	
	FA	%	FA	%	FA	%	FA	%	FA	%	FA	%
AUSENTISMO PARCIAL	37	53,62	14	20,29	14	20,29	3	4,35	1	1,45	69	100
AUSENTISMO GENERAL (MIXTO)	33	47,83	2	2,90	15	21,74	2	2,90	17	24,64	69	100
PROMEDIO	50,72%		11,59%		21,01%		3,62%		13,04%		100,00%	

Fuente: elaboración propia (2015).



TABLA 2

Análisis estadístico de Ausentismo Laboral

MEDIA		DESVIACIÓN ESTÁNDAR	
INDIC	DIMEN	INDIC	DIMEN
4,20	3,80	1,01	1,43
3,40		1,67	

Fuente: elaboración propia (2015).

Las tablas 1 y 2 muestran los datos y el análisis estadístico básico, asociados al ausentismo laboral, constituida por dos indicadores de la dimensión, donde el indicador ausentismo parcial hace referencia al personal en actividad normal y considera únicamente las faltas y retardos convertidos en horas, pero relacionados con faltas justificadas por certificados médicos, faltas por motivos médicos no justificados y retardos por motivos no justificados.

Este indicador arrojó que el 53,62% siempre se ausenta, 20,29% casi siempre, 20,29% algunas veces, 4,35% casi nunca se ausenta por estos motivos y 1,45% nunca lo hace. Se obtuvo una media aritmética de 4,20 ubicándola en el rango del baremo como alta y con una desviación estándar de 1,01 de dispersión.

Por otro lado, el indicador ausentismo parcial (mixto) hace referencia al personal ausente durante un período prolongado e incluye ausencias amparadas legalmente como vacaciones, licencias de toda clase, ausencias por enfermedad, maternidad y accidentes de trabajo. En este indicador se obtuvo que el 47,83% siempre se ausenta legalmente, 24,64% nunca lo hace, 21,74% lo hace algunas veces, 2,90% casi siempre y 2,90% casi nunca. Arrojó una media aritmética de 3,40 ubicándola en el rango medio del baremo utilizado con una desviación de 1,67 de dispersión.

En síntesis, el ausentismo laboral está determinado por dos enfoques complementarios multifactoriales y no pasa solamente por el plano individual, sino grupal y organizacional;



arrojando un promedio de respuesta de los sujetos informantes de 50,72% siempre justifica legalmente sus ausencias, 21,01% algunas veces lo hace, 11,59% casi siempre, 13,04% nunca lo hace y 3,62 casi nunca justifica legalmente sus ausencias. Se obtuvo una media aritmética dimensional de 3,80 siendo alta según el baremo de interpretación establecido con una desviación estándar de 1,43 de dispersión.

TABLA 3

Atributos de la Resiliencia

INDICADOR	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		ALGUNAS VECES		CASI NUNCA		NUNCA		MEDIA		DESVIACIÓN ESTÁNDAR	
	FA	%	FA	%	FA	%	FA	%	FA	%	INDIC	DIMEN	INDIC	DIMEN
INTROSPECCIÓN	55	79,71	8	11,59	3	4,35	2	2,90	1	1,45	4,72		0,68	
MORALIDAD	67	97,10	2	2,90	0	0,00	0	0,00	0	0,00	4,97		0,17	
INDEPENDENCIA	30	43,48	38	55,07	1	1,45	0	0,00	0	0,00	4,40		0,52	
RELACIÓN	15	21,74	46	66,67	5	7,25	2	2,90	1	1,45	4,08	4,57	0,68	0,77
CREATIVIDAD	40	57,97	7	10,14	8	11,59	13	18,84	1	1,45	4,01		1,24	
INICIATIVA	61	88,89	5	7,25	1	1,45	1	1,45	1	1,45	4,81		0,60	
HUMOR	68	98,55	1	1,45	0	0,00	0	0,00	0	0,00	4,98		0,18	
PROMEDIO	69,63%		22,15%		3,73%		3,73%		0,83%					

Fuente: elaboración propia (2015).

La tabla 3 muestra los datos asociados a la dimensión atributos de la resiliencia, constituida por siete indicadores, donde el indicador introspección es el arte de preguntarse a sí mismo y darse una respuesta honesta. La información recopilada de los sujetos informantes arrojó que el 79,71% siempre lo hace, 11,59% casi siempre, 4,35% algunas veces lo hace, 2,90% casi nunca y un 1,45% casi nunca lo hace, obteniendo como media aritmética 4,72 ubicada en el rango muy alto del baremo de interpretación utilizado con una desviación estándar de 0,68 de dispersión.

Del mismo modo, el indicador moralidad plantea modelar un patrón de vida, delineando significados en cuanto a lo malo, lo bueno, lo deseado, lo no deseado. Los resultados obtenidos arrojaron que el 97,10% siempre sigue un patrón moralmente aceptado y un 2,90% casi siempre. En cuanto a la media aritmética se obtuvo una muy alta con 4,97 y cuya desviación estándar se ubica en 0,17 de dispersión.

Ahora bien, el indicador independencia consiste en saber fijar límites entre uno mismo y el medio con problemas, de mantener distancia sin aislarse. Dicho indicador arrojó que el 55,07% casi siempre es independiente, 43,48% siempre lo es y 1,45% alguna vez. En las medidas de tendencia central se obtuvo una media de 4,40 considerada muy alta y una desviación estándar de 0,52 de dispersión.

Además, el indicador relación que es la capacidad para brindar, sostener y establecer relaciones de confianza o solidaridad fuertes y de largo plazo con otras personas se obtuvo que 66,67% casi siempre lo hace, 21,74% siempre lo hace, 7,25% algunas veces, 2,90% casi nunca y 1,45% nunca. Este indicador arrojó una media aritmética de 4,08 considerada alta según el baremo de interpretación y una desviación estándar de 0,68 de dispersión.

Asimismo, el indicador creatividad que se refiere a la capacidad de crear orden, belleza y finalidad a partir del caos y el desorden arrojó los siguientes resultados; 57,97% siempre es creativo, 18,84% casi nunca lo es, 11,59% algunas veces, 10,14% casi siempre y 1,45% nunca es creativo. Donde la media aritmética de respuesta se ubicó en 4,01 considerada alta y una desviación estándar de 1,24 de dispersión.

De igual forma, el indicador iniciativa es la capacidad de exigirse y ponerse a prueba en tareas progresivamente más exigentes y donde se obtuvo que el 88,89% siempre lo hace, 7,25% casi siempre, 1,45% algunas veces, 1,45% casi nunca y 1,45% nunca. En este indicador se obtuvo una media aritmética de 4,81 la cual es muy alta según el baremo de interpretación con una desviación estándar de 0,60 de dispersión.

Luego, el indicador humor alude a la capacidad de encontrar el lado cómico en las situaciones adversas y donde se obtuvo que el 98,55% siempre lo hace y 1,45% casi siempre, arrojando una media aritmética de 4,98 muy alta con una desviación estándar de 0,18 de dispersión.

Para concluir, la dimensión atributos de la resiliencia que son los rasgos que potencian la habilidad de hacer frente a las adversidades arrojó un promedio de respuesta de los sujetos informantes de 69,63% siempre ponen de manifiesto estos rasgos, 22,15% casi siempre, 3,73% algunas veces, 3,73% casi nunca y 0,83% nunca, obteniéndose una media aritmética dimensional de 4,57 la cual es muy alta con una desviación estándar de 0,77 de dispersión.

Los resultados anteriores muestran que los indicadores que caracterizan las habilidades resilientes muestran están presentes en el personal penitenciario y esto definitivamente debe desarrollarse en un mayor grado.

CONSIDERACIONES FINALES

Al analizar el ausentismo laboral en el personal del sector penitenciario y luego de verificar los resultados obtenidos, se evidencia claramente que hay un alto grado de ausentismo, el ausentismo parcial tiene una media alta, muy por encima del ausentismo general (mixto), el cual se ubica en un rango medio, esto indica el tipo de ausentismo laboral presente en el personal del sector penitenciario es parcial, es decir, aquellas ausencias de los trabajadores relacionadas con enfermedad comprobada, enfermedad no comprobada y faltas por motivos injustificados.

Con respecto a los atributos de la resiliencia en el personal del sector penitenciario, cabe mencionar que los resultados arrojados reflejan la práctica de sus atributos para enfrentar situaciones adversas y hostilidades en su lugar de trabajo. Mencionándolos según las medias aritméticas obtenidas desde la más alta hasta la más baja, quedarían de la siguiente manera: humor, seguido de moralidad con los mayores puntajes, luego iniciativa, introspección, independencia, relación y para finalizar creatividad con la media más baja. En tal sentido, el personal del sector penitenciario posee un nivel de resiliencia muy alto según los datos obtenidos.

RECOMENDACIONES

En lo que respecta a las competencias y atributos de la resiliencia; reforzar la toma de decisión y el liderazgo con el fin de consolidar sus recursos y puedan utilizarlos eficazmente logrando modelos de conductas positivos.

Asimismo, promover actividades recreativas, deportivas, trabajo en equipo, entre otras; que le faciliten al personal del sector penitenciario aumentar sus habilidades y destrezas, potenciando las competencias resilientes innatas en ellos.

Sabiendo que hay rasgos que potencian la habilidad de hacer frente a las adversidades, señalando además algunas características personales que permiten afrontar dificultades se sugiere la facilitación de charlas, talleres y actividades vivenciales que promuevan el desarrollo de la creatividad y la capacidad de relacionarse con otras personas, con la finalidad de fomentar y fortalecer estos atributos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bavaresco, A. (2006). *Proceso Metodológico de la Investigación*. Venezuela. Editorial Ediluz.
- Godoy, D. (2009). *Ausentismo Laboral y Compromiso Organizacional en los Docentes de Educación Media*. Trabajo de Maestría. Universidad Rafael Bellosó Chacín, Maracaibo.
- Grotberg, E. (2003). *Resiliencia, Descubriendo las Propias Fortalezas*. Argentina. Editorial Paidós.



- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. México. Editorial McGraw-Hill.
- Kotliarenco, M.; Caceres, I. y Fonecilla, M. (1997). Estado de Arte en Resiliencia. Documento en línea. Disponible en: <http://www1.paho.org/hq/dmdocuments/2009/Resil6x9.pdf>. Consulta: 30/09/2011.
- Melillo, A. y Suarez, E. (2004). Resiliencia: Descubriendo las propias fortalezas. Argentina. Editorial Paidós.
- Organización Internacional del Trabajo (2012). Informe Mundial Sobre Salarios. Los salarios y el crecimiento equitativo. Documento en línea. Disponible en: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_195244.pdf. Consulta: 25/05/2014.
- Organización Mundial de la Salud (2008). La Atención Primaria de Salud. Más necesaria que nunca. Documento en línea. Disponible en: http://www1.paho.org/hq/dmdocuments/2010/APS_Informe_sobre_Salud_en_el_mundo-2008.pdf. Consulta: 25/05/2014.
- Raffo, G. Rammsy, C. (1997). La Resiliencia. Chile. Universidad del Desarrollo.
- Sambrano, J. (2010). Resiliencia, transformación positiva de la adversidad. Venezuela. Editorial Alfa.
- Sierra L. Y Hurtado D., (2012). Factores Asociados Al Ausentismo Laboral del Personal de Enfermería. Servicio de Medicina I y II Hospital "Ruiz Y Paez", Universidad De Oriente, Venezuela.