

## EL AUSENTISMO LABORAL: RELEVANCIA PSICOSOCIAL

*Juan Guerrero, Departamento de Psicología, U. N.*

### Introducción

Hoy día, el proceso creciente de globalización de la economía de mercado ha puesto en evidencia las ventajas o no de producir en las distintas regiones del mundo. En este sentido, en el momento de calcular los costos de un proyecto de producción, es común incluir, entre otros, la cuota de ausentismo laboral y sus correspondientes efectos. Esto es indispensable, si tenemos en cuenta que algunos investigadores<sup>1</sup> señalan que a fines de la década de los ochenta, en sólo Estados Unidos el ausentismo de los empleados fue estimado en US\$40 mil millones por año en menor productividad.

El ausentismo laboral se ha incrementado considerablemente en la totalidad de los países industrializados desde la década de los sesenta. Esto a pesar de las mejoras relativas en las condiciones socioeconómicas de la fuerza laboral y en los servicios de atención médica.

Como fenómeno connatural al trabajo, el ausentismo ha sido exami-

nado desde perspectivas conceptuales y metodológicas muy distintas:

a) algunos han centrado su interés en el tiempo perdido por las ausencias, por ejemplo las horas o días dejados de trabajar en un año,

b) en los fenómenos de salud relacionados con él como la accidentalidad y enfermedad generadas dentro y fuera del trabajo, los servicios de atención médica, etc.,

c) en las condiciones propias del medio intralaboral tales como ritmo de producción, trabajo repetitivo, salarios, sobrecarga física, excedentes de ruido, estrés térmico, etc.,

d) en las condiciones extralaborales como los medios y las formas de transporte, la distancia entre el hogar y el trabajo, la violencia sociopolítica, las crisis familiares, etc.

e) en las actitudes "individuales" como el alcoholismo, la satisfacción laboral, etc., y

f) en las consecuencias que tiene para la productividad en términos

---

<sup>1</sup> Cascio, W.F. *Productividad del recurso humano*. Bogotá; Legis, 1993. pp 59-82

de costos.

### **El concepto de ausentismo**

Ya que una persona puede ausentarse de su trabajo por razones muy diversas, los investigadores y los equipos de salud ocupacional han acordado precisar los criterios para calificar una ausencia del trabajo como ausentismo.

Lo han conceptualizado como "cualquier falta de asistencia o permanencia en el trabajo según lo programado, sin importar la razón"<sup>2</sup> y se hace énfasis en lo programado para indicar que se trata de la ausencia de un trabajador cuando estaba previsto que asistiera y esto, desde luego, excluye las vacaciones, las huelgas, las licencias, los permisos sindicales, etc.

### **Evaluación del ausentismo**

El valor de uso de los registros sobre ausentismo depende en buena parte de que su procesamiento estadístico permita la comparación de los grupos de ausentes y los grupos de no ausentes de dentro y de fuera de la empresa (p.e. entre departamentos, entre grupos por antigüedad en el oficio, entre empresas de la misma actividad económica o entre actividades económicas). Es recomendable que se incluyan siempre:

Índice de Prevalencia: "el núme-

ro de trabajadores ausentes un día cualquiera, expresado en porcentaje respecto de la población total que habría tenido que asistir al trabajo ese día"

Índice de Gravedad: "expresa las horas de trabajo perdidas por causa de enfermedad y demás causas de ausentismo, en forma de porcentaje respecto de las horas de trabajo normales teóricas (incluidas las horas extras), que deberían haber laborado los trabajadores en el supuesto de que en su totalidad estuvieran en sus puestos"<sup>3</sup>.

### **Los costos del ausentismo**

La alta frecuencia de ocurrencia del ausentismo laboral es la razón para que los patronos presten atención a los costos de este fenómeno y soliciten expertos para intervenirlo.

Los gobiernos, en particular los de países industrializados, están interesados en controlar y administrar el ausentismo, por los gastos sociales (los costos para la seguridad social; los costos para la familia, etc.).

Al respecto, los numerosos estudios puntuales realizados han permitido determinar los sectores sociales sobre los que tiene incidencia, tanto positiva como negativamente, el ausentismo laboral:

- los trabajadores mismos,

---

<sup>2</sup> Cascio, W. Op. CIT p 60

<sup>3</sup> Taylor, P.J. "Definitions and statistics of absenteeism" en OIT, *Enciclopedia of Occupational health and safety*. Geneva: OIT, 1983, pp 8-10.

- los colegas,
- el grupo de trabajo,
- la administración,
- los funcionarios gremiales,
- la familia y, finalmente,
- la sociedad como una totalidad<sup>4</sup>.

Para todos estos sectores hay consecuencias negativas y positivas derivadas del ausentismo. Los efectos positivos para el trabajador y su familia son, por ejemplo, la reducción del estrés conexo con el trabajo y de la consecuente generación de problemas de familia.

Un efecto positivo para la organización es que, por la rotación de trabajo, el trabajador acrecienta su conocimiento y experiencia laboral. Los efectos negativos para el patrón, por supuesto, son la disminución de la productividad y el incremento de costos.

Para el cálculo de estos costos se han sugerido métodos diversos.

Uno de ellos, desarrollado con la ayuda de reglas de decisión, distingue cuatro tipos principales de costos:

- pérdida de productividad,
- costos por trabajo

- extraordinario,
- costos por personal reemplazante,
- costos por entrenamiento adicional<sup>5</sup>.

Esta propuesta ha sido desglosada en los últimos años en 11 pasos<sup>6</sup>, que permiten calcular el Costo Total Estimado de Ausentismo Laboral:

1. Total de horas-trabajador perdidas por ausentismo durante el período.

2. Promedio ponderado de sueldo o salario por hora por trabajador ausente.

3. Costo de las prestaciones por hora por trabajador ausente.

4. Remuneración total por hora por trabajador ausente. En esta hay dos opciones: (a) si los trabajadores reciben pago durante su ausencia: incluye sueldo o salario mas prestaciones; (b) si los trabajadores ausentes no reciben pago: incluye solamente prestaciones.

5. Total remuneración perdida por trabajadores ausentes (total de horas trabajador perdidas según que sea 4.a ó 4.b).

6. Total de horas de supervisión

<sup>4</sup> Goodman, P. y Atkin, R. 1984. *Absenteeism: New approaches to understanding, measuring and managing employee absence*. San Francisco: Jossey-Bass, 1984.

<sup>5</sup> Macy, B.A. y Mirvis, P. H. 1976. *A methodology for assessment of quality of work life and organizational effectiveness in Behavioural-economic terms*. London: *Administrative Science Quarterly*, 1976, 21, pp 212-226.

<sup>6</sup> Cascio, W. Op. CIT pp 60-71

perdidas por ausentismo laboral.

7. Promedio de sueldo por hora de supervisores incluyendo prestaciones.

8. Total de sueldos de supervisión perdidos por el manejo de problemas de ausentismo. Producto de ítem 6 x ítem 7.

9. Todos los demás costos relacionados con el ausentismo no incluidos en los ítems anteriores.

10. Costo estimado total de ausentismo. Sumatoria de ítems 5, 8 y 9.

11. Costo total estimado de ausentismo por trabajador. Dividir ítem 10 entre número total de trabajadores.

### **Determinantes del ausentismo**

El comportamiento ausentista es un fenómeno multicondicionado. Dos investigadores estadounidenses en este campo aportan ocho clases de factores causales:

1. factores personales,
2. actitudes hacia el trabajo,
3. factores sobre el contenido del trabajo,
4. factores de la amplitud organizacional,
5. factores económicos y de

mercado,

6. factores del ambiente de trabajo,

7. factores del ambiente externo (tales como fluctuaciones estacionales, clima sociopolítico) y

8. factores del cambio organizacional (tales como programas para el control del alcoholismo, exámenes de salud, programas disciplinarios)<sup>7</sup>.

En una revisión de la investigación empírica holandesa fueron identificadas 32 causas. Ellas se clasificaron de la siguiente manera:

- características personales y / o demográficas (tales como la edad, sexo, educación, condición marital, estilo de vida, etc.).
- características de tarea (autonomía, responsabilidad, etc.)
- condiciones físicas de trabajo.
- estilo de liderazgo.
- retribución y perspectivas.
- trabajo por turnos/horas laborales.
- implicaciones financieras de ausentarse.
- la posición económica y financiera de la firma.

---

<sup>7</sup> Steers, R. M. y Rhodes, S.R. "Knowledge an speculation about absenteeism" en Goodman, P.S. y Atkin, R.S. *Absenteeism: New approaches to understanding, measuring and managing absence*. ANSENCE. San Francisco: Jossey-Bass, 1984.

- aspectos del sistema nacional de atención de salud (tales como tiempo de espera por hospitalización y/o especialistas médicos, en horas de trabajo).

Este investigador destaca que el empleado, el patrón, como así también su ambiente (el sistema de seguridad social, la situación económica, el sistema de atención en salud), todas tres son parte del proceso causal del ausentismo.

Además, a partir de trabajos empíricos, se han propuesto modelos explicativos del comportamiento ausentista<sup>8</sup>, donde la línea de causalidad central es: condiciones de trabajo -> satisfacción del trabajo -> motivación de la asistencia -> asistencia.

### **Ausentismo y factores demográficos**

Las tasas de ausentismo han sido confrontadas con diversas variables demográficas tales como edad, sexo, educación, estado civil, condición de migrante y prácticas de acondicionamiento físico.

Los estudios de género asociados al fenómeno del ausentismo son numerosos, de enfoques diversos<sup>9, 10, 11, 12</sup> y se han realizado entre hombres y mujeres de la más diversa condición laboral y extralaboral. Consideramos que sus resultados no son contundentes, aunque en varios de ellos se haya encontrado que las mujeres tienden a presentar un ausentismo más frecuente y de mayor duración que los hombres.

En este punto es necesario precisar que el protagonismo de género en la producción social no lo explicamos exclusivamente en la condición de hombre o de mujer, en cuanto dato biológico, sino en la representación y el encargo social relativo al género, predominante en cada sociedad concreta.

En el caso latinoamericano, el ausentismo debe analizarse en contexto. Es generalizado en la región que a la mujer no sólo se le asigna una carga intralaboral comparable a la del hombre en intensidad horaria, responsabilidad, conocimiento y destreza (en oportunidades desigual en salario y status), sino que, además, tiene a su

---

<sup>8</sup> Steers, R. M. y Rhodes, S.R. "Major influences on employee attendance: a process model" en *Journal of applied Psychology*, 1978, 63, 391-407.

<sup>9</sup> Pines, A et al. "Rates of sickness absenteeism among employees of a modern hospital: the role of demographic and occupational factors" en *British Journal Industrial Medicine*, 1985 May; 42 (5); P 326-35

<sup>10</sup> Smulders, P "Absenteeism of part-time and full-time employees" en *APPLIED PSYCHOLOGY ANNUAL INTERNATIONAL REVIEW*, 1993 Jul Vol 42(3) 239-252

<sup>11</sup> Holekamp, K.E et al. "Fission of a spotted hyena clan: Consequences of prolonged female absenteeism and causes of female emigration" en *Ethology*, 1993 Apr Vol 93 (4) 285-299

<sup>12</sup> Steinhardt, M.A "The relationship of physical activity and cardiovascular fitness to absenteeism and medical care claims among law enforcement officers" en *American Journal of health promotion*, 1991. Jul-Aug Vol 5(6) 455-460

cargo la mayor parte del trabajo doméstico, el cuidado y educación de los hijos y, en los casos de separación conyugal, temporal o definitiva, es ella la que asume la condición exclusiva de jefe de familia. Paradójicamente, al esfuerzo físico y psicológico que implica lo anterior, se agrega la intolerancia y la discriminación (fenómeno, además, internalizado por ella) cuando su cuerpo y sus actitudes no son "femeninas", dóciles, delicadas, permisivas e incondicionales, es decir, de entera subordinación al imperativo de sociedad aparentemente masculinizada. Esto es válido aún en aquellos países donde se han introducido igualdad de remuneraciones y derechos laborales en general.

Sin embargo, esta dicotomía de poderes de derechos y de oportunidades conduce con frecuencia al espejismo de que las profundas transformaciones sociales, esas que configurarían una sociedad en equidad, se deben gestar en la confrontación de género, per se, y no en la transformación del modelo societario que engendra las condiciones citadas, es decir, en la confrontación política de clases.

De otro lado, las investigaciones sugieren que la edad del trabajador ejerce efectos opuestos sobre el au-

sentismo laboral<sup>13,14</sup>. La frecuencia disminuye a medida que aumenta la edad del individuo, mientras que la duración de la ausencia se incrementa a medida que el individuo se hace más viejo, en particular cuando se trata de ausencias por enfermedad.

Debe precisarse que la mayor o menor edad del trabajador en relación con el ausentismo debe tener en cuenta los antecedentes laborales. Que un trabajador llegue a la madurez con grave daño físico y/o psicológico no depende exclusivamente "del paso del tiempo", sino de las formas como se han condensado en él las actividades de producción y consumo inherentes a su condición.

### **Ausentismo y condiciones intralaborales**

Los estudios más contundentes sobre causas de ausentismo tienen que ver con el contenido del trabajo. Factores del ambiente físico<sup>15</sup> (condiciones térmicas, ruido, iluminación, vibraciones, etc.), de carga física (carga estática, gasto energético), de carga mental (las restricciones de tiempo, la complejidad, la atención y minuciosidad requeridas por la labor, etc.), de la organización del trabajo<sup>16</sup> (autonomía, status del oficio, estilos de di-

---

13 Fischer, F.M. "Retrospective study regarding absenteeism among shiftworkers" en *International archive occupational environmental health*, 1986; 58(4); P301-20

14 Rogers, R. et al. "Patterns of absenteeism among government employees" en *Public personnel management*, 1993 Sum Vol 22 (2) 215-235

15 Knave, B. et al. "Incidence of work-related disorders and absenteeism as tools in the implementation of work environment improvements: the sweden Post strategy" en *Ergonomics*, 1991 Jun; 34(6); p 841-8

16. Brooke, P. y Price, J. "The determinants of employee absenteeism: An empirical test of a causal model" en *Journal of Occupational Psychology*, 1989 Mar Vol 62(1) 1-19

rección y comunicación, automatización, etc.) y del contrato de trabajo<sup>17</sup> (salario a destajo, régimen vacacional, estabilidad laboral, etc.) no sólo contribuyen a configurar específicas formas de desgaste, sino que determinan el perfil patológico y de accidentalidad típico de cada empresa o sector productivo y con éstos el perfil de frecuencia y gravedad del ausentismo<sup>18</sup>.

En relación con la accidentalidad, se ha encontrado<sup>19</sup> que los programas de prevención específicos de ésta han logrado disminuir el ausentismo no sólo en la medida en que se reduce el tiempo de incapacidad, sino por la disminución de la carga mental del trabajo, ya que se elimina la atención adicional que implica la expectativa de peligró.

Mención especial merece el fenómeno de excedentes de estrés la-

boral como causa primaria del ausentismo. Son generados por situaciones a las que no logra adaptarse el individuo y que incluyen entre otras: la frustración salarial, la sobrecarga de trabajo, los horarios rotativos de trabajo, la ambigüedad en las funciones, la falta de autonomía, la inestabilidad en el empleo, el trabajo repetitivo.

Numerosos estudios lo han asociado como causal, no sólo de ausentismo, sino de variaciones en el rendimiento del trabajador, consumo excesivo de drogas<sup>20</sup>, tabaco<sup>21</sup> y alcohol<sup>22</sup>, disfunciones cognoscitivas (alteraciones de la memoria y la concentración), fatiga crónica, trastornos psicósomáticos<sup>23</sup> (trastornos cardiovasculares, trastornos del sueño, depresión del sistema inmunitario) y dificultades en la vida familiar y las relaciones de pareja.

---

<sup>17</sup> Leigh, J.P. "Employee and job attributes as predictors of absenteeism in a national sample of workers: the importance of health and dangerous working conditions" en *Social Science Medicine*, 1991; 33(2); P 127-37

<sup>18</sup> El Laboratorio de Economía y Sociología del trabajo de Francia (LEST) ha desarrollado una interesante propuesta para la evaluación objetiva de puestos de trabajo que, necesariamente, debe ser complementada con información de los servicios de atención en salud y con el reporte de condiciones de trabajo y salud por parte del trabajador mismo. Ver Guelaud, F. et al. *Para un análisis de las condiciones del trabajo obrero en la empresa*. México: INET, 1981

<sup>19</sup> Borofsky, G. y Smith, M. "Reductions in turnover, accidents, and absenteeism: The contribution of a pre-employment screening inventory" en *Journal of clinical Psychology*, 1993 Jan Vol 49(1) 109-116

<sup>20</sup> El abuso en el consumo de alcohol (fenómeno frecuente en el medio laboral colombiano) y de drogas psicoactivas en trabajadores y su efecto en las organizaciones pueden dimensionarse con el caso de General Motors. A comienzos de los años setenta, ésta compañía estimó en us\$ 1000 millones los costos del ausentismo generados por este concepto, a partir de entonces ha auspiciado un programa de prevención en el que han participado más de 50.000 trabajadores.

<sup>21</sup> Jeffery, R.W. et al. "Effects of work-site health promotion on illness-related absenteeism" en *Journal Occupational Medicine*. 1993 Nov; 35(11): 1142-6

<sup>22</sup> Bickel, W. y Amass, L. "The relationship of mean daily blood alcohol levels to admission MAST, clinic absenteeism and depression in alcoholic methadone patients" en *Drugs and alcohol dependence*, 1993 Apr Vol 32(2) 113-118

<sup>23</sup> Vogel, H. et al. "Relationship of essential needs realization and social competence to functional health disorders and absenteeism" en *Activitas-nervosa-superior*, 1988 Sep Vol 30(3) 174-175

Hemos constatado<sup>24</sup> que el estrés del trabajo es un fenómeno prevalente en el medio laboral colombiano y que debe ser objeto prioritario de intervención de cara a los profundos cambios que desde 1992 se han dado en nuestro ordenamiento económico.

Se expresa sobre todo en el sector de servicios, y presumimos que "contribuirá" de una manera importante en los perfiles de morbi-accidentalidad y ausentismo en esta área de la economía en particular, por el simple crecimiento de la población trabajadora adscrita al sector. Recordemos que en los últimos cuarenta años se ha dado una inversión de la distribución de la población trabajadora y hemos pasado de tener una fuerza laboral típicamente agrícola, a que de cada 100 trabajadores sólo uno esté en dicho sector, 31 en el sector industrial y 68 en el sector de servicios<sup>25</sup>.

En cuanto al sector industrial colombiano, los programas de control de la nocividad del trabajo se han centrado en promover el uso de equipos de protección personal, la instalación de dispositivos para la prevención de accidentes y el control del ruido en cuanto condición prevalente en la mayoría de los procesos. Sin embargo, no es frecuente que se recurra a programas de adiestramiento del trabajador, diseño de equipos y locaciones de trabajo seguras, diseño de puestos de trabajo, promoción de hábitos de autocuidado, monitoreo permanente de

condiciones de salud física y mental, reducción del trabajo repetitivo o asignación del trabajo de acuerdo al perfil biológico, psíquico y cultural del trabajador y asignación del salario y demás beneficios de acuerdo con sus necesidades reales. La prioridad y eficacia con que intervengamos estos factores está, sin duda, en relación directa con la reducción del ausentismo laboral en nuestro país.

### **Una estrategia gradual para la intervención del ausentismo laboral**

En la perspectiva de hacer una aproximación al ausentismo como fenómeno colectivo (planta, departamento, grupo de edad, trabajo masculino versus trabajo femenino, etc.) es aconsejable que se ensambren cuestionarios singulares para las diferentes actividades económicas (o sectores económicos), que permitan analizar un amplio espectro de la relación ausentismo-condiciones de trabajo-condiciones de salud.

Los siguientes pueden ser los pasos estratégicos lógicos para enfrentar el ausentismo laboral:

1. Determinar en qué dirección están los posibles factores causales y los departamentos y/o grupos en riesgo.
2. Recolección y análisis de datos actuales de ausentismo en la or-

---

<sup>24</sup> Guerrero, J. "Stress laboral en Colombia: Rasgos actuales y perspectivas de intervención" en Flórez, L. (Ed.) *Psicología de la salud en Colombia*. Bogotá: ASOCOPSIS, 1992, Vol 1.

<sup>25</sup> OIT. *El trabajo en el mundo*. Caracas: Nueva Sociedad, 1992, p 102

ganización.

3. Efectuar investigación adicional para el diagnóstico del problema (por medio de encuestas, observaciones especializadas; entrevistas, etc.).

4. Desarrollo de un plan de acción y formulación de medidas.

5. Implementación de medidas.

6. Evaluación de las medidas.

Finalmente, concluimos que no hay estudios determinantes, y los modelos de causalidad propuestos para

explicar el ausentismo nos parecen insuficientes para dar cuenta de un fenómeno que, tal vez, es el recurso extremo de algunos sectores de trabajadores para tolerar determinadas condiciones de trabajo. En el caso del ausentismo por enfermedad, el más generalizado, como lo hemos sustentado antes<sup>26</sup>, éste no es otra cosa que "una huelga simbólica en la que el organismo agobiado por el sufrimiento físico, nervioso o psíquico, se defiende resistiéndose a continuar en las condiciones que sus formas de vida extralaboral y de trabajo le imponen".

---

<sup>26</sup> Guerrero, J. "Práctica médica y sociedad" en *Revista Perspectiva*. Tunja: UPTC, 1988, vol 4 No. 2, pp 25-33