

FACTORES PSICOLÓGICOS, SOCIALES Y ORGANIZACIONALES QUE INCIDEN EN  
LA IMITACIÓN DEL AUSENTISMO LABORAL

**Adrián J. Santiago Santiago**  
**Universidad de Puerto Rico**  
**Recinto de Río Piedras**

Tesis sometida al Departamento de Psicología de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de  
Río Piedras, como requisito para obtener el grado de Maestría en Psicología Industrial  
Organizacional.  
**mayo 2020**

Esta tesis es propiedad conjunta del autor y del Departamento de Psicología de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras. No podrá reproducirse o ser publicada en parte o en su totalidad ni resumirse sin el consentimiento del autor o de la dirección del Departamento de Psicología

Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

Certificamos que hemos leído y evaluado este documento y que en nuestra opinión es adecuado en el alcance y la calidad de su contenido para el grado de Maestría en Psicología Industrial Organizacional de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.

Aprobada el 28 de mayo de 2020 por el comité de tesis:

---

Tania García Ramos, PhD

Directora del comité de tesis

---

Sara Santiago Estrada, PhD

Segundo miembro del comité de tesis

**Tabla de contenido**

Lista de tablas.....	viii
Hoja de aprobación.....	ix
Resumen .....	x
Resumen biográfico del autor .....	xi
<b>FACTORES PSICOLÓGICOS SOCIALES Y ORGANIZACIONALES QUE INCIDEN EN LA IMITACIÓN DEL AUSENTISMO LABORAL .....</b>	<b>2</b>
Agradecimientos .....	3
<b>Capítulo 1 Introducción.....</b>	<b>4</b>
Justificación.....	5
Estudios relevantes .....	5
Datos relevantes .....	8
Por qué estudiar el ausentismo .....	12
<b>Capítulo 2 Revisión de literatura.....</b>	<b>14</b>
Factores psicológicos.....	14
Demandas de autocontrol.....	14
Estrés.....	18
Estrés psicológico.....	19
Satisfacción laboral.....	20
Depresión .....	22
Factores sociales.....	25
Legitimidad de la ausencia.....	25
Religiosidad.....	27
Asuntos médicos.....	28

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

Calidad de vida .....	29
Anomia .....	30
Factores organizacionales .....	32
Demandas laborales .....	32
Estrés laboral .....	34
Equipos de trabajo.....	37
Permanencia en el empleo .....	40
Políticas organizacionales.....	42
Salud y seguridad laboral.....	43
	Inseguridad laboral 44
<b>Capítulo 3 Marco teórico .....</b>	<b>46</b>
Teoría de aprendizaje social .....	46
La teoría de las demandas y recursos laborales .....	50
Método .....	54
Recopilación de datos .....	54
Participantes .....	55
Instrumentos.....	56
Procedimiento .....	56
<b>Capítulo 4 Resultados.....</b>	<b>60</b>
Ausencias de los entrevistados .....	61
Imitación del ausentismo.....	63
Percepción del ausentismo.....	63
Sentimientos de ausentismo .....	65

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

Ausencia por modelaje .....	66
Tardanza .....	67
Factores para el ausentismo .....	68
Factores psicológicos para ausentarse.....	68
Factores sociales para ausentarse .....	68
Familia .....	69
Enfermedad .....	71
Dolores .....	71
Factores económicos .....	72
Otros factores sociales para ausentarse .....	72
Factores organizacionales para ausentarse	73
Razones para presentarse a trabajar .....	74
Consecuencias del ausentismo .....	75
Sobrecarga.....	75
Falta de competencias.....	75
Carga emocional .....	75
Atención del ausentismo.....	76
Arreglo de horarios .....	76
Sanciones.....	77
Cambios organizacionales .....	78
Notificación de ausencia.....	78
Asistencia en el manejo por ausencias familiares.....	78
<b>Capítulo 5 Discusión .....</b>	<b>82</b>



Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

Recomendaciones.....	105
Implicaciones para la Psicología Industrial Organizacional .....	107
Referencias.....	110
Anejos .....	120
Anejo A. Guía de entrevista.....	121
Anejo B. Hoja de datos demográficos .....	122
Anejo C. Carta de apoyo CUSEP .....	123
Anejo D. Autorización protocolo CIPSHI.....	124
Anejo E. Modelo carta para instituciones .....	125
Anejo F. Hoja de anuncio de investigación .....	126
Anejo G. Hoja de consentimiento informado.....	127



**Lista de tablas**

Tabla 1 Participante según rango de tiempo en el trabajo.....	61
Tabla 2 Ausencias anuales de participantes masculinos.....	62
Tabla 3 Ausencias anuales de participantes femeninas .....	62
Tabla 4 Resumen de información sociodemográfica .....	63

Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

## **Hoja de aprobación**

### **Resumen**

Este estudio gira en torno a los factores psicológicos, sociales y organizacionales que inciden sobre la imitación del ausentismo en los espacios de trabajo. El ausentismo es uno de los principales problemas en el manejo de recursos humanos en las organizaciones. El marco teórico sobre el cual se basó la investigación es: la teoría del aprendizaje social y la teoría de las demandas y recursos laborales. El método consistió en un diseño cualitativo con un enfoque exploratorio. La técnica de recopilación de información fue la entrevista semiestructurada. Entrevisté ocho participantes de personal de enfermería. Las entrevistas fueron transcritas y analizadas mediante un análisis temático. En cuanto a los resultados, la mayoría de los participantes no imitan el comportamiento de ausentismo de sus compañeros. Dentro de los factores principales para ausentarse se destacaron las enfermedades, el cuidado de familia y la sobrecarga de trabajo.

*Palabras claves:* ausentismo laboral, imitación, factores psicológicos, factores sociales, factores organizacionales

### **Resumen biográfico del autor**

Adrián Joaquín Santiago Santiago nació el 3 de febrero de 1996 en Ponce, Puerto Rico. Sus padres son Juan Santiago Delgado y Nydia Enid Santiago Colón. Cursó en la Escuela Gabriela Mistral de Castañer (2009-2013), Puerto Rico donde obtuvo su diploma de escuela superior obteniendo el promedio más alto de su clase. En el 2013 es admitido a la Universidad de Puerto Rico en Ponce, donde obtuvo el grado de Bachillerato Magna Cum Laude (2013-2017) en Artes en ciencias sociales con concentración en psicología y salud mental.

En el 2017, es admitido al programa de maestría en Psicología Industrial Organizacional de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras. Durante este periodo, realizó dos internados. Primero, en 2018, en el Banco Popular de Puerto Rico con el proyecto de actualización de las guías de entrevista de selección de personal. Segundo, en el 2019, en la compañía multinacional ABB, en sus oficinas centrales en San Juan, Puerto Rico, realizó un internado en el área de Recursos Humanos. Además, participó del proyecto JuntArte, colaboración entre estudiantes de Psicología Industrial Organizacional de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, y estudiantes de artes de la Universidad de Puerto Rico en Carolina, exhibido en el Recinto de Río Piedras. Este consistió en plasmar a través de diversas formas artísticas, algunos temas sobre reglamentación laboral y salud ocupacional.

Ha puesto en práctica sus conocimientos sobre aprendizaje en talleres y adiestramientos. En el 2019, aceptó un puesto como maestro sustituto para el Departamento de Educación de Puerto Rico para lo que ofreció los siguientes cursos: matemáticas, ciencias, inglés y artes visuales. Con la aprobación de esta tesis, Adrián completa su último requisito para obtener el grado de Maestría en Psicología Industrial Organizacional, la cual ha culminado con mucha dedicación.



Titulo: AUSENTISMO LABORAL

FACTORES PSICOLÓGICOS SOCIALES Y ORGANIZACIONALES QUE  
INCIDEN EN LA IMITACIÓN DEL AUSENTISMO LABORAL

### **Agradecimientos**

Agradezco a mi comité: la Dra. Tania García Ramos y la Dra. Sara Santiago Estrada. Han sido excelentes recursos para obtener los conocimientos y destrezas necesarios para realizar esta tesis.

A las instituciones que me brindaron su autorización para reclutar participantes. Sin su colaboración, no hubiera podido completar este trabajo.

Al Dr. David Pérez Jiménez por su clase de métodos de investigación, con la cual reforcé destrezas de investigación. A los estudiantes graduados Alejandra Guadalupe González y Mario Rodríguez Cancel quienes me respondieron mis preguntas, aclararon mis dudas y me escucharon cada vez que me sentía frustrado.

A mis compañeras de clases: Ruth Marín Martínez, Patricia Rivera Vélez y Paola Soto Acevedo, quienes estuvieron conmigo en todo momento, brindando apoyo emocional, preguntándome cómo me sentía y compartiendo conmigo este camino.

A mi familia: mis padres, Juan Santiago Delgado y Nydia Enid Santiago Colón, mis hermanos Juan Gabriel Santiago Santiago y Álisson Enid Santiago Santiago, y mis amigos: Felipe Flores López, Leonardo Núñez Quiñones y Jonathan Román Villanueva quienes me brindaron el mayor apoyo y se aseguraban de que tuviera todo el impulso para cumplir con este trabajo.

Todos los que de alguna forma u otra me brindaron alguna ayuda: gracias.

## Capítulo 1

### Introducción

El propósito de este estudio es analizar los factores psicológicos, sociales y organizacionales que inciden en la imitación del ausentismo. Expongo las preguntas de investigación, objetivos, justificación, la revisión de literatura, el método, los resultados, la discusión y, finalmente, la conclusión. Estudié este tema destacando su importancia dado que existe literatura relevante sobre por qué debe estudiarse. Además, me basé en algunos datos sobre cómo se manifiesta la problemática en distintos países. También sobre mis experiencias personales y académicas en cuanto al tema.

Las preguntas de investigación son:

1. ¿Por qué los empleados imitan el ausentismo de sus compañeros de trabajo?
2. ¿Cuáles son los factores psicológicos que inciden en que empleados imiten el ausentismo de sus compañeros de trabajo?
3. ¿Cuáles son los factores sociales que inciden en que empleados imiten el ausentismo de sus compañeros de trabajo?
4. ¿Cuáles son los factores laborales que inciden en que empleados imiten el ausentismo de sus compañeros de trabajo?

Los objetivos son:

1. Comprender por qué los empleados imitan el ausentismo de sus compañeros de trabajo.
2. Analizar los factores psicológicos que inciden en que empleados imiten el ausentismo de sus compañeros de trabajo.
3. Analizar los factores sociales que inciden en que empleados imiten el ausentismo de sus compañeros de trabajo.



4. Analizar los factores laborales que inciden en que empleados imiten el ausentismo de sus compañeros de trabajo.

### **Justificación**

Es pertinente para la Psicología Industrial Organizacional (I/O) comprender el ausentismo en los escenarios de trabajo ya que este es uno de los principales problemas en el manejo de recursos humanos en las organizaciones (Shapira-Lischinsky & Ishan, 2013). El ausentismo es costoso para las organizaciones, puede interrumpir el flujo de trabajo, obstruye las operaciones e interfiere en la toma de decisiones (Zoghbi-Manrique-de-Lara & Sánchez-Medina, 2015). Si partimos de que el ausentismo afecta a las organizaciones, esta rama de la Psicología podría buscar mejorar los beneficios, y disminuir los daños y costos para los empleados como para las organizaciones.

Estaré dividiendo esta sección en tres partes. Primero, discutiré algunos estudios relevantes sobre el ausentismo. Mencionaré las conclusiones y recomendaciones principales para establecer por qué se es pertinente estudiar sobre los factores que inciden en la imitación del ausentismo entre compañeros de trabajo. Segundo, presentaré tasas a nivel mundial sobre datos relevantes que se han encontrado en relación con el ausentismo. Y tercero, explicaré mi interés por estudiar el ausentismo en los escenarios laborales.

### **Estudios relevantes**

Se han realizado varias investigaciones que han demostrado que es importante estudiar la imitación del ausentismo. Brummelhuis, Johns, Lyons, y Hoeven (2016) llevaron a cabo dos estudios cuantitativos para comprender por qué los empleados imitan el comportamiento de ausentismo de sus compañeros de trabajo. Encontraron que la decisión para ausentarse estaba

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

relacionada positivamente con el ausentismo de los compañeros, con las normas de aceptación del ausentismo y del cambio económico. Por otra parte, vieron que esta decisión está relacionada negativamente con la desaprobación de normas de aceptación del ausentismo, el intercambio cooperativo, la cohesión de tareas y con la interdependencia de tareas.

En su segundo estudio, de igual forma, encontraron que el ausentismo era menor bajo condiciones de alta cohesión y de interdependencia de tareas porque desaprueban el ausentismo, a la vez que alientan a apoyarse entre sí. Además, los empleados en equipos con alta cohesión estaban menos propensos a llamar reportándose enfermos, pero los que lo hacían se tomaban más días libres, tal vez porque podían contar con el apoyo de sus compañeros. Los investigadores recomiendan que se realicen investigaciones posteriores para demostrar si la decisión de llamar reportándose enfermo se refleja realmente en el ausentismo. Además, destacan la importancia de conocer la relación entre las normas de ausencia y las normas de intercambio social. Indican que se podría ver si el control social previene el que los empleados respondan de manera estratégica al ausentismo de compañeros. También mencionan que se podrían estudiar diseños de espacios de trabajo flexibles ya que podrían disminuir los lazos entre miembros del equipo. Por lo tanto, establecen que ambientes con buen diseño, como interdependencia de tareas y alta cohesión, pueden romper círculos viciosos donde los empleados pueden imitar el ausentismo unos de otros.

Por otra parte, Drakopoulos y Grimani (2013) realizaron un estudio de diseño cuantitativo con el propósito de examinar el efecto de la satisfacción con el empleo con el ausentismo por lesión. Los resultados demostraron un efecto negativo fuerte de la satisfacción laboral en el ausentismo por lesión. Estos autores concluyen que un bajo nivel de satisfacción con el trabajo se relaciona con un aumento en el número y frecuencia del ausentismo por lesión. De acuerdo con ellos, esto implica un énfasis de la satisfacción laboral con un tipo de ausentismo

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

en particular. Además, que los establecimientos donde se observa una alta tasa de ausentismo por lesión se podrían beneficiar de las medidas para aumentar la satisfacción laboral. Aparte de las ventajas para los empleados, una reducción del ausentismo por lesión llevaría a reducir los costos del ausentismo y aumentar la productividad. Establecen que se necesitan investigaciones posteriores y más comparaciones de las similitudes y diferencias entre países para comprender este asunto.

Por otra parte, Mendoza Llanos (2015), llevó a cabo un estudio de diseño cuantitativo para determinar si la satisfacción con el empleo, el clima psicológico, nivel jerárquico y la edad son predictores del ausentismo por enfermedad. En cuanto a los resultados, se observó una relación positiva entre edad y clima psicológico con la satisfacción laboral. Además, se vio una relación negativa entre satisfacción laboral y ausentismo por género. También encontró que la satisfacción laboral y la cultura organizacional influyen sobre el ausentismo. De acuerdo con sus resultados, la satisfacción laboral es la variable que tiene mayor efecto sobre el ausentismo. El autor recomienda que deben realizarse modelos longitudinales que permitan incorporar la auto correlación del ausentismo del lugar de trabajo con el ausentismo de los empleados. El autor concluyó que los trabajadores que no estén satisfechos con su trabajo tienen tasas más altas de ausentismo. Por esta razón es importante estudiar esta variable hoy día.

Por su parte, Patton (2011), establece que futuras investigaciones sobre el ausentismo, rotación y otras conductas laborales harían bien en incluir asuntos de contexto, es decir, las altas demandas laborales, en los diseños de estudio. Además, que debe expandirse la lista de razones para ausencias para incluir otros tipos de enfermedades, otros factores de trabajo y otros factores no relacionados con el trabajo como factores sociales, familiares, psicológicos, entre otros.

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

También, explorar el que los gerentes determinen que ya es suficiente la ausencia, aunque sea legítima.

Por otro lado, Bandura (1971) establece que el fenómeno de aprendizaje surge a partir de experiencias con una base vicaria a través de la observación del comportamiento de otros y sus consecuencias por ello. De acuerdo con él, a través de esa observación, las personas pueden adquirir amplios patrones de conducta. Además, menciona que para que los individuos imiten las conductas aprendidas, deben estar motivados a hacerlo. Es por esto que resulta relevante estudiar cómo inciden distintos factores sobre la imitación del ausentismo.

Las consecuencias que conlleva el ausentismo de empleados para las organizaciones y lo crucial del aprendizaje por observación, destacan la importancia de estudiar este fenómeno. Además, se ve la importancia de tomar en consideración distintos factores como los ambientes o diseños de trabajo, el efecto de la satisfacción con el empleo y el ausentismo por lesión, entre otros. También, se podrían evaluar diversas estrategias de intervención. Se podrían estudiar conductas laborales analizando los asuntos de contexto en los diseños de estudio.

Además, sería de gran beneficio estudiar esta temática desde un enfoque cualitativo. Esto ya que basado en la literatura que he podido recopilar, el tema del ausentismo mayormente se lleva a cabo bajo un diseño cuantitativo. Sería de gran aportación estudiar esta problemática desde un diseño metodológico distinto como lo sería esta clasificación, una más narrativa.

### **Datos relevantes**

En cuanto a datos relevantes que sustentan por qué estudiar el ausentismo, algunos elementos que tienen relación con este fenómeno son el estrés y otros factores psicológicos. Se añaden, la salud y seguridad ocupacional, y las enfermedades de los empleados, entre las que

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

predominan las enfermedades respiratorias. En cuanto al estrés, en Puerto Rico se estima que el 5.4% (149,885) de la población de adultos padecen de enfermedad mental severa (SAMHSA, 2015 en Departamento de Salud, s.f.). Además, de acuerdo con datos del primer Centro para el Estudio y Tratamiento del Miedo y la Ansiedad (CETMA), el 25 % de la población de Puerto Rico sufre algún tipo de trastorno relacionado con la ansiedad (Muñiz Ortiz 2014). Por otra parte, de acuerdo con Karen Martínez, es preocupante la cantidad de puertorriqueños que sufre de ansiedad, y la compara con estadísticas similares a las de países de Europa, Estados Unidos y en Latinoamérica México o Argentina (Muñiz Ortiz, 2014). El 7.3% de los adultos puertorriqueños entre 18 y 64 años padece de una condición mental seria (Torres Gotay, 2017). En cuanto a otros países, Jeffrey Pfeffer, profesor de la Escuela de Postgrado de Negocios de la Universidad de Stanford menciona que, en Estados Unidos, el 61% de los empleados considera que el estrés los ha enfermado. Además, el 7% asegura haber sido hospitalizado por causas relacionadas con el trabajo.

Por la parte del estrés laboral, según estudios realizados en Estados Unidos y en el Reino Unido, muestran que sobre el 50% de los días laborales perdidos por ausentismo están relacionados con este síntoma (Barría, 2019). También en cuanto al estrés laboral en otros países, según datos del Instituto Nacional de Estadística (INE) España es el país europeo con mayor nivel de estrés laboral, en el cual alrededor de 60% de los trabajadores afirman haberlo experimentado (CepymeNews, 2018). De acuerdo con esta fuente, esto es casi diez puntos más que el promedio medio europeo. Según la EPA, para el tercer trimestre de 2016 en España, de 18,527,500, la cifra de los que sufren estrés en el trabajo es de 10,931,225 personas (CepymeNews, 2018).

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

Otro elemento con el cual se ha encontrado relación con el ausentismo es el de salud y seguridad laboral. De acuerdo con el informe anual del Puerto Rico Occupational Safety and Health Administration del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos (2014), hubo un total de 851 violaciones a las leyes de salud y seguridad en el empleo. De estas, 374 fueron violaciones serias, 1 fue violación repetida y 476 fueron violaciones relacionadas con peligros asociados con LEP. Además, indica que, para el 2013 en Puerto Rico, el número de lesiones fue de 174 en las industrias de salas de emergencias y de 395 muertes en la industria de comida rápida. En este componente se encuentran las lesiones ocurridas en los escenarios de trabajo.

Se realizó un Censo de Muertes por Lesiones Ocupacionales (CFOI por sus siglas en inglés) dirigido por el Departamento del Trabajo y Recursos Humanos (DTRH, 2016). Este verificaba lesiones laborales traumáticas, las cuales excluyen lesiones fatales ocupacionales no relacionadas con eventos traumáticos. Se encontró que, para el año 2016, se registraron 15 muertes relacionadas con el trabajo. Esta fuente establece que el 80% pertenecían a las edades entre 35 y 64 años y el 93% eran hombres. En el caso de Estados Unidos, en el 2017, en la industria privada hubo aproximadamente 2.8 millones de lesiones y enfermedades no fatales en el lugar de trabajo. Es decir, ocurrieron a una tasa de 2.8 casos por cada 100 empleados a tiempo completo (U.S Bureau of Labor Statistics, 2018). Además, hubo 882,730 lesiones y enfermedades ocupacionales en la industria privada lo que tuvo como consecuencia que empleados se retiraran de su trabajo por algunos días. Este número no ha cambiado desde el 2016 (U.S Bureau of Labor Statistics, 2018).

Por otra parte, otro elemento destacado como uno relacionado con el ausentismo son las enfermedades, con mayor incidencia las enfermedades respiratorias. De acuerdo con el Departamento de Salud (s.f.), en Puerto Rico, para el año 2013, de las primeras doce causas de

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

muerte en el país, por orden descendiente se encuentran: cáncer, enfermedades cardiovasculares, diabetes, Alzheimer, enfermedades cerebrovasculares, accidentes, enfermedades respiratorias, nefritis, homicidios, septicemia, neumonía e influenza e hipertensión. Las enfermedades respiratorias son la séptima causa. De acuerdo con esta fuente, las enfermedades respiratorias fueron el causante de 999 muertes para ese año. Añade que, en cuanto a nefritis, septicemia y neumonía e influenza, se han registrado tasas de 22.4, 20.0, 18.4 y 17.1 muertes por cada 100,000 habitantes por cada condición, respectivamente. También, según la Agencia Efe (2017), en Puerto Rico, el asma es una de las condiciones con mayor incidencia entre niños y adultos. Para el 2014 había una incidencia de 117,413 (13.8%) casos en niños y aproximadamente 298,155 (10.6%) en adultos. Otras enfermedades respiratorias crónicas como la Hipertensión Pulmonar Arterial (HPA) y la Fibrosis Pulmonar Idiopática (FPI) tienen una mayor tasa de mortalidad en la isla. Además, establece que Puerto Rico es uno de los países con mayor incidencia de Fibrosis Pulmonar Idiopática.

En Estados Unidos, las enfermedades crónicas de obstrucción pulmonar fueron la tercera causa de muertes en el año 2011 (U.S. Department of Health & Human Services, s.f.). En el caso de otros países, la revista *American Journal of Respiratory and Critical Care Medicine*, ha informado que, en total, cada año en Europa se registran unos 6 millones de admisiones hospitalarias debido a enfermedades respiratorias (20 minutos, 2014). Cada año mueren 600,000 personas por estas patologías en Europa (20 minutos, 2014). A nivel mundial, según el Foro de las Sociedades Respiratorias Internacionales (2017), las enfermedades respiratorias son las principales causas de muerte y discapacidad en el mundo. Cerca de 65 millones de personas sufren de enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC) y 3 millones mueren cada año. Esto la convierte en la tercera causa de muerte en todo el mundo.

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

Como se ha podido ver, en cuanto a estos distintos factores, como el estrés y la ansiedad, la salud y seguridad ocupacional y las enfermedades respiratorias, tienen tasas altas a nivel mundial. Muchos de estos son preocupantes. Dado que la literatura ha destacado que estos elementos tienen relación con el ausentismo, y se ha podido ver su pertinencia, es de importancia incluir estos elementos, e incluir otros para profundizar el estudio de esta problemática en el mundo contemporáneo.

### **Por qué estudiar el ausentismo**

Como tercera parte de por qué estudiar este tema está el aspecto personal. Mi interés por el ausentismo se despertó debido a que, desde mis tiempos a nivel escolar, observaba con cuánta frecuencia se ausentaban las personas en la escuela. Esto incluía tanto el personal docente como el no docente y los estudiantes. Veía como no recibían ninguna consecuencia por esa conducta. De igual forma, al llegar a la universidad, aunque tal vez fue a menor escala, notaba que algunos profesores y estudiantes se ausentaban con frecuencia y no se evidenciaban consecuencias directas por sus constantes ausencias a sus trabajos y clases, respectivamente.

Además, durante mi práctica de maestría en una compañía privada, en un adiestramiento ofrecido a los empleados, discutieron las tasas de ausencias y tardanzas que tuvieron los empleados el año anterior. Fueron muy altas. Les estaban exhortando a los empleados a que no se ausentaran con tanta frecuencia. Además, les solicitaron que justificaran y notificaran con anticipación sobre sus ausencias. Realizar estas observaciones, escuchar estas exhortaciones y la mención sobre las culturas de ausentismo en una de mis clases de maestría, despertó mi por conocer cómo se manifiesta esta problemática en los espacios de trabajo.



## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

Me interesó conocer, particularmente, cómo los trabajadores imitan el comportamiento de ausentismo de sus compañeros de trabajo. Mi interés por conocer sobre la imitación ausentismo surgió en mi revisión de literatura inicial, al leer el artículo sobre la investigación de Brummelhuis, et al. (2016). Su temática me pareció interesante, ya que se estudiaba el ausentismo desde una óptica distinta a la forma tradicional. Además, como mencioné, en la literatura, no encontré investigaciones que estudiaran al ausentismo ni la imitación de este en Puerto Rico y en otros países, con una metodología cualitativa. Esto me llevó a estudiar este tema, con un enfoque exploratorio, con un método cualitativo para aportar información relevante sobre este tema en el campo de la Psicología I/O y sobre todo en Puerto Rico.

El ausentismo y su imitación es un problema para las organizaciones. Aunque se ha estudiado, se destaca que es importante realizar investigaciones integrando diversas perspectivas y acercamientos sobre el ausentismo laboral. Esto más aún desde un enfoque cualitativo, lo cual sería abarcador y distinto, por lo tanto, podría aportar al campo de la investigación en la Psicología I/O. Además, se destaca la importancia de investigar esta problemática con enfoques adaptados a las distintas culturas, en este caso de los espacios de trabajo en Puerto Rico, y sobre comprender los distintos factores que inciden sobre la imitación del ausentismo.

## Capítulo 2

### Revisión de literatura

En esta sección estaré presentando algunos estudios recientes que se han realizado sobre el ausentismo y sus causas. Primero, presentaré los estudios del ausentismo en relación con algunos factores psicológicos. Segundo, estaré discutiendo sobre los factores sociales que se relacionan con el ausentismo. Por último, estaré mostrando investigaciones que se han realizado en cuanto a los factores laborales y su relación con el ausentismo laboral.

#### Factores psicológicos

Primero, estaré discutiendo estudios sobre el ausentismo y su relación con factores psicológicos. Presentaré estudios sobre las demandas de autocontrol (Diestel & Schmidt, 2012; Griep, Rotenberg, Chor, Toivanen, & Landsbergis, 2010), el estrés (Jaddoud, 2018), el estrés psicológico (Hilton, Sheridan, Cleary & Whiteford, 2009), la satisfacción laboral (Drakopoulos & Grimani, 2013; Mendoza Llanos (2015),) y la depresión (Evans-Lacko & Knapp, 2016; McTernan, Dollard, & LaMontagne, 2013).

**Demandas de autocontrol.** En cuanto a las demandas de autocontrol, Diestel y Schmidt (2012), realizaron dos estudios en los cuales probaron los efectos retrasados de mediación en estas variables sobre el exhausto emocional (estar drenado a causa de las demandas laborales), la despersonalización (desapego, indiferencia y actitud cínica hacia las personas con las que se trabaja), la ansiedad (tensión, inquietud y nerviosismo) y la suma de días ausente del trabajo. Utilizaron como modelo teórico la teoría de las demandas y los recursos laborales (DRL) de Bakker & Demerouti de 2007. Esta teoría integra las características relevantes del trabajo que

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

influyen el bienestar psicológico y el ausentismo. El primer estudio lo realizaron en una compañía de seguros de salud. Involucraba un diseño de panel con dos periodos divididos en intervalos de 12 meses. En este estudio, de diseño cuantitativo, se examinaron los efectos mediadores en la despersonalización.

Para extender los resultados del primer estudio, llevaron a cabo un segundo estudio que involucraba también un diseño de panel con dos periodos, pero en intervalo de 24 meses. En este incluyeron la ansiedad y el ausentismo entre los resultados adicionales. Los participantes del segundo estudio fueron reclutados de una institución de servicio financiero. Para el primer estudio se les administró un cuestionario a 246 empleados de una agencia de seguros de salud en Alemania. Luego de 12 meses, 326 empleados respondieron al cuestionario. Una muestra de 174 empleados completó el cuestionario ambas veces. La edad promedio de los participantes era de 41.33 años. El 79% de los empleados eran mujeres y el 95% trabajaban a tiempo completo. Los participantes del segundo estudio eran 341 empleados de una compañía de servicio financiero. Luego de 24 meses, 252 empleados respondieron el cuestionario. Un total de 225 empleados respondieron al cuestionario ambas veces. Los participantes tenían entre 19 y 59 años. El 54% eran mujeres y el 89.3% trabajaban a tiempo completo.

Los resultados demostraron que las demandas de autocontrol predijeron el exhausto emocional más tarde en el tiempo. Por otra parte, en el segundo estudio observaron que las demandas de autocontrol predicen el exhausto, la ansiedad y la suma de días ausente. La edad fue relacionada negativamente con la suma de días ausente. Además, examinaron los efectos rezagados de la tensión psicológica y el ausentismo sobre características laborales después de

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

controlar las variables biográficas y estabilidad. Los resultados demostraron que ninguna de estas influye sobre las características laborales.

Concluyeron que el periodo de dos intervalos enfatiza el rol de las demandas de autocontrol en el desarrollo de la tensión psicológica y el ausentismo. Establecieron algunas estrategias para prevenir el ausentismo, las cuales incluyen contar con distintas estrategias de determinación como establecimiento de metas, automonitoreo y contratos de comportamientos, ya que podrían compensar la fuerza baja de autocontrol y altas demandas de autocontrol.

Por otro lado, Griep, Rotenberg, Chor, Toivanen, y Landsbergis (2010) realizaron un estudio para evaluar si el modelo demanda control apoyo social (DCS, por sus siglas en inglés) y el modelo desequilibrio esfuerzo-recompensa (ERI, por sus siglas en inglés) aumentan la habilidad para predecir el ausentismo ocasionado por enfermedad. Lo estudiaron tanto como modelos dependientes uno del otro, y también de cada modelo por separado. Cada uno de estos modelos fueron la base teórica de este estudio. El DCS, diseñado por Karasek en 1979, considera la influencia y la interrelación de dos componentes en el proceso de trabajo: las demandas psicológicas (sobrecarga de trabajo, grado de dificultad, disponibilidad de tiempo, tiempo permitido para ejecutar tareas y la existencia de órdenes contradictorias) y el control (la autonomía sobre las tareas propias, la posibilidad de ser creativo y de crear, usar y adquirir nuevas habilidades).

El ERI se basa en el esfuerzo aplicado y las recompensas en el trabajo. De acuerdo con este modelo, el desequilibrio percibido entre estas dos dimensiones (esfuerzo excesivo al completar tareas en el trabajo y no ganar o ganar poco reconocimiento por esto) genera situaciones estresantes. Este estudio consistió en un diseño cuantitativo. Los participantes se

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

reclutaron en tres hospitales públicos en Río de Janeiro, Brasil. Participaron 1,307 enfermeras. El estudio estuvo restringido a mujeres ya que estas tienden a ser la fuerza laboral dominante en la enfermería. Se les administró un cuestionario para identificar varios factores psicológicos del trabajo. Para recopilar información sobre el ausentismo se les preguntaba: “*How many whole days have you been off work due to health problems (diseases or health care or for examination) during the past year -12 months-?*” (¿Cuántos días completos has estado fuera del trabajo debido a problemas de salud, enfermedades, cuidado de salud o exámenes o citas médicas, durante el pasado año -12 meses-?). Encontraron que, en cuanto a las demandas de control, similar al estudio de Diestel y Schmidt (2012), hubo una relación entre las demandas psicológicas y el ausentismo. Encontraron relación entre las escalas de los modelos DCS y ERI y el ausentismo. Vieron, en el caso de ausencias largas que, a menor nivel de apoyo, mayor es la posibilidad de ausentismo.

El modelo ERI estuvo relacionado con el ausentismo corto y con el prolongado sin importar el sobre compromiso con el trabajo. Se encontraron factores psicológicos específicos de trabajo asociados con ausencias por asuntos de salud reportadas por el personal de enfermería femenino. La ausencia corta y la prolongada fueron relacionadas con grandes demandas y apoyo social, y con todas las escalas del modelo ERI (alto esfuerzo, baja recompensas y alto sobre compromiso). Al comparar ambos modelos, el ERI era el que de manera independiente estaba asociado con ausencias cortas y con ausencias prolongadas. Concluyeron que ambos modelos son útiles para predecir el ausentismo si son utilizados de manera independiente, con tasas de ausentismo corto y ausentismo prolongado. Establecen que su estudio aplica no solo a departamentos de enfermería, sino confirman datos en cuanto a sobre otras poblaciones, las

cuales podrían tomar en consideración para crear políticas de prevención del ausentismo por enfermedad.

**Estrés.** Jaddoud (2018) llevó a cabo una disertación para evaluar la relación entre la reflexión, y los mecanismos de afrontamiento del estrés con comportamientos de retirada de empleado (rotación, ausentismo y tardanza) en la industria hotelera. Este autor utilizó como marco la teoría de reflexión de Maurer et al. en 2014. Esta teoría establece que la reflexión es un marco de constructo conductual. Esto abordando a la reflexión como un constructo maleable y estable el cual depende de factores situacionales.

Para recopilar los datos, el autor utilizó un cuestionario de autoinforme electrónico de 39 premisas. Este tenía como propósito analizar cómo los empleados de hoteles tienden a reflexionar en eventos desafiantes y cómo utilizan estrategias de afrontamiento de estrés. Además, utilizó informes sobre sus incidentes de rotación, ausentismo y tardanza. La muestra consistió en empleados de línea y de supervisores que trabajan por hora. Los resultados demostraron que el mejoramiento futuro de la dimensión de reflexión se relaciona tanto con el afrontamiento positivo del estrés y con el afrontamiento negativo del estrés. El afrontamiento negativo del estrés estuvo más relacionado el ausentismo y la rotación. Sin embargo, no se encontró relación significativa del afrontamiento positivo del estrés con la rotación, ausentismo, ni con la tardanza. A raíz de sus resultados, el autor recomienda que la industria hotelera debe participar en más investigaciones que atiendan la naturaleza desafiante del ambiente de trabajo hotelero. Además, que deben investigarse e identificarse otras razones para comportamientos de retirada de rotación, ausentismo y tardanza para empleados de línea y supervisores que trabajan por hora en la industria de hoteles. También que deben considerar intervenciones de reducción

de estrés en el área laboral y adiestrar a empleados a activar sus estrategias de afrontamiento para que obtengan mayor control de su contexto de trabajo.

**Estrés psicológico.** Por su parte, Hilton, Sheridan, Cleary y Whiteford (2009) llevaron a cabo un estudio para evaluar el impacto del estrés psicológico en el ausentismo de empleados. Estudiaron el ausentismo tradicional, es decir, días y días parciales en los que empleados se ausentan al trabajo. Utilizaron el método de extensionismo (horas extendidas que un empleado trabaja para compensar por las altas demandas de tareas o baja productividad). Además, calcularon la proporción de horas que un empleado ha trabajado, en contraste con lo que se espera que trabaje. En este estudio, de diseño cuantitativo, recopilaron datos de angustia psicológica y de ausentismo de 54,264 empleados a tiempo completo. Llenaron una encuesta de *World Health Organization* (WHO) y de *Health and Work Performance Questionnaire* (HPQ). Los resultados del cómputo tradicional del ausentismo indicaron que la angustia psicológica está asociada con el aumento del ausentismo.

Utilizando el método basado en horas, es decir, de tiempo compensatorio y tiempo perdido, la angustia psicológica no influyó significativamente sobre el ausentismo, sino que los síntomas de la angustia psicológica podrían aumentar el extensionismo (trabajar más) especialmente en mujeres. Los autores indican que el ausentismo no solo se limita a valores positivos, como trabajar menos que las expectativas de tu patrono, sino que puede ser negativo, como trabajar más de lo que tu empleador espera. Establecen que la forma tradicional de calcular el ausentismo (días ausente en el trabajo) podría ser apropiada en el caso de ocupaciones donde los empleados ponchan para entrar y salir del trabajo. Sin embargo, esta no es la práctica de la mayoría de los empleados. Recomiendan que se debe reevaluar la manera de medir el ausentismo

como en el caso de salud para asegurar que los resultados reflejen la diversidad de prácticas de trabajo actuales.

**Satisfacción laboral.** Por otro lado, Drakopoulos y Grimani (2013) realizaron un estudio de diseño cuantitativo con el propósito de examinar el efecto de la satisfacción con el empleo y el ausentismo por lesión en Grecia y en el Reino Unido. Se basaron en una propuesta de Steer y Rhodes de 1978, quienes construyeron una teoría de ausentismo, atribuyendo su incidencia principalmente a la insatisfacción laboral. La base de esta teoría es que los empleados se tienden a retirar o ausentar de una situación de trabajo que sea dolorosa e insatisfactoria.

Utilizaron el muestreo aleatorio y sistémico. Los participantes entre 45 y 65 años respondieron un cuestionario de 58 preguntas, que evaluaba asuntos como estado de salud física y mental, experiencias de trabajo pasadas, incidencia de enfermedades, sentido de bienestar, satisfacción laboral, ausentismo y el trasfondo socioeconómico y ocupacional. El ausentismo por lesión fue medido utilizando el número de días libres debido a accidentes ocupacionales recientes que los participantes experimentaron durante su trabajo actual o más reciente, si no estaban empleados o si eran retirados.

Para analizar los datos utilizaron el modelo Tobit. Los resultados demostraron un efecto negativo fuerte de la satisfacción laboral en el ausentismo por lesión. Hubo una relación positiva entre el ausentismo por lesión y el género, los hombres tuvieron mayor porcentaje de ausencias. El ausentismo por lesión fue mayor en el Reino Unido que en Grecia. Además, se encontró una relación no significativa negativa entre la edad y el ausentismo por lesión, al igual que el estudio de Diestel y Schmidt (2012) mencionado anteriormente. También se vio que los individuos que solo poseen educación de escuela superior están más propensos a ausentarse. En general los autores concluyen que un bajo nivel de satisfacción con el trabajo está asociado con un aumento



## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

en el número y frecuencia del ausentismo por lesión, lo cual, de acuerdo con ellos, implica un énfasis de la satisfacción laboral con un tipo de ausentismo en particular. Además, que las organizaciones donde se observa una alta tasa de ausentismo por lesión se podrían beneficiar de medidas para aumentar la satisfacción laboral. Lo anterior podría brindar ventajas a los empleados y a la organización. Una reducción del ausentismo por lesión llevaría a reducir los costos del ausentismo y aumentar la productividad. Establecen que se necesitan investigaciones futuras y más comparaciones de las similitudes y diferencias entre países para comprender este asunto.

Por otra parte, Mendoza Llanos (2015), llevó a cabo un estudio para determinar si la satisfacción con el empleo, el clima psicológico, nivel jerárquico y la edad son predictores del ausentismo por enfermedad en un hospital en Chile. En este estudio de diseño cuantitativo, el autor utilizó el cuestionario de *FOCUS-93* que se enfoca en medidas de cultura organizacional y la escala de satisfacción de Warr, Cook y Wall. Se les distribuyeron a 1,387 empleados en un hospital. Fue respondido por 874 personas. De la muestra, el 71.2% fueron mujeres. El 29.2% estaba entre las edades de 20 y 29 años, el 25.3% entre 30 y 39 años, el 25.3% entre 40 y 49 años, el 18.2% entre 50 y 59 años, y solo el 2.1% más de 60 años.

El 13.6% eran auxiliares, 9.6% personal administrativo, 42.9% personal técnico, 25.7% profesionales no médicos y 8.1% médicos. Los datos del ausentismo provinieron del registro de ausentismo de los servicios de salud chilenos. En cuanto a los resultados, contrario al estudio anterior, se observó una relación positiva entre edad y clima psicológico con la satisfacción laboral, y una relación negativa entre satisfacción laboral y ausentismo para los modelos de género. Además, similar al estudio Drakopoulos y Grimani (2013), se encontró que el ausentismo es influenciado por la satisfacción y la cultura organizacional. La edad no tiene

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

influencia sobre el ausentismo. El nivel jerárquico tiene una influencia negativa en el ausentismo a través de los hombres y una influencia más aguda en mujeres, por lo cual indica que las mujeres tienen mayor probabilidad de ausentarse, independientemente de las profesiones que tengan. En cuanto al clima psicológico, tuvo un impacto sobre la satisfacción laboral, pero los efectos sobre el ausentismo varían en su poder predictivo, más débiles en los hombres. De acuerdo con los resultados, la satisfacción laboral es la variable que tiene mayor efecto sobre el ausentismo. El autor recomienda que se deben realizar modelos longitudinales que permitan incorporar la auto correlación del ausentismo del lugar de trabajo con el ausentismo de los empleados. El autor concluyó que los trabajadores que no estén satisfechos con su trabajo tienen tasas más altas de ausentismo.

**Depresión.** Evans-Lacko y Knapp (2016), llevaron a cabo una investigación para examinar el impacto de la depresión en la productividad en cuanto a costos relacionados con el ausentismo y presentismo en el área de trabajo en ocho países: Brasil, Canadá, China, Japón, Corea del Sur, México, Sudáfrica y Estados Unidos. Los participantes fueron seleccionados a través de un panel de mercado en línea. Se excluyeron individuos que hayan trabajado en publicidad o investigación de mercado y aquellos menores de 16 años. Se les administró un cuestionario a aproximadamente 1,000 por cada país. Datos sobre presentismo se recopilaron utilizando el *WHO Health and Work Performance Questionnaire* (HPQ). Los datos sobre el ausentismo fueron evaluados utilizando la pregunta: “*The last time you experienced depression, how many working days did you have to take off work because of your depression?*” (La última vez que experimentaste depresión, ¿cuántos días tuviste que tomarte libre a causa de tu depresión?). Ellos encontraron que quienes respondieron de Japón y EE. UU. estaban menos propensos a reportar a sus patronos sobre su depresión por miedo a perder su trabajo o debido al

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

clima económico, (12.0% y 11.4% respectivamente), contrario al menos de 5% de Brasil y México. Encontraron que aquellos con niveles más altos de educación y con niveles de ingresos más altos, tendían a poseer menores niveles de ausentismo relacionados con depresión. Además, vieron que individuos que viven en países con producto interno bruto (PIB) más altos per cápita, que no les decían a sus empleadores porque tenían mayor miedo de perder su trabajo, estaban más propensos a tener niveles más altos de ausentismo. También, hubo una interacción significativa entre PIB per cápita por no divulgación, debido al temor de perder su trabajo, lo cual sugiere que individuos que viven en países con un PIB per cápita más alto que no les decían a sus empleadores porque tenían miedo a perder sus trabajos, tenían niveles más altos de presentismo.

Los autores encontraron diferencias significativas entre los países en términos de la prevalencia de los empleados a tomarse días libres de trabajo, el número de días que se han tomado, los niveles de presentismo y la proporción de presentismo al ausentismo. Establecen que se deben desarrollar, adaptar, implementar, y evaluar intervenciones que apoyen a los empleados con depresión en todos los países para mitigar los impactos personales y sociales altos y los costos económicos que tiene la depresión en los lugares de trabajo.

Por otro lado, McTernan, Dollard, & LaMontagne, (2013) llevaron a cabo una investigación para demostrar la relación entre tensión laboral, acoso y la pérdida de producción por sus efectos en la depresión. Además de estimar los costos de la ausencia por enfermedad y el presentismo asociados con depresión, investigaron la relación entre la severidad de la depresión y sus costos, y la contribución de la tensión laboral y acoso relacionada a los costos de producción. Los autores se basaron en la teoría *psychosocial safety climate* la cual, según Dollard (2012), es una teoría formal que describe, explica y predice cómo y cuándo las condiciones del

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

trabajo afectan la salud psicosocial. Los autores se basan además en la teoría de las demandas y los recursos laborales (DRL), la cual establece que el diseño del trabajo es el agente causante del estrés laboral. Para llevar a cabo su estudio utilizaron un cuestionario longitudinal a través de un periodo de 12 meses en dos estados australianos: Australia Occidental y Nueva Gales del Sur. Contactaron por teléfono a 20,000 hogares seleccionando un participante por hogar que estuviera empleado y que fuera mayor de 18 años y el cual su cumpleaños fuera el más reciente para ser entrevistado. La muestra final consistió en 1,326 participantes de Nueva Gales del Sur y 1,464 de Australia Occidental. La muestra consistió en 1,390 mujeres entre 18 y 77 años y 1,396 hombres entre 18 y 85 años.

La segunda administración consistía en participantes de la primera administración que estuvieron dispuestos a tomar el cuestionario un año más tarde. De los participantes iniciales en la primera ocasión, 2,074 participaron en la segunda ocasión. Para esta segunda ocasión, había 927 mujeres entre 19 y 78 años y 1,147 hombres entre 19 y 82 años. Utilizaron el *Patient Health Questionnaire 9* (PHQ), una escala de 9 reactivos para medir depresión. Para medir la ausencia por enfermedad y el presentismo, utilizaron las medidas del *WHO Health and Work Performance Questionnaire*. La ausencia es calculada registrando el número de horas semanales de los participantes y también registrando la cantidad de días en los pasados 28 días perdidos por problemas físicos o mentales. El acoso laboral fue medido utilizando el acercamiento *QPSNordic* y la tensión laboral fue medida utilizando el cuestionario de contenido de medidas de demanda y control. Los autores encontraron que, para la segunda administración la depresión estaba relacionada positivamente con la ausencia por enfermedad y el desempeño. Los resultados confirmaron que la tensión laboral y el acoso afectaban la productividad debido a los síntomas depresivos. Los resultados sugieren que incluso niveles subclínicos de depresión representan

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

una carga productiva y económica significativa no reconocida previamente. Ellos recomiendan que futuras investigaciones deben considerar otras respuestas emocionales como coraje o ansiedad, las cuales podrían mediar la relación de productividad de este estresor laboral. Concluyen que la carga para los patronos en cuanto al impacto de trabajadores con depresión clínica y subclínica puede disminuir, mejorando el ambiente psicosocial a través de control y prevención de acoso y tensión laboral.

### **Factores sociales**

En esta parte estaré discutiendo algunos estudios sobre factores sociales y su relación con el ausentismo. Entre los factores presentes se encuentran la legitimidad de la ausencia (Addae, Johns & Boies, 2013; Patton, 2011), la religiosidad (Norfaizzah, Osman, Salahudin, Yeng, Ling & Safizal, 2016), los asuntos médicos (Saldarriaga & Martínez, 2007), la calidad de vida (Vidal Gamboa, Palavecino Sáez, Moya Rivera, Toro Huerta & Hoffmeister Arce, 2017) y la anomia (Zoghbi-Manrique-de-Lara & Sánchez-Medina, 2015).

**Legitimidad de la ausencia.** En cuanto a la legitimidad de la ausencia, Addae, Johns y Boies (2013), realizaron un estudio en diez organizaciones en Canadá, Ghana, India, Japón, México, Nigeria, Pakistán, Trinidad y Estados Unidos. Esto para proponer un modelo en el cual la centralidad del trabajo, locus de control, policromía, preferencia para diferenciación de género y apoyo social percibido son variantes entre naciones y cómo están asociadas con percepciones generales sobre la legitimidad de la ausencia y el ausentismo auto reportado. El diseño de su estudio fue cuantitativo. Se distribuyeron un total de 2,290 cuestionarios, de los cuales respondieron 1,535. Estos fueron administrados en inglés en cada de los países, con excepción de México y Japón, en los cuales fueron administrados en español y japonés respectivamente. El

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

76% de los participantes eran hombres, 73% eran empleados de bajo nivel, 65% estaban casados o convivían, el promedio de edad era de 34 años y la permanencia organizacional era de 9 años. Encontraron que estas variables explicativas difirieron significativamente entre países, al igual que con la legitimidad percibida, las respuestas con relación a los escenarios de ausencia y la ausencia auto reportada. A los participantes de Pakistán, India y Trinidad les parecía más aceptable el ausentismo, mientras que en EE. UU., Ghana y Japón les parecía menos aceptable. Los investigadores confirmaron que los externos, policrónicos y aquellos que adoptan diferenciación de género eran más tolerantes en cuanto al ausentismo, mientras que aquellos con una alta centralidad de trabajo y buen apoyo social eran menos tolerantes a la ausencia. De acuerdo con ellos, esto implica que las diferencias culturales pueden impactar la legitimidad del ausentismo en los espacios laborales en cada país. Además, especulan que las personalidades y valores de gerentes, y el apoyo social experimentado por ellos puede influir sus juicios sobre la legitimidad de los episodios de ausencia de sus subordinados. También, ellos sugieren que, en cuanto a la práctica, se deben considerar los distintos grados de legitimidad de la ausencia cuando se realicen políticas institucionales a nivel corporativo. Hablan sobre la relación entre los eventos deportivos y la exacerbación del ausentismo y cómo el ausentismo es legitimado durante los juegos de Copa Mundial en países donde hay simpatizantes del fútbol.

Por su parte, Patton (2011), realizó un estudio el cual examinaba cómo las razones para ausentarse y las circunstancias que rodean un episodio individual de ausencia afectan las reacciones hacia el ausentismo y los posibles resultados de aquellos que faltan al empleo. Se midieron las variables de juicio de responsabilidad, enojo, simpatía, intención de castigar, intención de ayudar y legitimidad del ausentismo. El autor se basa en la conceptualización del ausentismo de Nicholson (1977) y el modelo de juicio de responsabilidad de Weiner (1995). De

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

acuerdo con el autor, el fundamento de ambas teorías es que los resultados idénticos pueden provocar distintas reacciones de otros dependiendo del contexto (altas demandas laborales) y de las normas. Para recopilar los datos, el investigador utilizó viñetas y cuestionarios. En las viñetas se recopilaron datos sobre razones para ausencia, género del ausentado y la manipulación de las demandas laborales. Participaron 454 gerentes y profesionales de información tecnológica que son usuarios de un paquete de software de planificación de recursos. La mayoría eran del sector educativo o gubernamental. La edad promedio era de 44 años. El 35.7% eran hombres y el 64.3% mujeres. El 69% tenía hijos y el 62% estaba en posiciones de supervisión. Los resultados indicaron que las razones para la ausencia y el contexto son determinantes importantes de las reacciones de otros luego de un episodio de ausencia. También indican que no todo el ausentismo es percibido como igual, pero que la razón para la ausencia y el contexto que la rodea puede influir cuán responsable será un empleado luego de esta. El contexto y la razón pueden influir en las reacciones emocionales y las intenciones de los compañeros de trabajo. Además, encontraron que la enfermedad parece ser una razón legítima para ausentarse al trabajo.

El autor establece que futuras investigaciones sobre la ausencia, rotación y otras conductas laborales harían bien en incluir asuntos de contexto en los diseños de estudio. Además, que deben expandir la lista de razones para ausencias para incluir otros tipos de enfermedades, otros factores de trabajo y otros no relacionados con el trabajo. También, que deben explorar sobre cuando los gerentes digan que ya es suficiente la ausencia, aunque esta sea legítima. Concluye que las políticas efectivas para el control de las ausencias deben enfocarse en razones más específicas del ausentismo y del contexto que rodea eventos discretos.

**Religiosidad.** Norfaizzah, Osman, Salahudin, Yeng, Ling y Safizal (2016), realizaron un estudio para investigar la influencia de la religiosidad, estrés y actitud laboral en el

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

comportamiento organizacional. En este estudio, de diseño cuantitativo, se les administró un cuestionario a 320 empleados de todos los niveles de gerencia distribuidos en tres universidades públicas en Malasia. Los resultados del estudio indican que existe una relación positiva fuerte entre la religiosidad y el comportamiento organizacional. Además, encontraron que la actitud laboral influyó significativamente sobre comportamiento organizacional. Sin embargo, la relación entre el estrés y el comportamiento organizacional fue positiva, pero no fue significativa.

**Asuntos médicos.** Por otro lado, Saldarriaga y Martínez (2007) estudiaron las causas médicas y factores asociados como causas principales del ausentismo en el programa de salud de la Universidad de Antioquía. Esto ya que, según ellos, el estilo de vida, el tipo de trabajo y el clima organizacional son factores determinantes de los procesos de salud y enfermedad en las poblaciones activas laboralmente. En su estudio compararon frecuencias, duración, costos y causas de la incapacidad con relación al sexo, la edad y la práctica regular de la actividad física. Para el análisis se incluyeron todos los informes de ausencia laboral o incapacidades registradas por la Universidad de Antioquia en Colombia durante el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2003. Para el análisis del ausentismo con relación a la edad, se establecieron dos subgrupos que permitieron la comparación de la variable resultado.

Los grupos estuvieron conformados por: uno correspondiente a los participantes cuya edad promedio era inferior a la edad media de los cotizantes, y un segundo grupo constituido por los participantes con edades iguales o superiores a la edad promedio de los cotizantes. Además, se consideró el comportamiento del ausentismo laboral según grupos divididos diferencia de edad de 5 años. Se vio, en su muestra, que las principales causas de ausentismo las constituyeron las enfermedades respiratorias (esta siendo la mayor), las enfermedades del sistema



## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

osteomuscular, los traumatismos, las enfermedades del sistema nervioso, los trastornos mentales y las enfermedades infecciosas. Contrario al estudio de Drakopoulos y Grimani (2013), estos investigadores encontraron que el ausentismo es mayor en mujeres que en hombres. Además, que existe una relación directa entre el ausentismo y la edad. También, que el ausentismo laboral está asociado con el sedentarismo. Se vio en su estudio que el ausentismo por causa médica se asocia a factores biológicos, culturales y de comportamiento. Ellos recomiendan que el ejercicio físico se plantee como una valiosa herramienta para la promoción de la salud y la contención de costos por ausentismo laboral. A partir de todo esto, concluyen que estos factores deben tomarse en cuenta cuando se diseñen programas de prevención del ausentismo.

**Calidad de vida.** Por su parte, Vidal Gamboa, Palavecino Sáez, Moya Rivera, Toro Huerta y Hoffmeister Arce (2017), llevaron a cabo un estudio de diseño cuantitativo para evaluar la relación entre la calidad de vida del personal de salud y el ausentismo de funcionarios del Hospital de Nueva Imperial de Chile. Se administró el instrumento de Calidad de Vida Profesional (CVP-35), el cual consta de 35 preguntas cerradas que miden tres dimensiones: a) motivación intrínseca, la cual valora la motivación intrínseca del trabajador por su trabajo, b) carga laboral que valora la percepción del trabajador frente a las demandas de la institución y c) apoyo directivo que consiste en evaluar el apoyo emocional percibido por parte de los directivos hacia el trabajador. Se recopilaron características demográficas, condiciones de empleo e índices de ausentismo por licencias médicas. Se realizó un modelo logístico para identificar qué factores se asocian con el ausentismo. Los modelos se ajustaron por sexo y edad, y las dimensiones del CVP- 35. Participaron funcionarios titulares, a contrato y honorarios del hospital. El tamaño de la muestra es de 352 funcionarios, los cuales se estratificaron en 4 grupos: grupo 1 incluyó a los profesionales médicos, odontólogos y químicos; grupo 2, enfermeras, matronas, nutricionistas,

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

psicólogos, kinesiólogos y asistentes sociales; grupo 3, compuesto por técnicos en enfermería y auxiliar paramédicos; finalmente, el grupo 4 conformado por auxiliares de servicio y conductores.

En cuanto a los resultados, encontraron que el porcentaje de respuesta del CVP-35 fue de 63.6%. Un 67.4% corresponde a mujeres con edad media de 39.1 años. De los 352 trabajadores, 149 presentaron ausentismo por licencia médica. La mediana en los días de ausentismo es de 15 días. Además, vieron que tener bastante o mucha carga de trabajo aumenta la probabilidad de ausentarse. La edad es un factor que se encuentra asociado con los tres índices de ausentismo evaluados, aumentando sus resultados. Ellos concluyeron que existe una relación entre la calidad de vida del personal de salud y el ausentismo.

Recomiendan que, dado que el ausentismo laboral es un claro síntoma de problemas en la gestión de los recursos humanos dentro de una organización, se debe velar por las buenas condiciones de trabajo como una de las principales estrategias para gestionar e intervenir el ausentismo laboral. Concluyen que los esfuerzos por reducir el agotamiento producido por el trabajo y un aumento del apoyo psicológico en los trabajadores de la salud apoyan la motivación para que este se desarrolle, proporcionando mejores servicios para incrementar la productividad personal y obtener ganancia en el sentido institucional.

**Anomia.** Por otro lado, Zoghbi-Manrique-de-Lara & Sánchez-Medina (2015) realizaron un estudio de diseño cuantitativo que tenía como propósito examinar la relación entre anomia y el ausentismo. Operacionalizaron esto como la tendencia para tener una cantidad de ausencias extremas inaceptables relacionadas con el malestar. Además, controlaron varias actitudes laborales, las cuales agrupan como clima organizacional. Los autores se basan en la definición de anomia de Srole quien establece que esta es el grado de desapego, falta de valor y cinismo (poca

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

fe en las relaciones humanas) que los individuos poseen. De acuerdo con ellos, este término lo originó Emile Durkheim quien desarrolló el concepto sociológico de *anomie* para describir una condición social de ausencia de normas, falta de solidaridad y regulación en la estructura social y una falta general de integración entre personas y grupos. Su hipótesis era que la anomia juega un papel importante en la predicción de la cultura de ausentismo, por lo tanto, predecía significativa y positivamente las intenciones de ausencia en el trabajo.

La muestra de su estudio consistió en 84 empleados de una agencia provincial de la compañía del sistema de Seguro Social español. Se les administró un cuestionario vía correo electrónico. De la muestra, el 47.3% eran hombres y el 52.7% eran mujeres. En cuanto a la edad, el 75.7% tenían 50 años o menos, mientras que los demás eran mayores de 51 años. El 75.7% trabajaban en la oficina central, mientras que el 24.3% trabajaban en las sucursales. Para probar las asociaciones entre variables, utilizaron el modelo de ecuaciones estructurales. Encontraron que las organizaciones anómicas son más propensas a sufrir del ausentismo laboral, es decir que los empleados abusan de la ausencia a causa de malestar o enfermedad. Sin embargo, contrario a otros estudios discutidos anteriormente, los investigadores encontraron que los factores relacionados con el clima organizacional no moldeaban una cultura de ausentismo que fuera capaz de afectar la presencia de las personas en el trabajo.

Concluyeron que empleados que trabajen en organizaciones anómicas son más propensos a tener patrones de abuso de ausencia por enfermedad. Recomiendan que es esencial que las compañías establezcan adiestramientos sobre relaciones humanas y que creen una congruencia entre el personal anómico y los valores, intereses, atributos personales y destrezas requeridas en el trabajo. Además, que los programas de asistencia de carreras y rehabilitación deben estar disponibles para atender a empleados con los problemas identificados, y todo el personal estar

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

consciente sobre cómo acceder estos servicios sin temor a represalias, con actividades de educación para reducir los estereotipos, aumentar la sensibilidad cultural y desarrollar destrezas para trabajar en ambientes culturales. De esta manera, los empleados pueden sentirse más involucrados en el proceso, se reduce la anomia y así combaten el ausentismo.

### **Factores organizacionales**

En esta parte estaré presentando sobre algunos estudios de factores organizacionales y su relación con el ausentismo. Estaré discutiendo estudios sobre las demandas laborales (Deery, Walsh, & Zatzick, 2014; Vignoli, Guglielmi, Bonfiglioli, & Violante, 2016), el estrés laboral (Trybou, Germonpre, Janssens, Casini, Braeckman, Bacquer & Clays, 2014; Pérez Torres & Molina, 2007), los equipos de trabajo (Brummelhuis, et al. 2016; Duff, Podolsky, Biron, & Chan, 2015), la permanencia en el empleo (Dello Russo, Miraglia, Borgogni & Johns, 2013), las políticas organizacionales (Jiménez Figueroa & Moyano Díaz, 2008), la salud y seguridad laboral (Jinnett, Schwatka, Tenney, Brockbank & Newman, 2017) y la inseguridad laboral (Staufenbiel & König, 2010).

**Demandas laborales.** Deery, Walsh, y Zatzick (2014), realizaron un estudio con el fin de examinar la asociación entre las demandas del trabajo, el presentismo y el ausentismo. Su estudio se basa en la teoría de las demandas y los recursos laborales (DRL) de Bakker & Demerouti (2007). De acuerdo con ellos, este modelo especifica cómo el estrés relacionado con el trabajo se puede explicar utilizando dos factores de riesgo: las demandas laborales y los recursos laborales. Las demandas laborales representan las características del trabajo que potencialmente podrían producir tensión. Estos son los aspectos físicos, sociales u organizacionales que producen esfuerzo físico o mental. El segundo elemento son los recursos

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

laborales, los cuales pueden ser los aspectos laborales físicos sociales u organizacionales que pueden reducir los costos físicos y psicológicos de las demandas laborales y que trabajan en función de alcanzar las metas de trabajo. El diseño de su estudio fue uno cuantitativo. Se llevó a cabo en 999 centros de llamada de emergencia en el Reino Unido. Se distribuyeron cuestionarios a 476 miembros de primer contacto y de envió que trabajan en el centro. Un total de 227 cuestionarios completados se parearon con datos sobre la ausencia. El 46% eran hombres y el 54% mujeres. La edad promedio era de 38.92 años. El promedio de permanencia era de 4.71 años, el nivel de educación era de 13.8 años y el periodo promedio de trabajo mensual era de 169 horas. Respondieron utilizando la escala Likert de 5 puntos. Los resultados demostraron que el forzar la asistencia y la sobrecarga estaban relacionados positivamente con el presentismo, mientras que la salud en general mostró una relación negativa. El presentismo estaba relacionado positivamente con el ausentismo. La falta de personal no fue significativa y fue relacionada negativamente con el presentismo. Además, vieron que la justicia distributiva moderaba la relación entre el presentismo y el ausentismo. El presentismo era relacionado positivamente con el ausentismo cuando la distribución de justicia era baja, pero no cuando era alta. La relación entre la sobrecarga de trabajo y el ausentismo era positiva y significativa cuando la justicia distributiva era baja.

En general, vieron que las demandas laborales de la sobrecarga del trabajo, y el obligar la asistencia influenciaban el ausentismo a través el presentismo, pero solo cuando la distribución de justicia era baja o igual que su promedio. Los autores recomiendan que las organizaciones estén conscientes de los resultados de insistir a los empleados a asistir al trabajo enfermos. Las políticas inflexibles que se encargan de reducir el ausentismo corren el riesgo de aumentar la asistencia enfermos, el deterioro de la salud y prolongar periodo de ausencia. También, las

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

estrategias para reducir la injusticia distribuida percibida pueden ayudar a minimizar los deterioros del presentismo y el ausentismo.

Por otro lado, en un estudio reciente (Vignoli, Guglielmi, Bonfiglioli, & Violante, 2016) se pretendía investigar cómo factores psicosociales como demandas laborales y conflicto trabajo familia, producen ausentismo en el lugar de trabajo en una tienda de venta y envío de alimentos para tiendas de comestibles en el Norte de Italia. Se basaron en el proceso de deterioro de salud del modelo de las demandas y los recursos laborales ya que, de acuerdo con este modelo, las demandas laborales llevan a la quemazón (medido generalmente con un componente de exhausto) lo que puede llevar a resultados como el ausentismo. Se recogieron datos de 245 trabajadores en forma de cuestionario y de sus expedientes de frecuencia de ausencia por enfermedad. De la muestra, el 52.4% eran mujeres, con edad promedio de 43.9 años, y el 58.4% estaban casadas. El 60.8% tenían por lo menos 1 hijo(a). El promedio de permanencia era de 14.64 años. Las horas trabajadas eran en promedio 38.06. El Departamento de Recursos Humanos proveyó la información en cuanto a la ausencia por enfermedad.

Los investigadores encontraron que las demandas laborales son asociadas con mayores niveles de conflicto de trabajo/familia y exhausto emocional y, por lo tanto, llevan al ausentismo. Encontraron una relación positiva entre el exhausto emocional y el ausentismo, sin embargo, el conflicto trabajo/familia no estuvo directamente asociado con el ausentismo. Recomiendan que organizaciones que intenten implementar intervenciones para reducir el ausentismo, deben enfocarse no solo en las demandas laborales y el conflicto trabajo familia, sino en la relación entre el conflicto trabajo familia y el exhausto emocional.

**Estrés laboral.** Por otra parte, Trybou, Germonpre, Janssens, Casini, Braeckman, Bacquer y Clays (2014) llevaron a cabo un estudio en el cual pretendían investigar la influencia

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

del estrés laboral en el ausentismo por enfermedad en enfermeros belgas. Ellos se basaron en el modelo demanda control apoyo social (DCS, por sus siglas en inglés) de Karasek (1979) y el modelo desequilibrio-sobre compromiso esfuerzo-recompensa (ERI-OC, por sus siglas en inglés) de Siegrist et al. (1986). El modelo demanda control apoyo social considera las demandas laborales psicológicas y el control laboral como características esenciales del trabajo que afectan el bienestar de los empleados. Mientras, el modelo desequilibrio esfuerzo-recompensa enfatiza la percepción del desequilibrio en esfuerzo y recompensa por enfermeros. Se les administró un cuestionario a 527 enfermeros belgas. Se recopilaron datos sobre las ausencias a través de récords de los empleadores de los participantes, durante 12 meses. El 86% de los participantes eran mujeres, el 65.1% estaban empleados en un hospital, el 27.5% eran de un centro de servicios para personas con impedimentos y el 7.4% trabajaban en asilos de ancianos.

Los investigadores encontraron que el indicador básico de estrés del ERI-OC no estaba asociado con ningún tipo de ausencia por enfermedad. Sin embargo, luego de ajustar para el género, edad y nivel educativo, los enfermeros con alta tensión laboral tenían 2.30 más probabilidad de ausentarse por enfermedad por periodos largos. Además, vieron una relación positiva significativa entre la combinación de alta tensión laboral y ERI y múltiples episodios de ausencia. Al igual que los estudios discutidos anteriormente, los investigadores establecen que la manera en que los trabajos se organizan puede influir fuertemente en el ausentismo por enfermedad de enfermeros. Para evitar esto, establecen la importancia del apoyo social, los beneficios laborales, evitar el sobre compromiso y mantener un nivel de control adecuado del trabajo. Ellos no encontraron una relación significativa en cuanto al género, edad y nivel educativo con los episodios múltiples de ausencia por enfermedad. Esto contrario a estudios como los de Drakopoulos y Grimani (2013), Diestel y Schmidt (2012) y Mendoza Llanos (2015)

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

quienes sí encontraron relaciones significativas en cuanto estas variables y el ausentismo. Los investigadores concluyen que los modelos DCS y ERI-OC son complementarios ya que predicen ausencia por enfermedad en periodos largos y en periodo episódicos significativamente, por lo tanto, es ventajoso combinarlos.

Por otra parte, Pérez Torres y Molina (2007) llevaron a cabo un estudio para investigar los problemas que conlleva el ausentismo laboral tanto para la empresa, como para los empleados, y sobre el impacto del estrés laboral en el ausentismo laboral en Estados Unidos y China. Estas autoras utilizaron como marco la teoría de la desviación la cual considera que el ausentismo tiene importantes costos directos como pérdidas ligadas a la ausencia temporera y frecuente del trabajador, e indirectos como la incidencia negativa en la motivación moral del trabajo de quienes no muestran esta desviación del comportamiento. Su estudio, de diseño cualitativo, lo llevaron a cabo utilizando la técnica de análisis de tres documentos de estudios realizados por profesionales y varios artículos de revistas académicas de los mercados de China y de Estados Unidos. En uno de los documentos, efectuado por el comité de consultaría de psicología en China, se entrevistaron a más de 400 empleados de cuello blanco, procedentes de 20 compañías e instituciones en Beijing. En cuando a Estados Unidos, se utilizó como base un estudio acerca del ausentismo laboral en el cual se incluía una muestra de 275 personas a niveles medio de la gerencia, procedentes de toda la nación.

En cuanto a los resultados se vio que, en China, los estresantes principales son, como se he destacado en otros estudios, el exceso de trabajo, la falta de tiempo para completarlos y los problemas familiares. Sin embargo, encontraron que el estrés laboral tiene más repercusiones en Estados Unidos. Vieron, además, que el impacto del estrés laboral es evidente en el alto nivel de ausentismo y en la rotación de personal, el bajo rendimiento en materia de seguridad, en la



## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

motivación de los empleados y en la baja productividad. También vieron que, si hay falta de motivación en el personal de trabajo, no se logra el mayor aprovechamiento mutuo en los lugares de trabajo. Establecen que el ausentismo es costoso para las organizaciones ya que, si falta algún empleado, la empresa tiene que invertir tiempo y dinero en adiestramiento para que esa persona pueda realizar el trabajo de quien está ausente. Basado en esto, concluyeron que las empresas tienen la capacidad de reducir los niveles de ausentismo a través de sus decisiones por medio del diseño organizativo.

**Equipos de trabajo.** Por otro lado, Brummelhuis, et al. (2016) llevaron a cabo dos estudios cuantitativos para comprender por qué los empleados imitan el comportamiento de ausentismo de sus compañeros. Utilizaron como marco teórico la teoría de procesamiento de información social y la teoría de aprendizaje social. De acuerdo con los autores, ambas teorías se basan en la premisa de que los individuos son motivados a pertenecer a un grupo social. Los investigadores utilizaron escenarios de casos simulados para realizarles preguntas a 299 participantes de Estados Unidos como muestra del primer estudio. Esto mediante un cuestionario electrónico el cual se les pedía que tomaran una decisión sobre si asistir al trabajo o si o llamar reportándose enfermos. Se reclutaron empleados de equipos de trabajo reales y leían un escenario laboral donde solo se manipulaba el ausentismo del compañero de trabajo. Los participantes debían tener 18 años o más, tener un trabajo con paga en el cual laboraran por lo menos 20 horas semanales, ser parte de un equipo de trabajo de tres participantes o más y trabajar en la misma localización física que sus compañeros por lo menos dos días a la semana.

Encontraron que la decisión para ausentarse estaba relacionada positivamente con el ausentismo de los compañeros, con las normas de aceptación del ausentismo y del cambio

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

económico, y que estaba relacionada negativamente con la desaprobación de normas de aceptación del ausentismo, intercambio cooperativo, cohesión de tareas y con la interdependencia de tareas. Quienes respondieron, estaban más propensos a llamar al trabajo reportándose enfermos cuando sus compañeros de trabajo se ausentaban con frecuencia porque tenían normas tolerantes en cuanto al ausentismo. También encontraron que los empleados desaprobaban fuertemente en cuanto a la ausencia y tenían normas de intercambio cooperativo mayores cuando trabajaban en equipos interdependientes y con una alta cohesión. Observaron, además, que los empleados no necesariamente imitan el comportamiento de sus compañeros, ya que la mayoría se reportaron al trabajo bajo condiciones altas de compañerismo.

El segundo estudio, lo llevaron a cabo con 514 empleados de 97 equipos de 24 organizaciones holandesas, representando tres sectores: cuidado de salud (ej. asilos), instalaciones y apoyo (ej. centro de logísticas) y servicios comerciales (ej. firma de consultoría). El 61% eran mujeres. Repartieron cuestionarios entre los miembros de los equipos. Estos contenían preguntas sobre características de trabajo como cohesión de equipo y de resultados de trabajo como ausentismo, y de sus supervisores los cuales contenían preguntas sobre los resultados de equipos. De igual forma, encontraron que el ausentismo era limitado bajo condiciones de alta cohesión y de interdependencia de tareas porque desaprueban el ausentismo, a la vez que desean ayudarse entre sí. Su análisis reveló que, aunque muchos empleados podrían llamar reportándose enfermos cuando los empleados se ausentaban con frecuencia, solo lo hacían por un par de días. Además, encontraron que los empleados en equipos con alta cohesión estaban menos propensos a llamar reportándose enfermos, pero los que lo hacían se tomaban más días libres, tal vez porque podían contar con el apoyo de sus compañeros. Los investigadores recomiendan que se realicen investigaciones posteriores para demostrar si la decisión de llamar

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

reportándose enfermo se refleja realmente en el ausentismo. Además, para conocer la relación entre las normas de ausencia y las normas de intercambio social. Indican que se podría ver si el control social previene el que los empleados respondan de manera estratégica al ausentismo de compañeros. También mencionan que se podrían estudiar diseños de espacios de trabajo flexibles ya que podrían disminuir los lazos entre miembros del equipo. Por lo tanto, establecen que ambientes con buen diseño, como interdependencia de tareas y alta cohesión, pueden romper círculos viciosos donde los empleados pueden imitar el ausentismo unos de otros.

Por otra parte, Duff, Podolsky, Biron, y Chan (2015), llevaron a cabo un estudio para conocer cómo las normas de ausentismo son construidas socialmente basadas en las influencias sociales del patrón de ausentismo del gerente y el equipo de un empleado. Dirigieron su estudio guiándolos desde el lente de la teoría de aprendizaje social para sugerir que los gerentes juegan un papel importante en modelar comportamientos apropiados para el trabajo. También, se basan en la teoría de procesamiento de información social ya que esta provee un bosquejo sobre cómo y por qué el ambiente social de trabajo influye sobre las actitudes, y con respecto a sobre qué comportamiento es apropiado o no, o cual luego influye sobre la conducta. Este estudio, de diseño cuantitativo, lo llevaron a cabo con una división grande y amplia de una compañía de servicios profesionales en Canadá. La muestra consistió en 955 empleados. El promedio de edad era de 43 años para la población, y de 46 años para los gerentes. El 66% eran hombres y el 34% mujeres para la población y para gerentes, respectivamente. En cuanto a permanencia, era de 9 años para la población en general y de 11 años para los gerentes.

Para recopilar información sobre el ausentismo a nivel individual para un periodo de 6 meses, se utilizaron récords de asistencia provistos por la organización. Para estudiar la ausencia a nivel de grupo utilizaron el promedio individual de las ausencias dentro de cada grupo, de lo

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

cual la muestra consistía en 79 grupos con un gerente y 11 subordinados cada uno. Encontraron que las ausencias y el género son correlacionadas significativamente a nivel individual y que las horas por enfermedad de grupo y horas por enfermedad de gerentes también estaban correlacionadas significativamente. No encontraron apoyo en cuanto a su teoría de que los niveles de ausencia de gerentes predicen la ausencia a nivel individual. Tampoco, encontraron que la edad ni el género fueran variables de control significativas, al igual que el estudio de Trybou, Germonpre, Janssens, Casini, Braeckman, Bacquer y Clays (2014).

Encontraron que el promedio de ausentismo de grupos es un predictor significativo de la ausencia a nivel individual. Sus resultados demostraron que la relación entre el ausentismo de equipos y el ausentismo individual es significativa solo cuando hay bajos niveles de ausentismo de gerentes. Establecieron que mientras los gerentes mantengan niveles estrictos en cuanto al ausentismo, las ausencias individuales estarán asociadas con las de sus miembros de equipos. Su estudio sugiere que la ausencia de empleados es moldeada por las influencias de los equipos, al igual que el estudio de Brummelhuis et al. (2016) y que las influencias de gerentes y de equipos interactúan para aumentar la influencia a nivel individual. Por esto, ellos recomiendan que las organizaciones que buscan aumentar las tasas de asistencia deben realizar mejoras buscando implementar intervenciones dirigidas a reducir la ausencia de gerentes, asimismo dirigiendo las culturas de ausentismo en los equipos. Añaden que se podrían establecer también estrategias como monitoreo y comunicación de la ausencia reportada enfocada en ausentismo de unidad y de gerentes para mayor efectividad a trabajar en cuando al comportamiento de asistencia.

**Permanencia en el empleo.** Por otro lado, Dello Russo, Miraglia, Borgogni y Johns (2013), llevaron a cabo un estudio longitudinal de diseño cuantitativo en una compañía en Italia, en el cual pretendían medir la trayectoria de ausencias por cuatro años en empleados que diferían

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

en años de permanencia en la organización. Utilizaron una muestra de 744 personas, de las cuales 55% eran hombres y sus edades iban desde 20 – 60 años. El 32% de la muestra tenían de 3 años o menos de servicio, 35% llevaban un servicio de 4 a 18 años y 33% había trabajado en la organización por más de 19 años. Se les administró un cuestionario de papel y lápiz, según su disponibilidad, en horas laborales. Se encontró que empleados que llevaban menos de 3 años presentaban una trayectoria de aumento de ausentismo. Independientemente de cuánta cantidad se ausentaban al principio, demostraron un aumento gradual en la cantidad de ausencia en el trabajo. Personas que llevaban mediano y largo tiempo en el empleo mantenían un equilibrio en su comportamiento de ausentismo, basado en las normas y cultura organizacional. No encontraron ninguna diferencia en la cantidad de ausencias debido a factores relacionados con la edad como, por ejemplo, las responsabilidades familiares o asuntos de salud. Tampoco encontraron una relación significativa en cuanto a las percepciones positivas de supervisores y los cambios en las ausencias de trabajo de los empleados a través del tiempo.

Según los autores de este estudio, la alta gerencia tenía un impacto mayor en las ausencias de los empleados que los supervisores directos. Sin embargo, encontraron una relación positiva entre las percepciones de los colegas y un cambio en el comportamiento de ausencia, revelando que los empleados de baja permanencia que perciben a sus colegas más positivamente experimentan un aumento en ausencia del trabajo a través del tiempo. Establecieron que se deben realizar más estudios para comprender cómo las percepciones de contexto social se desarrollan a través del tiempo, especialmente a través de empleados de baja permanencia, y para investigar cómo cambios potenciales de la percepción del contexto social están asociados con cambios en el ausentismo al trabajo.

**Políticas organizacionales.** Por otra parte, Jiménez Figueroa y Moyano Díaz (2008) realizaron una revisión de literatura, mayormente extranjera a su país Chile, para conocer cómo se puede intervenir para trabajar con el ausentismo frecuente. Su estudio de fue diseño cualitativo. En su investigación discuten sobre la teoría de la compensación la cual postula que existe una relación inversa entre el trabajo y la familia. Esto donde las personas realizan esfuerzos para compensar las debilidades de una esfera con relación a otra. Mencionan, como ejemplo, personas que tengan vidas familiares insatisfactorias podrían orientarse a actividades que tiendan a poseer satisfacción en el trabajo. Además, citan a Anderson, Coffey & Byerly (2002), quienes reportan que existe una relación directa entre el conflicto familia trabajo con los niveles de ausentismo y el estrés laboral, e inversa en el conflicto trabajo familia y la satisfacción laboral con un aumento en situaciones de estrés. Además, citan a Greenhaus & Buttel (1985) quienes establecen que el trabajo puede interferir en la familia (conflicto trabajo familia) y la familia puede interferir con el trabajo (conflicto familia trabajo). Vieron también, de acuerdo con Dallimore & Mickel (2006), que existe evidencia que indica que se deben crear e implementar políticas organizacionales integradoras de la vida personal y profesional, ya que eso produce beneficios para el trabajador, como menos nivel de estrés y presión, más control en el trabajo, mayor tiempo para la familia, y para la empresa ya que reduce el ausentismo, incrementando la productividad, entre otros beneficios. Los autores de este estudio concluyeron que el aplicar medidas de política organizacional tales como flexibilidad con los horarios, permisos, asistencia en labores domésticas y cuidar las formas de supervisión aumenta el bienestar y la satisfacción laboral ya que habrá menor nivel de estrés, más control personal del trabajo y de tiempo familiar, y trae consigo el beneficio organizacional de reducir el ausentismo e incrementar la productividad. Recomiendan que los lugares de trabajo productivos deben intervenir y modificar

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

la forma de organización del trabajo a favor del bienestar de los empleados y de los beneficios de la producción simultáneamente e introducirlo de esta manera.

**Salud y seguridad laboral.** Por otra parte, Jinnett, Schwatka, Tenney, Brockbank y Newman (2017), analizaron el impacto de la seguridad en el trabajo, la salud de los empleados y las demandas laborales (dificultad de tareas) en el ausentismo y el desempeño laboral. Realizaron una evaluación que incluía preguntas que medían las condiciones crónicas de salud (salud del empleado), dificultad de tareas relacionadas con el trabajo (demandas laborales), y ausentismo relacionado con enfermedad y el desempeño laboral (productividad). La muestra fue de 16,926 empleados que participaban en un programa de bienestar ofrecido por el seguro de compensación de empleados de 314 compañías grandes, medianas y pequeñas en Colorado. El 60% de la muestra eran hombres, el 84% eran blancos, con una edad promedio de 42 años. El 82% poseían educación universitaria, y el 91% trabajaban a tiempo completo. Como se ha visto en otros estudios, encontraron que el ausentismo está relacionado significativamente con las demandas físicas del trabajo ya que trabajadores que tenían empleos que requerían una alta demanda física, que habían solicitado un reclamo de compensación para el año anterior al estudio, presentaban mayores niveles de ausentismo. Según su análisis, las personas que se lastiman y tienen que regresar a un trabajo que es físicamente demandante, podrían mantenerse fuera del empleo por más tiempo, y luego de regresar, podrían ser incapaces de desempeñarse a capacidad completa. También, encontraron que el número de enfermedades crónicas que un empleado tiene se relaciona más con su ausentismo, que los factores como edad, sexo y otras características laborales. Los autores recomiendan que si los empleadores desean reducir los costos de productividad que deben tomar un acercamiento integrativo para mitigar las lesiones

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

relacionadas al trabajo, promover salud del empleado y mejorar el ajuste entre las tareas de un trabajador y sus habilidades.

*Inseguridad laboral.* Staufenbiel y König (2010), llevaron a cabo un estudio para investigar los efectos de la inseguridad laboral en 4 resultados organizacionales: comportamiento en el rol, comportamiento de ciudadano organizacional, intención de rotación y ausentismo. Ofrecieron un modelo en el cual la inseguridad laboral afecta estos resultados simultáneamente de manera directa, y es mediado por actitudes de trabajo. Basaron su modelo en la teoría del estrés. Se les administró un cuestionario a 136 empleados no gerenciales de tiendas alemanas de productos electrónicos de tamaño mediano. El 29.4% eran mujeres y el 8.1% trabajaban a tiempo parcial. Tenían un promedio de edad de 40.7 años y han sido empleados por la compañía por 12.9 años. Además, utilizaron datos de los supervisores (comportamiento en el rol, comportamiento de ciudadano organizacional), los archivos personales de la compañía (ausentismo) y autoinformes o cuestionarios (inseguridad laboral). Los resultados demostraron que la inseguridad laboral causa predominantemente un menor desempeño en el rol, comportamiento de ciudadano organizacional y ausentismo, así como una mayor intención de rotación (un efecto de obstáculo mediado por las actitudes laborales) y que estos efectos son parcialmente suprimidos por un efecto directo opuesto (un efecto de desafío).

Los resultados demostraron que los efectos de la inseguridad laboral son más complejos que lo pensando anteriormente. Recomiendan que investigaciones futuras deben replicar y extender sus hallazgos, además que podrían explorar la generalización de sus resultados a otros países y otras culturas. Concluyen que la inseguridad laboral es tanto un obstáculo como un desafío y que puede ser percibida como una discrepancia entre lo que los empleados desean (ej. seguridad laboral) y lo que los empleadores ofrecen (inseguridad laboral) que lleva a efectos de



## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

retirada y a una reducción de desempeño laboral. Establecen que los gerentes que crean que aumentar la inseguridad laboral es una estrategia de motivación, deben estar advertidos de que no pasar por alto que esos efectos son mayormente negativos.

El ausentismo es un problema que ocurre en varios países, y en diversos contextos laborales y académicos. Además, las tasas tienden a ser altas. Son múltiples los factores y que pueden incidir en el ausentismo de empleados. Estos pueden ser por estrés, depresión, razones médicas, exigencias laborales, y otros tipos de causas tales como la comodidad con faltar al trabajo, accidentes, seguridad en el empleo, satisfacción laboral, entre varios factores más. Los resultados en cuanto a factores demográficos fueron muy variados dado que unos estudios encontraban una relación significativa con el ausentismo, mientras que en otros no encontraron relación significativa entre estas variables y el ausentismo de empleados.

En cuanto a la imitación se vio que el ausentismo de los empleados se correlaciona positivamente con el ausentismo de compañeros de trabajo y que es importante tomar en cuenta estas influencias cuando se estudie el ausentismo. Por otra parte, a gran escala se puede ver que los estudios utilizaban un diseño cuantitativo. Además, la teoría que más se utilizó en los estudios como marco teórico es la teoría de las demandas y los recursos laborales. Por otro lado, de acuerdo con las investigaciones, para intervenir con el ausentismo, es de suma importancia que las compañías desarrollen medidas para que el personal se sienta más cómodo en cuanto a los horarios, formas de supervisión, asistencia en labores académicas, además de que deben considerar otros factores no relacionados con el trabajo como los factores psicológicos y los sociales. Por lo tanto, a raíz de los estudios discutidos anteriormente, se puede ver que el ausentismo tiene distintas variables con las cuales se puede conocer más su relación, lo cual es el propósito de mi investigación.

### Capítulo 3

#### Marco teórico

En esta sección estaré discutiendo sobre el marco teórico que dirigió mi investigación. Este está compuesto por dos teorías. La primera es la teoría de aprendizaje social de Albert Bandura (1971). La segunda teoría en la cual me basé es la teoría de las demandas y los recursos de laborales expuesta originalmente por Demerouti, Nachreiner, Bakker y Schaufeli (2001). Estas teorías son importantes para este estudio ya que uno de los componentes principales a que estudié fue la imitación, lo cual implica un aprendizaje social. Por otra parte, otro elemento que se ha destacado como vinculado con el ausentismo son los factores laborales, como lo son las demandas de trabajos, lo cual implica pertinencia de utilizar la teoría de las demandas y los recursos laborales.

**Teoría de aprendizaje social.** Esta investigación trató principalmente sobre distintos factores psicológicos, sociales y laborales que inciden en el comportamiento de la imitación del ausentismo. Dado que la imitación fue el componente principal en este estudio, como modelo teórico que guio mi investigación, utilicé la teoría de aprendizaje social. Esta fue propuesta por Albert Bandura en el 1971. Esta teoría implica una interacción entre el ambiente, los factores personales (creencias, preferencias, expectativas, autopercepciones e interpretaciones), y el comportamiento individual (Corey, 2013). De acuerdo con este modelo, los efectos que tienen los eventos ambientales sobre el comportamiento son determinados principalmente por procesos cognitivos de la percepción individual sobre estos eventos y cómo son interpretados (Wilson, 2001 en Corey 2013). Un supuesto básico de esta teoría es que las personas son los agentes de cambios en el comportamiento y que son capaces de autodirigirse hacia ese cambio (Corey,

2013). Es entonces la autoeficacia a la expectativa o creencia de un individuo de que puede manejar una situación y llegar a ese cambio que desea (Corey, 2013).

Por su parte, Bandura (1971) establece que lo que impulsa al ser humano es un funcionamiento recíproco entre la conducta y las condiciones que la controlan. De acuerdo con él, las personas aprenden mediante observación de la conducta de otras personas. Esto les permite adquirir unidades de conducta sin atravesar patrones de intento y fallido por sí mismos. De igual forma, pueden desarrollar respuestas emocionales por el observar las reacciones afectivas de dolor y placer de los demás. Es decir, el postulado principal que Bandura establece es que una de las bases más fuertes del comportamiento es el aprendizaje por modelaje. Menciona que a los nuevos miembros de una cultura se les socializa mediante la enseñanza y utilizando refuerzos selectivos sobre las conductas que desean mantener. La mayoría de las conductas que las personas reflejan son una influencia directa o indirecta del ejemplo de otros.

Como elementos de su teoría, el proponente establece que parte de lo que moldea la conducta es el refuerzo vicario. Esto lo que implica es que las experiencias de los demás aportan en la conducta de los individuos. Las personas observan las acciones de otros y dependiendo de si son recompensados, ignorados o castigados, podrían aplicar la conducta observada. Bandura menciona también al castigo vicario, el cual es la conducta como resultado de observar las consecuencias de los comportamientos de los demás. En general, para Bandura, el funcionamiento psicológico es una interacción recíproca entre la conducta y las condiciones ambientales, como refuerzos, premios, reconocimiento social, y otros honores que la controlan.

Por otra parte, la teoría de aprendizaje social ha sido estudiada para explicar el comportamiento criminal desviado (Akers, 2017). Akers (2017) establece que el proceso de aprendizaje conlleva crear asociaciones, aprender definiciones, imitar modelos criminales o

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

desviados, y el refuerzo positivo, lo cual produce los actos delincuentes iniciales. Añade que el acto no deseado será cometido en una situación que sea permitido, dependiendo del aprendizaje individual de la persona, y del conjunto de refuerzos que haya en esa situación.

Esta teoría enfatiza los efectos de interacción en grupos primarios, como los son los grupos de pares y la familia, (Akers, 2017). Akers (2017), menciona que la teoría de Aprendizaje Social hipotetiza los efectos de una relación diferenciada de los efectos, comportamiento, refuerzo social y actitudes de los pares. Los pares proveen un contexto de interacción social concreto en el cual existe más asociación con pares desviados. Esto llevan a una persona a estar más expuesta y a aprender definiciones favorables en cuanto a la desviación, observar modelos que presenten conductas desviadas y experimentar distintos refuerzos sociales directos y vicarios. Por lo tanto, es más probable que ese tipo de persona adquiera, mantenga o aumente el comportamiento desviado (Jones and Jones, 2000; Warr, 2002; Patterson, 2002; Haynie, 2002; Simons et al., 2004; Durkin et al., 2005 en Akers, 2017).

Aparte, Akers (2017) menciona que las personas podrían tener lo que conoce como un “mentor” criminal quien le provea dirección en el aprendizaje de actitudes criminales. Esto a través de adiestramiento directo. El autor establece que la teoría de aprendizaje social y la evidencia demuestran que las diferencias en el comportamiento pueden ser explicadas por exposiciones pasadas y actuales individuales en cuanto a patrones desviados, socialización de valores convencionales, intento y fallida, y de otros procesos de asociación, refuerzo, imitación y actitudes que vayan más allá de aprender normas subculturales o de grupo. Dado que el ausentismo es “la falta de presencia física de un individuo en cierto momento y tiempo dado donde hay una expectativa social de que esa persona esté ahí” (Zoghbi-Manrique-de-Lara & Sánchez-Medina, 2015, p.71), se espera que una persona esté en un trabajo, y si no lo está, está

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

incurriendo en un comportamiento no deseado. Por lo tanto, tiene distintas consecuencias y es un grave problema para recursos humanos. Además, se debe reconocer el peso que tienen los pares sobre el comportamiento de los compañeros. El caso de un mentor criminal puede implicar que en los lugares de trabajos existen personas a quienes los demás acuden y son quienes pueden funcionar como esos modelos o individuos a quienes imitan.

Por otro lado, Deaton (2015) discute sobre la relación entre el aprendizaje social descrito por Bandura y los medios sociales tecnológicos. Esto para entender cómo ambas están interconectadas y ver cómo los medios sociales pueden afectar positivamente el desempeño de los estudiantes en el salón de clases. Establece que para que el verdadero aprendizaje ocurra no basta con solo prestar atención al contexto social, sino que requiere estímulos externos como representaciones gráficas, comentarios de pares y la habilidad para interactuar con la información en un ambiente real. Además, que los medios sociales aumentan la memoria y la retención. Establece que es difícil imitar el aprendizaje cuando la interacción es limitada o ausente entre los grupos de roles. Concluye que la tecnología de medios sociales ha cambiado la manera en que la interacción social ocurre y que, al aumentar los procesos cognitivos de atención, memoria y motivación, los medios sociales proveen una plataforma para mejorar el aprendizaje en el contexto social. De igual forma, los espacios de trabajos se acoplan a los avances tecnológicos existentes. Así entonces, existen distintos mecanismos electrónicos por los cuales los empleados podrían aprender sobre comportamientos de ausentismo. Añadiendo a esto, si no se toman las medidas adecuadas sobre los registros de ausencias, su información puede ser accedida con mayor facilidad. Incluso podría ser monitoreada por los empleados de una forma en la cual puedan percatarse de cómo es validada o rechazada.

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

En general, la teoría de aprendizaje social de Albert Bandura explica cómo las personas aprenden mediante la observación de comportamientos de modelos y luego imitar ese comportamiento. Dependiendo de si esas conductas son reforzadas, ignoradas o castigadas, es lo que determina si las personas continuarán exhibiendo ese patrón de comportamiento. Cabe señalar, que esto involucra varios aspectos cognitivos como lo son el aprendizaje y la memoria. Además, esta teoría puede explicar los comportamientos que pueden ser considerados como socialmente no aceptables, y que se deben considerar elementos como la tecnología al momento de evaluar el aprendizaje de comportamientos por observación. Seleccioné esta teoría porque entiendo que sus supuestos se relacionan con este trabajo ya que, como he mencionado, uno de los elementos que destaco a lo largo de mi estudio es la imitación del ausentismo de los compañeros de trabajo. Además, se ve si los empleados, al ver que los compañeros que se ausentan con frecuencia no reciben castigo, comienzan a realizar esa conducta, y si por su parte son reforzadas, la continúan aplicando.

**La teoría de las demandas y recursos laborales.** Además de la imitación, esta investigación tocó algunos elementos organizacionales, psicológicos y sociales que de alguna forma inciden sobre el ausentismo. Es por esto que, como parte del marco teórico, me basé también en la teoría de las demandas y recursos laborales (DRL). Esta teoría fue expuesta por Demerouti, Nachreiner, Bakker y Schaufeli en el 2001. De acuerdo con ellos, este modelo propone que las condiciones laborales pueden ser clasificadas en dos categorías amplias: 1) las demandas laborales y 2) los recursos laborales. Estas se relacionan con resultados específicos. Establecen que las demandas laborales se asocian principalmente con el componente de exhausto del *burnout*, mientras que la escasez de recursos se relaciona con retirada. De acuerdo con ellos, el postulado principal del modelo DRL es que el *burnout* se desarrolla independientemente del

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

tipo de trabajo, cuando las demandas laborales son altas, y cuando los recursos son limitados. Esto ya que estas condiciones de trabajo llevan al agotamiento y limitan su motivación. Las demandas laborales y los recursos interactúan y predicen resultados organizacionales (Demerouti & Bakker, 2011). Es decir, el modelo DRL fue creado para entender el *burnout*, lo cual es un estado de estrés psicológico provocado por el trabajo, caracterizado por un exhausto, distanciamiento mental y reducción de eficacia de personal (Schaufeli, 2017).

Demerouti, Nachreiner, Bakker y Schaufeli (2001), definen demandas laborales como los aspectos físicos, sociales u organizacionales que requieren un esfuerzo físico o mental sustancial. Por lo tanto, se relacionan con ciertos costos físicos y psicológicos como lo puede ser el exhausto. Por otra parte, definen los recursos laborales como los aspectos físicos, psicológicos, sociales u organizacionales que pueden ayudar tanto en el cumplimiento de metas laborales, reducir las demandas laborales que son relacionadas con los costos físicos y psicológicos y que estimulan al crecimiento y desarrollo personal. Existen dos tipos de recursos: 1) externos, los cuales son organizacionales y sociales, 2) internos, los cuales son características cognitivas y patrones de acción (Richter & Hacker, 1998 en Demerouti, Nachreiner, Bakker y Schaufeli, 2001). Los autores discuten que, en cuanto a recursos organizacionales se refieren a control laboral, potencial para calificación, participación en la toma de decisiones y variedad de tareas. En cuanto a recursos sociales se refieren al apoyo de colegas, de familiares y de pares. De acuerdo con su teoría, cuando los eventos externos carecen de recursos, los individuos no pueden lidiar con estas influencias negativas de las demandas laborales, como lo pueden ser la sobrecarga laboral, y no pueden alcanzar sus metas. Es por esto que establecen que llegan a una reducción de motivación y a una retirada del trabajo como un mecanismo de defensa como prevención a una frustración futura por no alcanzar esas metas laborales.

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

La teoría DRL explica cómo las demandas y recursos laborales tienen efectos directos e indirectos sobre el estrés laboral y la motivación. También propone efectos causales inversos: mientras los empleados que sufren de *burnout* se les pueden crear más demandas laborales de empleo a lo largo del tiempo, los trabajadores con *engagement* movilizan sus propios recursos laborales para mantener altos niveles de este (Bakker & Demerouti, 2013). De acuerdo con Bakker y Demerouti, este modelo se ha utilizado para predecir el *burnout* en el trabajo, el compromiso organizacional, la conexión con el trabajo y el *engagement*. Además, mencionan que el DRL se ha utilizado para predecir las consecuencias que producen estos elementos, como lo puede ser el ausentismo por enfermedad y el rendimiento laboral. En general establecen que, con esta teoría, se puede comprender, explicar y predecir el bienestar de los empleados en cuanto a factores como *burnout*, salud, motivación, *engagement* y rendimiento laboral. Las demandas y recursos laborales son los factores desencadenantes de dos procesos independientes: el proceso de deterioro de la salud y el proceso motivacional (Bakker & Demerouti, 2013). Es decir que las demandas laborales son los principales predictores de variables como el agotamiento o los problemas de salud psicosomáticos (p. ej., Bakker, Demerouti y Schaufeli, 2003; Hakanen et al., 2006), mientras que los recursos son los predictores más importantes de la satisfacción en el trabajo, la motivación y el *engagement* (Bakker et al., 2007; Bakker et al., 2010) (Bakker & Demerouti, 2013).

Por otro lado, existen algunas estrategias a las cuales los empleados podrían acudir para reducir sus niveles de estrés en el trabajo. De acuerdo con el modelo DRL, una de estas podría ser el *job crafting*. Esto ocurre en casos en los cuales las condiciones de trabajo no se generan de manera favorable. Por lo tanto, los empleados realizan cambios físicos y cognitivos que llevan a cabo las personas en sus tareas o en los límites de sus relaciones en el trabajo. (Bakker &



## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

Demerouti, 2013). Para minimizar la carga de los empleados, las organizaciones deberían ofrecer a sus empleados suficientes retos y recursos laborales, incluyendo retroalimentación, apoyo social y diversidad de tareas (Bakker & Demerouti, 2013).

Esta teoría se relaciona con esta investigación ya que se parte de que las condiciones laborales pobres son relacionadas con el ausentismo por enfermedad, accidentes ocupacionales, desempeño laboral pobre y reducción de productividad. Lo contrario ocurre con las condiciones laborales agradables y el *engagement* del empleado. De acuerdo con Schaufeli y Taris (2014), la duración del ausentismo es un indicador de deterioro de salud, mientras que la frecuencia del ausentismo es un indicador de motivación del empleado. Citan un estudio de Hakanen, Schaufeli y Ahola (2008). Encontraron que los recursos laborales influyeron sobre el *engagement*, lo cual precedía el compromiso organizacional, y precedían *burnout*, lo cual a su vez precedía depresión. Además, al estudiar factores psicológicos organizacionales y sociales que inciden sobre la imitación del ausentismo implica que existen elementos que contribuyen a esa imitación. Esta mirada permitió estudiar esos componentes desde los factores organizacionales, lo cual son las demandas laborales, y los efectos que causan como el estrés laboral. Además, se ven los recursos como las herramientas para lidiar o manejar ese estrés en el empleo. Algunos de los recursos de factores externos podrían estar relacionados con los factores sociales, mientras que los elementos internos son asociados a los factores psicológicos. En cuanto a estrategias que los empleados podrían acudir para lidiar con las demandas laborales, similares al *job crafting*, podría estar el ausentismo. Es decir, el ausentismo, se relaciona con el DRL. En general, la teoría de las demandas y los recursos Laborales estudia las condiciones de trabajo, cómo llevan a agotamiento y cómo limitan la motivación de los empleados, lo cual es un elemento que no se debe descartar en el estudio de distintos factores que se relacionan con la imitación del ausentismo.

## **Método**

En esta sección expondré el método que apliqué para realizar mi investigación. Esta parte constará de cinco componentes: 1) el diseño del estudio, 2) la técnica a utilizar para recopilar los datos 3) los participantes, 4) el instrumento y 5) el procedimiento. El diseño es cualitativo. Este tipo de diseño es aquel que pretende explorar o describir el significado que los individuos le otorgan a un problema (Creswell & Cresswell, 2018). La información generalmente se recopila en los escenarios reales de los participantes, su análisis surge de temas particulares y el investigador realiza interpretaciones a raíz de esta (Creswell & Cresswell, 2018). Pretendía comprender y describir cuáles son algunos factores que inciden en que empleados imiten el comportamiento del ausentismo de compañeros de trabajo. Lo anterior fue explorado desde las mismas percepciones de los empleados. Pretendía observar en su ambiente natural cómo se desarrolla la imitación del ausentismo para responder a mis preguntas de investigación.

El enfoque de este estudio es exploratorio. Un estudio exploratorio es aquel en el que se desea explorar un área de investigación de la cual no se conoce en profundidad, y en muchas ocasiones no provee respuestas definitivas, sino que lleva a realizar más investigaciones sobre el tema (Privitera, 2017). Como mencioné, este estudio es exploratorio debido a que se han hecho pocas investigaciones de la imitación de ausentismo. Además, en su mayoría son con un método cuantitativo. Considero este enfoque como un primer acercamiento para abordar esta temática.

### **Recopilación de datos**

En cuanto a la técnica para recopilar la información utilicé la entrevista. Esta es una conversación en la cual se hacen preguntas, y se van escuchando y anotando las contestaciones (Denzin & Lincoln en Vargas Jiménez 2012). En una entrevista, los participantes le brindan al

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

entrevistador, es decir, el investigador, información detallada sobre un tema específico (Fontana & Frey en Vargas Jiménez 2012). Utilicé la entrevista semiestructurada. Para este tipo de técnica se traen algunas preguntas o temas predefinidos, pero luego se indaga más a medida que el participante responde (Peters & Halcomb, 2015). Además, puede producir una gran cantidad de información sobre experiencias, percepciones u opiniones (Peters & Halcomb, 2015). Esto es de utilidad ya que permite que se les realicen las mismas preguntas a todos los participantes dentro de un marco flexible (Dearnley, 2005). Llevé unas preguntas guías para comenzar la entrevista, y a medida que fue corriendo el proceso y se presentó nueva información relacionada con el tema de investigación, me moví a explorar sobre nuevos asuntos. Realizar preguntas abiertas fue beneficioso para este estudio ya que aportó información contextualizada del tema (Aguilera Jiménez, 2017).

### **Participantes**

Para esta investigación recluté ocho (8) personas del personal de enfermería de varios hospitales. Procuré equidad en cuanto a género, pero por la cantidad de mujeres versus hombres que hay en el área de enfermería, pude reclutar a dos (2) hombres y seis (6) mujeres. Los empleados que participaron en esta investigación cumplieron con los criterios de inclusión. Como parte de estos requisitos todos son mayores de edad, es decir, tienen 21 años o más. Además, todos tienen una preparación de grado académico de bachillerato. Sobre los años que llevan laborando en la empresa, uno llevaba trabajando en su puesto en el rango entre 1 a 5 años; uno en el rango de 6 años a 10 años; cuatro en el de 11 años a 15 años; uno en el de 16 años a 20 años; y uno en el de 21 años o más.

## **Instrumentos**

Al ser la técnica de mi investigación la entrevista, utilicé como instrumento una guía de entrevista semiestructurada (Anejo A). Esta constó de dieciséis (16) preguntas abiertas. Las preguntas sirvieron para recopilar información sobre la imitación del ausentismo y de factores psicológicos, sociales y organizacionales que inciden en el ausentismo en el empleo. Estas se contestaron de manera flexible para recoger la información necesaria. Este tipo de entrevista está orientada hacia la profundidad y vitalidad, por lo tanto, posibilita que surjan nuevos conceptos (Dearnley, 2005). Es decir, la flexibilidad de las preguntas permitió que pudiera recopilarse información adicional que tal vez no estaba en la guía original de preguntas. Del total de preguntas, ocho (8) de ellas son preguntas con relación al componente de imitación del ausentismo, mientras que las otras ocho (8) se relacionan con los distintos factores psicológicos sociales y organizaciones relacionados con el ausentismo.

Además, les entregué a los participantes una segunda hoja (Anejo B) para que seleccionaran sus datos demográficos que apoyaron luego a distinguir entre las respuestas por sexo (hombre o mujer) preparación académica (grado asociado, bachillerato, maestría o doctorado) y tiempo trabajando en la empresa (6 meses – 11 meses, 1 año – 5 años, 6 años – 10 años, 11 años – 15 años, 16 años – 20 años y 21 años o más).

## **Procedimiento**

En esta parte explico el procedimiento que llevé a cabo para mi investigación. Luego de obtener la aprobación de mi comité y la hoja de apoyo del Centro Universitario de Servicios y Estudios Psicológicos (CUSEP) para referir a algún participante de así necesitarlo (Anejo C), sometí mi propuesta al Comité Institucional para la Protección de los Seres Humanos en la

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

Investigación (CIPSHI) de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras. Este comité brindó recomendaciones antes de comenzar el proceso. Atendí estas recomendaciones, las cuales consistieron en extender mi reclutamiento, del hospital original que me había planteado, hacia otros en el área metropolitana y otras regiones de Puerto Rico, para lograr el mayor reclutamiento posible. Luego de que adapté esas sugerencias, aprobaron mi investigación por cumplir con los parámetros requeridos para proteger los participantes. Es decir, me brindaron su autorización para comenzar el estudio de tesis, por lo cual procedí al reclutamiento de participantes (Anejo D). Para esto, primero envié una carta (Modelo - Anejo E) para el personal del departamento de enfermería de las instituciones hospitalarias en la cuales realicé mi estudio. Esto con el propósito de solicitar permiso para realizar mi estudio en sus instituciones. En la carta expliqué los detalles de mi investigación. Includí el propósito del estudio, especificqué que los candidatos se reclutarían de manera voluntaria, los derechos que tienen al participar, y los instrumentos de recopilación de información.

Al obtener el permiso de las instituciones para llevar a cabo mi estudio, procedí a anunciar mi investigación. Creé un anuncio en forma de hoja suelta (Anejo F) para informar sobre mi estudio. Para reclutar participantes, me comuniqué con el departamento de recursos humanos de distintos hospitales. Ellos me transferían al departamento de enfermería para solicitar autorización para el reclutamiento, por lo cual tuve que conversar con las directoras y supervisoras de estas unidades. Al conversar con ellas, les brindaba el anuncio de mi investigación. En una de las instituciones tuve que ir en persona y entrevistarme para que me proveyeran acceso a los participantes. En una de las organizaciones, la directora dialogaba con los supervisores de las distintas áreas de enfermería y ellos me ayudaban a identificar a los participantes, quienes iban a mí y teníamos la entrevista en un salón privado.

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

Cuando obtuve los ocho (8) participantes, comencé el proceso de administrarles la hoja de consentimiento (Anejo G). En esta hoja les expliqué el propósito del estudio, los posibles riesgos de participar, incentivos y sus derechos. Cuando estuvieron de acuerdo y decidieron participar de manera voluntaria, firmaron el documento. A partir de esto, comencé el proceso de la entrevista. Como mencioné, llevé a cabo una entrevista semiestructurada de un total de dieciséis (16) preguntas. Esta con el fin de recoger su información demográfica e información sobre los distintos factores psicológicos, sociales y organizacionales que inciden en el comportamiento de ausentismo de sus compañeros de trabajo. Esta fue grabada de audio para poder transcribir toda la información para realizar el análisis de la información.

Luego de obtener toda la información por medio de las entrevistas, procedí a analizarlas. Esto lo llevé a cabo utilizando el análisis temático aplicado. Según Braun y Clarke (2006), este es un método en el cual se identifican, analizan y se reportan patrones en la información recopilada. Estos patrones son conocidos como temas. Los autores añaden que este análisis describe los datos de manera detallada. Por su parte Guest, MacQueen y Namey (2012) definen este tipo de análisis como un conjunto de procedimientos rigurosos diseñado para identificar y examinar temas de datos textuales de forma transparente y creíble. Añaden que su enfoque principal es presentar las historias y experiencias que los participantes expresan de la manera más precisa y comprensiva posible. Establecen que este tipo de análisis se puede llevar a cabo cuando se parte de entrevistas, la técnica de recopilación de datos este estudio.

Para comenzar a analizar la información recopilada, como establecen Braun y Clarke (2006), transcribí las entrevistas de manera verbatim. Es decir, con todas las palabras, sonidos y pausas que ocurrieron en ese momento. Esto con el fin de guardar la información de forma escrita y de la manera más acertada posible. Además, las leí varias veces para obtener el mejor

sentido de las entrevistas (Vaismoradi, Turunen & Bondas, 2013). Luego, agrupé los patrones de información en una serie de códigos. Estos organizan a los datos en temas o patrones que resultaron relevantes (Braun & Clarke, 2006).

Luego, procedí a resumir la información, a seleccionar, a simplificar y a transformar los datos (Alhojailan, 2012). De acuerdo con Alhojailan (2012), este proceso ayuda a lograr conexiones entre distintas partes de los datos y al final llegar a conclusiones y a completar las revisiones de los temas. Para reducir los datos hice los siguientes pasos: primero, utilizando colores, resalté las oraciones de cada participante que me llamaron la atención y que consideré que podían ser utilizadas para mostrar patrones; segundo, utilicé esas oraciones y las agrupé según los patrones que identifiqué, en los temas. Al definir estos temas identifiqué la esencia de cada uno y determiné el aspecto del dato que cada uno captura (Braun & Clarke, 2006). Luego de tener los temas, como parte del análisis temático aplicado, llegué a las síntesis pertinentes y procedí a redactar los siguientes capítulos de mi investigación, los cuales presentaré a continuación: resultados, discusión y conclusión.

## **Capítulo 4**

### **Resultados**

En este capítulo presento los resultados que emergieron a raíz de entrevistas a ocho participantes. Esto para responder mis preguntas de investigación, las cuales son: 1) ¿Por qué los empleados imitan el ausentismo de sus compañeros de trabajo?; 2) ¿Cuáles son los factores psicológicos que inciden en que empleados imiten el ausentismo de sus compañeros de trabajo?; 3) ¿Cuáles son los factores sociales que inciden en que empleados imiten el ausentismo de sus compañeros de trabajo?; y 4) ¿Cuáles son los factores laborales que inciden en que empleados imiten el ausentismo de sus compañeros de trabajo? Además, atenderé los objetivos de mi estudio, los cuales son: 1) comprender por qué los empleados imitan el ausentismo de sus compañeros de trabajo; 2) analizar los factores psicológicos que inciden en que empleados imiten el ausentismo de sus compañeros de trabajo; 3) analizar los factores sociales que inciden en que empleados imiten el ausentismo de sus compañeros de trabajo; y 4) analizar los factores laborales que inciden en que empleados imiten el ausentismo de sus compañeros de trabajo.

Para exponer los resultados, dividiré el capítulo en varias secciones. Primero, describo las características demográficas de los participantes e indico aproximadamente cuántas veces al año ellos se ausentan. Luego, expongo resultados sobre la imitación del ausentismo. Incluiré elementos de la percepción del ausentismo que tienen los empleados, cómo se sienten respecto a que sus compañeros se ausenten, cómo entienden que sus compañeros se sienten con relación a sus ausencias, las ausencias por modelaje de conducta y las tardanzas en el empleo.

Describo los factores que inciden en el ausentismo. Clasifiqué estos factores en psicológicos, sociales (se incluyen familia, enfermedades, dolores, económicos, entre otros) y factores organizacionales. Incluyo el tema de razones que motivan a los empleados a



presentarse a trabajar. Luego, las consecuencias del ausentismo, entre las que se encuentran la sobrecarga, falta de competencia y carga emocional. Presento cómo las compañías atienden el ausentismo de sus empleados. En esta parte se incluye el arreglo de horarios, las sanciones o penalidades, el apoyo de la institución sobre ausencias por casos familiares, los cambios organizacionales y las notificaciones de ausencia. Por último, expongo un resumen de los resultados presentados.

### **Ausencias de los entrevistados**

En cuanto a las características de los participantes, todos tienen una preparación de grado académico de bachillerato. Los ocho participantes incluyeron 6 mujeres y 2 hombres. De estos, uno llevaba trabajando en su puesto en el rango entre 1 a 5 años; uno en el rango de 6 a 10 años; cuatro en el de 11 a 15 años; uno en el de 16 a 20 años; y uno en el de 21 años o más (Véase tabla 1).

Tabla 1

*Participante según rango de tiempo en el trabajo*

<u>Participante</u>	<u>Tiempo en el trabajo</u>
P2	1 - 5 años
P6	6 - 10 años
P3	11- 15 años
P5	11- 15 años
P7	11-15 años
P8	11 - 15 años
P1	21 años o más

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

En las ausencias anuales por sexo, uno de los hombres expresó que se ausenta aproximadamente 4 veces al año, mientras que el otro indicó que no se había ausentado hasta el momento (Véase tabla 2).

Tabla 2

*Ausencias anuales de participantes masculinos*

Participante	Ausencias anuales
P2	0
P8	3 o 4

En las mujeres, una expresó que se ausenta alrededor de 1 o 2 veces al año; otra alrededor de 3; tres de ellas alrededor de 4; y dos alrededor de 6 (Véase tabla 3).

Tabla 3

*Ausencias anuales de participantes femeninas*

Participante	Asuencias anuales
P1	4
P3	3
P4	1 o 2
P5	4
P6	6
P7	6

En cuanto a las ausencias según el tiempo en el lugar de trabajo, la persona que lleva menos ti

empo laborando, entre 1 – 5 años, mencionó que ha tenido 0 ausencias; la persona que lleva de 6 – 10 años ha tenido alrededor de 6 ausencias, de los cuatro que llevan entre 11 años – 15 años, dos personas han tenido alrededor de 4 ausencias, mientras que los otros dos han tenido 3 y 6, respectivamente; la persona que lleva de 16 años – 20 años ha tenido aproximadamente 4

ausencias en el año, y quien lleva 21 años o más tiene alrededor de 2 ausencias al año (Véase tabla 4.)

Tabla 4

*Resumen de información sociodemográfica*

Participante	Preparación Académica	Tiempo en el trabajo	Sexo	Ausencias anuales
P1	Bachillerato	16- 20 años	Mujer	4
P2	Bachillerato	1 - 5 años	Hombre	0
P3	Bachillerato	11- 15 años	Mujer	3
P4	Bachillerato	21 años o más	Mujer	1 o 2
P5	Bachillerato	11- 15 años	Mujer	4
P6	Bachillerato	6- 10 años	Mujer	6
P7	Bachillerato	11- 15 años	Mujer	6
P8	Bachillerato	11-15 años	Hombre	3 o 4

**Imitación del ausentismo**

El primer elemento que presento es la percepción del ausentismo en el lugar de trabajo de los participantes.

**Percepción del ausentismo.** En cuanto a cómo los empleados visualizan o describen los patrones de ausencia, 3 participantes indicaron que el ausentismo no es un problema en su lugar de trabajo, ni es un asunto grave. Sin embargo, la mitad de los participantes expresaron que hay un problema de ausentismo. Uno de ellos indicó: es “crasa en los fines de semana” (P8), mientras que otro señaló que “sobre todo los jóvenes que son las más que faltan” (P4). Por su parte, un participante indicó que antes del evento del huracán María en el 2017, había un gran problema de ausentismo en su trabajo, pero actualmente no existe ese problema (P3). En general, aparenta

haber una percepción del problema de ausentismo en los espacios de trabajo de estos

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

ya que varios establecen que muchos de sus compañeros llaman a la institución para indicarles que no se presentarán a trabajar. Por ejemplo, “dentro de mi sala este, se ve bastante el patrón de ausentismo.” (P2).

Es importante destacar, que a pesar de que uno de los participantes indicó que los más jóvenes son quienes se ausentan, uno de los entrevistados señaló que ser joven, es una de las razones por las que no se ausenta con frecuencia. Como establece, refiriéndose a sus compañeros de trabajo:

Yo soy una persona bien responsable y, prácticamente, no sé si es porque soy joven. Soy sano, y pues voy y trabajo, comparado con ellos que llevan tantos años, tienen sus edades, tienen sus familias, tienen condiciones, pues quizás esa es, eh, la comparación que yo puedo decir que, mientras yo me sienta bien no voy a faltar (P2).

Continuando con la percepción del ausentismo, la mitad de los participantes entiende que la mayoría de los empleados, cuando no se presentan al trabajo es porque tienen alguna razón justificada. Lo anterior se ilustra en las siguientes verbalizaciones: “realmente son porque tienen un peso, verdad, justificado para ausentarse” (P1). Sin embargo, la otra mitad entiende que muchas personas se ausentan de manera injustificada y porque no son responsables, ya que asistir “...es como una responsabilidad que tú tienes contigo mismo” (P4) y “es un compromiso” (P4). Como se expresa en la siguiente cita: “...que le gusta faltar y es solamente porque quiere ir pa’ playa o porque es feriado y quiere compartir con su familia...” (P3). Y también: “...y ahí fue que me enteraba como en verdad faltaban nada más por chistear.” (P3).

Asimismo, dentro de los que mencionan que se ausentan por razones injustificadas, dos establecen como una de las actividades por las que los empleados se ausentan en ocasiones, es

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

para ver competencias de boxeo. Como expresa en la siguiente cita: "...se van que pa'l boxeo, porque ya, hoy hay lucha, cuando Tito que, si hay, iba, pelea Tito o el que esté de, el que esté en la moda. Y tú sabes que se ausentan es para eso." (P3).

Añadiendo, como mencioné, uno de los participantes, no justifica la ausencia de compañeros, ya que entiende que la toman en exceso durante los fines de semana para tener más días libres. Como se expresa la siguiente cita: "eh, pues se reporta mucha persona los fines de semana ausente, con poco tiempo de notificación y usualmente coinciden que son fines de semana, si no, que son días festivos, días consecutivos." (P8). Por lo visto, las respuestas en cuanto a si son justificadas o no las ausencias, son mixtas entre los participantes. En este caso la mitad de estos brinda respuestas opuestas.

**Sentimientos de ausentismo.** Otro de los elementos que se destacaron en las entrevistas es sobre cómo los participantes se sienten respecto a la ausencia de sus compañeros y cómo ellos perciben que sus compañeros se sienten cuando ellos son quienes se ausentan. Aunque justifiquen o no las ausencias, 7 experimentaron sentimientos que se podrían considerar negativos con respecto a que sus colegas no se presenten a trabajar. Algunas de las emociones que expresaron son: enojo, molestia, frustración, estrés y que sienten que "es una carga, es una falta de respeto para los demás que sí quieren trabajar y son responsables." (P3).

Una de las participantes inicialmente respondió que el ausentismo de sus compañeros no le afecta ni a los demás del equipo. Sin embargo, más adelante menciona lo opuesto ya que establece que le afecta a ella y a sus compañeras a quienes "ya le está picando...ya les crea a ellas unos cambios en sus vidas que también las trastoca a ellas porque ellas tienen también sus necesidades." (P1). Indica que no se lo expresan verbalmente, pero sí a través de gestos y miradas: "pues, lo hacemos, no hay problema". Pero es como tú dices, hace como que

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

(participante hace un gesto de disgusto) ve, ese suspiro como que “pues, tú sabes, está bien” pero ya sientes que es un peso pa’ ti también.” (P1). De acuerdo con esta participante, hay una contradicción entre las palabras de sus compañeras, y su expresión no verbal, ya que dicen que no les molesta cuando sus compañeros se ausentan, sin embargo, hacen gestos con su rostro de que están enojados por ello. Esto es así porque empleados que se ausenten, requieren que las personas que se presentan a trabajar tienen que cubrir esos turnos y realizar sus tareas, lo cual les sobrecarga.

Ahora bien, a pesar de que se puede ver que los participantes sienten disgusto cuando otros empleados no se presentan a laborar, en la inversa, varios participantes mencionan que cuando faltan, el sentimiento que sus compañeros demuestran es de preocupación: “...me llaman: “¿Cómo te sientes? ¿Qué te pasa?” Yo digo “no, estoy por esto y esto” y me dicen “ay, lo siento mucho. Yo sé que tú no faltas, pero cuando falta es porque está mal” (P3). Esto ya que ellos se consideran a sí mismos como ‘responsables’ y ‘comprometidos’, y entienden que, si se ausentan, sus colegas más cercanos “se preocupan en el sentido de saber, pues si estoy bien no estoy bien. Como no es común, pues si estoy bien o no estoy bien.” (P6). También, como parte de los que sienten con respecto al ausentismo, una de las participantes expresa que, cuando se ausenta, se siente culpable, al punto de que piensa “...déjame llamar a ver si hago todavía falta.” (P4)., ya que entiende que pone una carga sobre sus compañeros.

**Ausencia por modelaje.** En cuanto a la ausencia por modelaje, me refiero a si los empleados no se presentan a sus trabajos porque sus compañeros se ausentan; es decir, si algunos trabajadores observan a otros ausentarse y por imitación modelan ese comportamiento. Uno de los entrevistados mencionó que faltó una vez por imitar este comportamiento. Debido a un

cambio de área y posición, por falta de personal, otra de las personas que labora le mencionó que no iría a trabajar turno y esta persona lo modeló:

Y el censo estaba bien bajo [cantidad de pacientes] Y eran como cinco enfermeras y dos pacientes. Pues entonces llevábamos como tres días que nos sacábamos a otros pisos. Y en otros pisos, la manera de trabajar es bien diferente a la de nosotras...pues, tú faltas a mi tres a once, yo falto a tu siete a tres (@@{risas}). Sabes, y falté. Porque a la verdad no quería ir pa' ese piso, porque me habían sacado ya dos días anteriores (P5).

Otro de los participantes indicó que, aunque le ha pasado por la mente faltar cuando otros se ausentan, y no lo descarta, no lo ha llevado a la acción. Sin embargo, a pesar de esto, la mayoría de los participantes (5), mencionan que, en ningún momento, a pesar de las emociones que sientan con relación a que otros no estén trabajando, la ausencia de sus compañeros ha contribuido a que ellos falten a su trabajo: “Pero, por lo menos a mí, si ellos faltan o no, no me influye a que yo tenga que faltar” (P2). Los otros tres participantes establecen que en ningún momento han modelado el comportamiento de ausencia de sus compañeros.

**Tardanza.** Como alternativa para evitar ausentarse, 3 participantes mencionaron que han llegado tarde. Esto cuando han tenido situaciones familiares o médicas que requieran atención; cumplen y luego se presentan a trabajar las horas que les quedan del turno. Establecen que prefieren ir a trabajar que quedarse en sus casas porque sienten que “les da depresión” porque ven el trabajo como una herramienta para distraer sus mentes de las situaciones que los cargan, o porque simplemente no les gusta ausentarse. Como expresa una de las participantes: “Me fui a hacer mis estudios. Llegué tarde porque el estudio se tardó. Porque por no querer faltar ese día...” (P3).

### **Factores para el ausentismo**

He presentado sobre cómo los entrevistados entienden que ocurre el ausentismo en sus espacios de trabajo, cómo se sienten con respecto a esto y si se manifiesta el fenómeno de ausencia por modelaje. En esta sección, expongo las razones por las que los participantes expresan que, tanto ellos, como sus compañeros, se han ausentado. Además, las posibles razones por las que se no se presentarían a trabajar en cierto momento.

**Factores psicológicos para ausentarse.** En cuanto a razones de índole psicológica para ausentarse al trabajo, solo uno de los participantes establece que, en ocasiones, se ausenta cuando tiene ansiedad y agotamiento mental, y que entiende que no va a poder desempeñarse de la mejor manera. Cinco participantes expresaron que no se han ausentado al trabajo por ello, o que, por más estrés, síntomas de depresión, o carga emocional que tengan, mayormente provocada por el trabajo, no es suficiente para ausentarse. Como se expresa en esta cita: “yo por lo menos que lo haya visto como por estrés para ausentarme, en mi caso, no.” (P6). Y, “no te voy a negar que a veces uno dice como que “ay, ya yo no quiero ir más” y eso, pero nunca lo he llevado a la acción.” (P7). En cuanto a los demás compañeros, uno de los entrevistados expresa que faltan por la carga emocional que ocasiona lo que hacen como enfermeros: “ese tipo de paciente que está sufriendo, que tiene cáncer, que está muriendo, que lo sabe. Las enfermeras se llevan eso para su casa. Y yo entiendo que ya un cuarto día faltan. Eh, la carga emocional es demasiado.” (P5).

**Factores sociales para ausentarse.** Dentro de los factores sociales para ausentarse, aunque se mencionaron varios, los cuales explicaré más adelante, hubo dos elementos que todos los participantes identificaron por los que ellos se ausentan primordialmente al trabajo: la familia y enfermedad.



**Familia.** Los participantes mencionaron, mayormente, que cuando se ausentan es porque tienen que atender algún asunto familiar. Dentro de los familiares se encuentran principalmente los hijos. Sin embargo, también mencionaron a cónyuges, padres y abuelas. En cuanto a hijos, mencionan que se han ausentado, porque están enfermos y tienen que quedarse a cargo de ellos “porque todavía son menores de edad” (P1). Según expresan: “Sabes, que a mí por lo menos me influye mucho cuando ellos están enfermos. Que, pues, ahí yo manejo mayormente a ellos...” (P7). Algunos han tenido que ausentarse por periodos largos debido a las enfermedades de sus hijos, como acompañarlos en momentos en que sus hijos han sido hospitalizados. También, una participante tuvo que incluso solicitar una licencia por atender a su hijo enfermo: “sí, yo tuve un nene con cáncer y tuve que pedir, este, que murió en el ‘92 a los siete años. Y tuve que tener una licencia.” (P4).

Siguiendo esa línea, otra razón que mencionan por la que se ausentan, es porque no tienen quién les cuide los niños, y su institución de trabajo “no provee un cuidado” (P4) para sus hijos. También se han ausentado para atender “alguna situación escolar” y asistir a actividades escolares de los hijos como son las reuniones, giras, entre otros. Como muestra la siguiente cita: “...para poder asistir a reuniones escolares...” (P1). El caso de las giras, lo mencionan como una razón para compartir y acompañar a sus hijos, ya que mayormente las hacen días en semana, y aunque trabajan, lo ven como el tiempo de compartir con ellos: “Eh, una gira. Sí, para compartir con ellas. Porque si no, no hay *break*. Porque casi siempre nosotros hasta los sábados estamos trabajando.” (P1).

Aparte de los menores, los participantes expresan que tienen que, en ocasiones, trabajar con el cuidado de sus padres, parejas y abuelos, lo cual los lleva a ausentarse. Con cuidado de padres se refieren, en varias ocasiones, a acompañarlos y llevarlos a citas médicas, como llevar al

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

papá a una biopsia, o atender alguna condición de un familiar, mayormente crónicas o de larga duración, como una madre paciente renal crónica. Tal como expresan, muchas de estas veces, son varios los casos personales que tienen que trabajar: "...tienen sus familiares encamados, tienen Alzheimer la mamá. Salen de aquí para bregar con, con, con un enfermo para bregar con otro." (P5). Además de las condiciones, muchas veces requieren que los empleados se ausenten con cierta frecuencia, para atenderlos: "...un compañero, verdá', pues tuvo un, un leve incidente con su mamá, pues ese compañero estuvo prácticamente una semana fuera del área" (P2).

Además de los hijos y padres, una de las participantes también expresó que se han ausentado al trabajo por atender a su esposo, ya que este ha padecido de condiciones de la espalda por tener los discos herniados de la columna vertebral. Como expresa la siguiente cita: "Mi esposo es operado de discos y a veces pues él se queda pillao', lo he tenido que llevar a sala de emergencia o a industriales y eso y pues, eso ha sido las razones." (P7).

En el caso de una abuela, un participante mencionó que ha faltado a su trabajo para atenderla, ya que no tiene quién más se haga cargo de ella cuando se agravan sus condiciones:

Tengo mi abuelita de noventa y siete años que está encamada hoy en día, pero se cayó a los noventa y cinco, de ahora para ahora, yo me tuve que ausentar. Llamé: "mira, tengo una situación con mi abuelita, se cayó, que fue lo que la llevó a encamarse, y ella está en San Germán". So, ahí tuve que faltar tres días (P1).

Además de atender sus condiciones de salud, algunos mencionaron que ellos o sus compañeros se han ausentado por otras razones familiares como divorcios y por la muerte de algún pariente. En el caso de dos participantes, específicamente, mencionan que fue su abuela

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

quien falleció: "...por muerte. Mi, eh, hace dos años, murió mi abuela" (P6), razón por la que estuvo ausente unos días.

**Enfermedad.** Como mencioné, además de atender sus familiares, todos los participantes expresaron que la razón principal por la que se ausentan al empleo es por enfermedad. Incluyeron en sus expresiones diversos tipos de enfermedades, entre estas: gripe, enfermedades respiratorias como asma y pertusis, enfermedades crónicas, enfermedades gastrointestinales, como escolitis ulcerosa, hipertensión, sinusitis y accidentes cerebrovasculares, la última ocasiona a una empleada que "no ve bien por un ojo" (P5). Además, dos de los participantes expresaron que se ausentaron a sus trabajos debido a que no podían casi levantarse de sus camas debido a la influenza.

A pesar de que mencionaron estas condiciones, la mayoría de los participantes verbalizaron que la enfermedad por la que la mayoría no se presenta a trabajar es por catarros comunes. Como expresa la siguiente cita: "se han ausentado...por algún catarro común." (P1). Esto mayormente porque no quieren contagiar a ninguna otra persona, y dado que trabajan con pacientes: "porque eso es algo que se le va a pegar a todo el mundo." (P5). Además, muchas de estas personas podrían ausentarse por los catarros ya que, ellos tienen días por enfermedad los cuales, como expresa una participante: "...me los pagan" (P2). Esto como uno de los beneficios de empleados del que muchos, de acuerdo con esta entrevista, hacen uso; como menciona otra participante, incluso en ocasiones en las cuales realmente no están enfermos y solo desean un día libre (P3).

**Dolores.** Además de este tipo de enfermedades, muchos han mencionado que ellos y sus colegas han faltado a trabajar debido a dolores físicos, para los cuales en ocasiones tienen que incluso tomar terapias físicas. Dentro de estas se encuentran: dolores de hombros, de espalda, tal

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

como mencionan: “mis compañeros faltan, pero mira ahora mismo una está lastimá’ de la espalda. La otra está trabajando aquí y está lastimá’ de un hombro. Está cogiendo terapias igual que yo.” (P5). De igual forma, otra de las participantes establece que se tuvo que ausentar una vez porque tenía un dolor de muela muy fuerte, debido a que se le rompió el diente, “...era una fractura que tenía en una muela” (P3), para lo cual tuvo que ir a un médico especialista para que se la arreglara.

**Factores económicos.** En cuanto a la parte económica, ningún participante expresó razón por la cual se haya ausentado debido a este asunto: “no, porque yo vengo con chavos o sin chavos...Y no tengo que incurrir en gastos económicos para llegar en carro, gasolina...” (P1). De igual forma, dos participantes expresaron que, al contrario, lo económico los impulsa a no ausentarse para así poder generar su ingreso: “porque si me ausento por problemas económicos entonces ahí @es @que @voy a @tener @menos. (@@ {risa}) Yo siempre pienso que no puedo faltar, aunque me den lo más difícil porque es un descuadre que me doy.” (P3). Además, de esta forma pueden mantener también su familia y su hogar: “tengo una nena en la universidad, ya antes pagaba colegio, ahora pago universidad. Así es que no me puedo dar el lujo de faltar tampoco.” (P3).

**Otros factores sociales para ausentarse.** En cuanto a elementos sociales para ausentarse, uno de los participantes mencionó, en su experiencia, como una razón, un accidente automovilístico: “yo me he ausentado porque he chocado o he tenido algún accidente de carro...” (P8). De igual forma, indica que se presentó al trabajo al otro día, a pesar de que le dijeron que se tomara unos días de descanso porque el trabajo le funcionaba como una herramienta de apoyo psicológico, en donde, en vez de pensar en el accidente, mantenía su mente ocupada.

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

Aparte de este incidente, aunque no lo pudo ejecutar porque, según el arreglo de horarios, tuvo el día libre, uno de los participantes menciona que iba a ausentarse en una ocasión para asistir a una huelga de unionados: “yo me iba a ausentar para una huelga que hubo entre los unionados, que somos nosotros los enfermeros de línea y los administrativos, que son verdá’ los que manejan el hospital...Me hubiese ausentado para reclamar mis derechos” (P8).

### **Factores organizacionales para ausentarse**

Con relación a ausentarse al trabajo por algún elemento organizacional, la mitad de los participantes señalaron que nunca se han ausentado al trabajo por ninguna causa organizacional. A pesar de que no se hayan sentido cómodos con los horarios, con la unidad a la que los envíen a trabajar, el estrés que les cause el trabajo, el que se hayan enojado en el lugar de trabajo y los problemas que ha habido de nómina, nunca han sido lo suficiente para que se ausenten. Tal como expresa la siguiente cita: “Sí, hemos tenido estrés. Sí, he tenido pues, disgustos, pero no ese ha sido el motivo, en mi caso, de ausentismos.” (P6). Por el contrario, una de las participantes menciona que una vez tuvo que ausentarse por 10 días debido a una jefa que la hostigaba porque le recalaba constantemente que tenía múltiples ausencias (por motivos familiares): “no, eso fue una vez hace tiempo por, por, por una jefa. Que me tenía en hostigamiento y, pues me tuve que ir por Inspira por diez días” (P3). La mayoría de los participantes, de hecho, dicen que les gusta su trabajo y que todo funciona muy bien. Tal como expresa uno en la siguiente cita:

La unidad mía es una unidad que es bien llevadera. Mis supervisoras son súper chéveres, súper buenas y llevan un control grandísimo de la sala. Que dentro de lo que es la organización como tal no tengo ningún tipo de problema, ningún tipo de queja que yo pueda dar, para yo enojarme con ellos para no venir a trabajar (P2).

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

Aunque la mayoría expresa que no se han ausentado por estas razones, tres participantes hablaron de que sus compañeros se han ausentado al trabajo debido a la carga laboral que les ocasiona la alta cantidad de pacientes y a la falta de personal para atenderlos: “pues a seis pacientes cada uno. Pues a veces son tres enfermeras y cuarenta pacientes. Me entiendes, no hay personal, no.” (P5). También, refiriéndose a los pacientes: “yo tengo que dejar lo que estoy haciendo y tengo que hacerlo...Y pues prácticamente, recarga, tú recargas a este, este recarga a este, este recarga a este y al fin y al cabo este se cansó, y faltó.” (P5). Sin embargo, otra participante expresó que los empleados muchas veces faltan, pero por lo opuesto, ya que no hay tantos pacientes y a veces los envían a sus hogares porque no se necesita tanto personal, lo cual al final, según la entrevista, redundaría en que los empleados falten:

Ahora sí, uno de los problemas aquí, cómo te diría, a veces tú vienes a trabajar, y te envían a tu casa, porque no hay trabajo. ¿Entiendes? Y eso también molesta...Y muchas veces, hay áreas que ven hay tantas personas, no hay pacientes, que tú vas a hacer — ¿qué tú vas a hacer? Te quedas en tu casa (P4).

### **Razones para presentarse a trabajar**

Aparte de mencionar las razones por las que se ausentan, 3 entrevistados compartieron las razones principales por las que evitan ausentarse. La más que se puede destacar es por recibir su sueldo, para poder cubrir sus deudas e invertir en intereses personales, tal como expresa: “el pago de mi casa, mis cuentas y que me encanta viajar.” (P3). Además, dos participantes establecen que es porque les gusta ir a trabajar; y porque necesitan dinero para mantener sus dependientes: “porque estamos todos juntos.” (P4). También, una de las razones por la que evitan faltar al trabajo es por el miedo a perderlo, y no tener luego con qué sustentar a los hijos.

### **Consecuencias del ausentismo**

Aparte de cómo se sienten los empleados cuando falta personal y las razones por las que se ausentan, muchos hablaron sobre cómo entienden que el ausentismo tiene consecuencias para el lugar de trabajo y para ellos personalmente.

**Sobrecarga.** La mayoría de los participantes establecen que la consecuencia mayor del ausentismo es la sobrecarga de trabajo. El que otros enfermeros se ausenten, provocan que se dividan la cantidad de pacientes que visitan su institución entre menos personal lo cual “afecta el servicio con el paciente” (P2), y la calidad y rapidez con la que se trabaja. Esto porque implica menos empleados para atender más trabajos, y también implica mayor esfuerzo para ellos como trabajadores.

**Falta de competencias.** Además, señalaron como consecuencia que, para cubrir vacantes, los envían a laborar en otras áreas en las cuales ellos no tienen las competencias necesarias: “...y si eres personal especializado, pues afecta que tú vayas a coger otra área que no tienes o las capacitaciones o a experiencia para poder trabajar con esa área.” (P8). Por esta misma carga, y a lo que se exponen al otros colegas ausentarse, al final del día provoca que terminen frustrados y cansados. Tal como expresan: “...y tengo que meter más empeño y voy a salir más cansado dentro de las ocho horas que voy a estar en el, en el área como tal”. (P2). Aparte de esto, el estar en una nueva área de trabajo, puede provocarles incertidumbre, lo cual, de igual forma, les provoca estrés: “[saber]...si vas a tener apoyo, si no vas a tener apoyo, si va a ser un ambiente de trabajo, verdad, en el que tú te sientas y te puedes desenvolver.” (P8).

**Carga emocional.** Un elemento que emergió como consecuencia del ausentismo es que, cuando otros faltan y notifican con previo aviso, se hacen los arreglos de turnos y horarios, y así

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

los empleados ya saben en qué área de trabajo estarán, qué funciones realizarán y con qué compañeros laborarán los cual les crea una carga, Según menciona uno de los participantes, esto hace que sienta “como que uno tiene que dar más todavía y obviamente como uno se programa desde el día antes, al saber que tienes que hacer más trabajo todavía de lo normal...”(P2). Por lo que, al saber que sus compañeros no asistirán, con premeditación siente una carga emocional por el día de trabajo que se aproxima.

### **Atención del ausentismo**

Otro de los asuntos que emergieron durante las entrevistas es sobre cómo las instituciones lidian con el ausentismo de sus empleados. Es decir, qué medidas toman, ya sea para disminuirlo o para penalizarlos. Por su parte, una de las personas entrevistadas discutió cómo, a pesar de la sobre carga del trabajo, y lo que ocurra ella se siente comprometida a trabajar, y sobre todo con buena actitud, especialmente ya que es una exigencia del trabajo: “de, de, de mantener una buena cara, adicional a que en la empresa nos recalcan mucho eso.” (P1).

**Arreglo de horarios.** Todos los participantes indicaron que uno de los mecanismos que utilizan en su trabajo para minimizar las ausencias es un ajuste en sus horarios de trabajo. Esto ya que, al ser profesionales de enfermería cuyos turnos son muchas veces rotatorios y en el cual se trabaja todos los días de la semana, pueden hacer cambios en sus días y horas para trabajar. Como describen: “...pues pude coordinar con ella y arreglar un cambio de turno.” (P6). Pero estos cambios implican el que “...las cosas se, se dicen con anticipación y entonces eh, en base a eso se monta al horario.” (P1). Es decir, si los empleados anuncian con tiempo que tienen alguna situación que atender o trabajar, pueden anunciarlo con tiempo, y cuando se organicen los horarios, se completan para que concederles el día libre que necesitan y de esta manera cumplir con sus horas de trabajo. A pesar de esta herramienta que utilizan los supervisores y encargados



## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

de crear los horarios, como recalqué anteriormente, muchos de los participantes, entienden que hay un problema de ausentismo en sus lugares de trabajos, y que muchos se ausentan repentinamente.

**Sanciones.** En cuanto a qué las compañías realizan directamente para lidiar con la ausencia de sus empleados, 7 participantes mencionaron que sus instituciones de trabajo tienen ciertas políticas para lidiar con el ausentismo. En general, estas van desde amonestaciones escritas, hasta verbales. Algunos establecen que desde que se les realiza la entrevista de selección de personal, se les discute el manual de empleado, con el cual, dentro de otras cosas, se les habla sobre las consecuencias del ausentarse con frecuencia. Algunas de las medidas que toman para atenderlo, según establecen son: amonestaciones verbales, amonestaciones escritas, suspensión y hasta despido inmediato. Esto variando de la institución en la cual se encuentren y de cómo decidan trabajarlo sus supervisores, de acuerdo con el patrón de ausencia que lleven, y las razones por las cuales están ocurriendo. Algunos mencionan también que “evalúan la tardanza y tu ausentismo...te hacen un registro. Y te, pues nos comunican, de qué tienes que mejorar” (P3). Lo anterior les provoca a algunos incluso estrés por miedo a ser despedidos de su empleo, como indiqué anteriormente.

Sobre llevarlo a cabo, la mayoría expresa que se lo comunican. Tres en particular establecen que en sus áreas de trabajo son “fuertes” y “rígidos” en llevar a cabo estas evaluaciones y lidiar con el ausentismo. Además, que “están bien pendientes al patrón de ausentismo.” (P6). Por el contrario, otros tres de los participantes mencionan que son “flexibles” con llevar a cabo estas políticas ya que “...parece, que a veces, como que no pasa nada, porque sigue lo mismo, lo mismo, lo mismo” (P8), refiriéndose a la cantidad de ausencias de los empleados. De igual forma, otra persona entrevistada menciona:

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

Ellos te piden un certificado por ausencia después de dos días. Sabes que tú puedes faltar hoy y vas a lo que vienes al otro día y dices “voy a cargar mi día de ausencia a enfermedad”. Ok, te lo cargaron. No te justificaron ni nada. (P2).

**Cambios organizacionales.** Una de las participantes, señaló que en su espacio de trabajo se ha reducido la tasa de ausentismo en los últimos dos años. La razón que expresa por la que esto ocurre es porque “...el hospital también ha empleado [enfermeros]. Y creo que eso ha ayudado un poco...a disminuir...” (P3). Es decir, como mencionaba anteriormente, muchos entienden que faltan por la carga que tienen los empleados y esta medida los ha ayudado a reducir esa carga, lo cual a su vez reduce el ausentismo en general.

**Notificación de ausencia.** Otro elemento que surgió en una de las entrevistas es la notificación de ausencias con anticipación. Varios participantes indicaron hacer arreglos de horarios, lo cual implica que se debe notificar. No obstante, solo una participante mencionó el término directamente de llamar y reportarse ausente. Esto refiriéndose mayormente a si surge una situación inesperada, primordialmente de enfermedad, por la que notifica que no irá a trabajar el mismo ese mismo día. Expresó lo hace porque quien le supervisa les dice a los empleados: “si, pues, te sientes mal este notifica” (P3). Esto ya que, en parte, le exige que, si van a faltar, lo avisen, contrario a simplemente no presentarse al trabajo.

**Asistencia en el manejo por ausencias familiares.** Una participante narra sobre una ocasión en la cual tuvo que ausentarse “...como un año” (P4) debido a una situación familiar, y cómo la compañía y sus supervisores, no la penalizaron, sino que la ayudaron. Esto sobre todo en un momento en el cual “...pa’ los 90 no había como ahora, tantas licencias y tantas cosas. Me siguieron pagando mi plan médico, me ayudaron de verdad” (P4). De esta forma evitaron penalizarla y también el que ella perdiera el empleo.

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

En resumen, se puede ver que tanto los patrones de ausencia, como las respuestas, son mixtas entre los participantes. En cuanto a cómo perciben que se ausentan sus compañeros, las respuestas fueron divididas ya que la mitad entiende que hay un problema de ausentismo en sus espacios de trabajo y tres piensan que no hay este problema en sus lugares de empleo. De igual forma, las respuestas fueron divididas a la mitad en cuanto a si entienden que esas ausencias son justificadas o no. A pesar de esto, la mayoría se molesta y se sienten cargados con que sus compañeros de trabajo se ausenten, ya que son más las responsabilidades las que tienen que atender. Sin embargo, muchos piensan que cuando ellos se ausentan, sus compañeros lo que sienten es preocupación por ellos. En cuanto a la imitación del ausentismo, el componente principal de este estudio, casi ningún participante expresó que ha reflejado o modelado el comportamiento de ausentarse de otros compañeros. Por otra parte, algunos de los entrevistados prefieren llegar tarde a sus empleos a faltar un día completo.

En cuanto a las razones para ausentarse hubo un poco más de consenso. Todos los empleados expresaron como razones principales para ausentarse los factores sociales, en especial los de atender asuntos familiares y las enfermedades, especialmente los catarros comunes. Sobre los factores económicos, ninguno expresó haberse ausentado a causa de ello. En cuanto a los factores organizacionales, la mayoría de los entrevistados entienden que sus lugares de trabajo y sus supervisores son buenos. Inicialmente, aunque, en ocasiones se han sentido cargados, no ha sido lo suficiente para faltar, sin embargo, luego expresaron que la sobrecarga es una de las razones por las que se ausentan. De igual forma, en cuanto a los elementos psicológicos, la mayoría expresa que han sentido estrés, molestia, carga, síntomas de depresión, entre otros, pero no han sido lo suficiente para convertirse en una causa de ausencia. Además, algunos de los participantes mencionan que un factor que los motiva a ir a trabajar es el generar un ingreso con

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

el cual pueden sustentarse a ellos y a sus familiares, además que pueden invertirlo en interés personales.

En cuanto a las consecuencias del ausentismo, la mayoría de los participantes establecen que principal sobrecarga de trabajo. Además, muchos mencionan que el ausentismo afecta el servicio ya que, para cubrir vacantes, en muchas ocasiones, tienen que ir a trabajar en área o unidades en las cuales no están preparados o que tienen las competencias necesarias para realizarlo de la mejor forma. De igual forma, uno de los participantes indica que una consecuencia del ausentismo es que, cuando se hacen los arreglos de horarios para cubrir las ausencias, los empleados al ver en dónde les toca trabajar, y con quiénes, les crea una carga emocional sin haber siquiera empezado a trabajar.

Por último, sobre el manejo del ausentismo, todos los entrevistados coinciden que un mecanismo que utilizan sus lugares de trabajo, para lidiar con el ausentismo es hacer arreglos en los horarios de trabajo, es decir, crear una agenda de quién trabajará qué día según las disponibilidades de cada cual. En cuanto a las sanciones que toma la compañía, las respuestas fueron contradictorias, ya que algunos entienden que la compañía es muy rígida en penalizar a quienes se ausentan con regularidad, mientras que otros entienden que son flexibles, y no toman muchas medidas de manejo de reducción de sus tasas.

En general, pueden destacarse puntos importantes del ausentismo en este estudio. Primero, según los participantes, la imitación del ausentismo no es una conducta que ellos practican, ni que los lleva a ausentarse. Más bien, se ausentan principalmente por motivos sociales, sobre todo por atender asuntos familiares y porque están enfermos. Segundo, se ausentan por la sobrecarga de trabajo que tienen. Por último, destacaron las consecuencias principales del ausentismo frecuente en sus lugares de trabajo, y la sobrecarga laboral cuando los

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

asignan a trabajar en áreas que no tienen las competencias y conocimientos y el alto nivel de estrés emocional que les genera.

En este capítulo informé los resultados del estudio basados en las entrevistas a los participantes. A continuación, presentaré el capítulo de discusión. Este consiste en comparar los resultados de mi estudio con la literatura para mostrar convergencias y divergencias en distintos temas y con el marco teórico.

## **Capítulo 5**

### **Discusión**

En este capítulo discuto los resultados del estudio, según la revisión de literatura y el marco teórico. Divido este capítulo de la siguiente manera: primero, la percepción del ausentismo en la cual incluyo cómo los participantes se sienten con respecto a este fenómeno. Puntualizo en las justificaciones y sentimientos de los participantes, cómo estos perciben que sus compañeros se sienten respecto de sus ausencias, la imitación del ausentismo y la tardanza como mecanismo alternativo a la ausencia. Luego, los factores por los que los entrevistados se ausentan al trabajo. Los clasifico en factores psicológicos, sociales, entre los cuales se encuentran la enfermedad y la familia, y económicos. Además, los factores organizacionales, entre los que se integran la ausencia de trabajo y la satisfacción laboral por las demandas del trabajo.

Después, discuto los temas del presentismo por miedo y el presentismo por enfermedad. Luego, las consecuencias del ausentismo, entre las que se encuentran la sobrecarga de trabajo, la falta de competencias y la carga emocional. De forma subsiguiente, discuto la atención del ausentismo en los espacios de trabajo. Por último, analizo los resultados de este estudio en relación con el marco teórico. El marco se constituye de la Teoría de aprendizaje social de Albert Bandura (1971) y la Teoría de las demandas y recursos laborales de Demerouti et al. (2001).

#### **Percepción del ausentismo**

En esta sección discutiré cómo los participantes visualizan y se sienten respecto al ausentismo. Incluiré cómo lo justifican y/o legitiman, cómo perciben que sus compañeros se sienten respecto a sus ausencias, la imitación del ausentismo de empleados y la tardanza como alternativa a la ausencia.

**Justificación del ausentismo.** En cuanto a la justificación, me refiero a si los empleados entienden que cuando sus compañeros de trabajo se ausentan, lo hacen por alguna razón legítima o justa, o si, por el contrario, consideran que esta es injustificada o ilegítima. Según mis resultados, las respuestas entre los que las legitiman y los que no, fueron mixtas, al haber de ambas partes. Este resultado es acorde con Patton (2011), quien encontró que las razones para la ausencia y el contexto son determinantes importantes de las reacciones de otros luego de un episodio de ausencia. En otras palabras, no hay una respuesta absoluta que justifique o no las ausencias, sino que varía según el contexto y las circunstancias. De esta manera, no todo el ausentismo es percibido de igual manera. La razón de la ausencia y el contexto que la rodea pueden influir en cómo se le percibe a un empleado luego de esta. Este autor destaca cómo el contexto y la razón pueden influir en las reacciones emocionales y en las intenciones de los compañeros de trabajo. La enfermedad parece ser una razón legítima para ausentarse al trabajo. Aunque lo discutiré más adelante, esto va acorde con mis resultados, ya que todos los participantes mencionaron la enfermedad como la causa principal del ausentismo; no solo lo ven como una causa, sino que la perciben como una razón justificada para ausentarse.

Por otra parte, los resultados de mi estudio pueden asemejarse y diferenciarse del estudio de Addae, et al. (2013), sobre la legitimidad de la ausencia. Estos autores encontraron que distintas variables explicativas del ausentismo difirieron significativamente entre los países estudiados, al igual que la legitimidad percibida. A participantes de Pakistán, India y Trinidad les parecía más aceptable el ausentismo, mientras que a los de EE. UU., Ghana y Japón les parecía menos aceptable. De forma similar a mi estudio no hubo un consenso general sobre la percepción legitimidad de la ausencia. Los resultados anteriores pueden asemejarse a mi estudio, aunque el último se hizo en un solo país y con una metodología cualitativa. En los resultados expuestos,

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

según presentados en el capítulo anterior, se recopilaron respuestas mixtas sobre la legitimidad del ausentismo. De acuerdo con los autores anteriores, puede implicar que las diferencias culturales entre países pueden impactar la legitimidad del ausentismo en los espacios laborales. En contraste, sin embargo, al examinar resultados de cada país en sí, las respuestas de los participantes fueron similares, contrario al estudio realizado en Puerto Rico. Esto puede deberse a que los participantes son de distintas organizaciones y de distintas áreas laborales dentro del departamento de enfermería. Por lo cual cuentan con distinto personal de supervisión, quienes podrían tomar variedad de medidas y/o podrían influir en la percepción de la legitimidad del ausentismo.

Además de lo anterior, respecto a eventos deportivos puede verse la similitud y el contraste entre mi estudio y estudios anteriores. Addae et al. (2013), discuten la relación entre los eventos deportivos y la exacerbación del ausentismo. Además, cómo este es legitimado durante los juegos de Copa Mundial en países donde hay simpatizantes del fútbol. En mi estudio, algunos participantes indicaron que otros se ausentan cuando hay eventos de boxeo. Sin embargo, algunos participantes no justifican que sus compañeros se ausenten cuando hay eventos deportivos de gran magnitud como el boxeo.

En general, en cuestión de la percepción, hubo respuestas mixtas, tanto entre mis participantes, como en la literatura. Lo anterior indica que en los resultados existe heterogeneidad en lugar de homogeneidad. En parte mis resultados se asimilaron a la literatura ya que se expresa que la justificación o legitimización depende del contexto y de otros factores emocionales, por lo tanto, es variada, como lo observado. Sin embargo, en el estudio de Addae y colaboradores (2013), esta legitimidad parece ser similar por país estudiado. En cuanto a la ausencia por eventos deportivos, en la literatura se muestra que en ocasiones participantes la



justifican si hay alguna competencia importante. Sin embargo, en mi estudio fue expresado como una razón injustificada para ausentarse.

**Sentimientos de ausentismo.** Con relación a las ausencias de los empleados, la mayoría de los participantes expresaron sentir emociones negativas. Algunas de las que se destacan son: enojo, molestia, frustración, estrés y sobrecarga de trabajo por la falta de personal. De forma similar, Pérez Torres y Molina (2007) llevaron a cabo un estudio para investigar el impacto del ausentismo de los compañeros. En los resultados se observó que, similar a mi estudio, uno de los estresores principales es el exceso de trabajo. Identificaron, además, de forma similar a mi estudio, que el impacto del estrés laboral es evidente cuando existe un alto nivel de ausentismo y rotación de personal. También se identifica el bajo rendimiento en materia de seguridad, en la motivación de los empleados y en la baja productividad.

Un factor que surgió como parte de mi estudio es que, a pesar de que los participantes sienten disgusto cuando otros empleados se ausentan, varios mencionan que cuando se ausentan, el sentimiento de sus compañeros es preocupación. Esto es un elemento nuevo al compararlo con la revisión de literatura ya que no había encontrado estudios sobre esta categoría. En mi estudio los empleados se enojan o se frustran cuando sus compañeros se ausentan, sin embargo, también demuestran compasión y preocupación por quienes se ausentan por razones justificadas, como enfermedad de ellos o sus familiares.

Puede puntualizarse que en cuanto a los sentimientos de las personas al observar que sus compañeros se ausentan, mis resultados son congruentes con la revisión de literatura. Sin embargo, surgió este elemento sobre la preocupación de sus compañeros, quienes sienten inquietud por quienes se ausentan cuando no se presentan a trabajar. Lo anterior denota cierta compasión y solidaridad de parte de los compañeros de trabajo.

**Tardanza.** Algunos participantes utilizan la tardanza como método de evitar el ausentismo. Esto cuando han tenido situaciones familiares o médicas que requieran atención. Usualmente cumplen con esas responsabilidades personales y luego se presentan a trabajar las horas que les quedan de su turno. Esto es opuesto a la literatura, ya que en lugar de visualizar la tardanza como una solución al ausentismo, se estudia como una conducta desviada o de retirada del trabajo. El estudio de Jaddoud (2018) es un ejemplo de lo anterior, quien investigó la relación del afrontamiento del estrés con elementos de comportamiento de retirada de empleado: la rotación, el ausentismo, y la tardanza.

**Imitación del ausentismo.** La mayoría de los participantes mencionó que, a pesar de cualquier emoción que sientan con relación a las ausencias de sus compañeros, esto no ha contribuido a que ellos se ausenten. Indicaron que en ningún momento han modelado el comportamiento de ausencia de sus compañeros. Esto es similar a los resultados de la investigación de Brummelhuis et al. (2016), quienes encontraron que los empleados no necesariamente imitan el comportamiento de sus compañeros ya que la mayoría se reportaron al trabajo bajo condiciones altas de compañerismo. También encontraron que desaprobaban las ausencias, de forma similar a mi estudio. Los participantes del estudio citado tenían normas de intercambio cooperativo mayores cuando trabajaban en equipos interdependientes y con una alta cohesión. Lo anterior no fue investigado en mi estudio, sin embargo, se demuestran solidaridad y comprensión entre los compañeros de trabajo, cuando alguien se ausenta.

Brummelhuis et. al (2016) observaron, sin embargo, que estos participantes eran más propensos a llamar al trabajo reportándose enfermos, cuando sus compañeros de trabajo se ausentaban con frecuencia, porque tenían normas en cuanto al ausentismo. Esto fue opuesto a

mis resultados, salvo una participante que indicó que, si su compañera llamaba reportándose enferma, de igual forma lo haría, y en efecto lo llevó a cabo.

### **Factores para el ausentismo**

A continuación, discutiré las razones por las que los participantes de mi estudio se ausentan al trabajo. Estas se dividen en factores psicológicos, factores sociales, principalmente la enfermedad y la familia, y los factores económicos. Entre los factores organizacionales por los que no se presentan a trabajar se encuentran la falta de trabajo y la satisfacción laboral, como consecuencia de las condiciones y demandas del trabajo.

**Factores psicológicos para ausentarse.** Primero, la mayoría de los participantes establecieron que no han tenido razones psicológicas como ansiedad, agotamiento mental, estrés, depresión, entre otras, por las que se han ausentado al trabajo. Contrario a estos resultados, Hilton, Sheridan, Cleary y Whiteford (2009) evaluaron el impacto del estrés psicológico en el ausentismo de empleados. Indican que el ausentismo no solo se limita a valores positivos, como trabajar menos que las expectativas de tu patrono, sino que puede ser negativo, como trabajar más de lo que tu empleador espera. A pesar de esto, los participantes de mi estudio expresaron que han sentido estrés en sus trabajos, en parte por el ausentismo de compañeros o cuando los asignan a otra área de trabajo. Sin embargo, esto no ha sido razón por la cual se han ausentado.

Continuando esta línea, en cuanto al manejo del estrés, Jaddoud (2018) no encontró relación significativa del afrontamiento positivo del estrés con ningún elemento de comportamiento de retirada de empleado: la rotación, ausentismo, ni con la tardanza. Sin embargo, contrario a mis resultados, encontró que el afrontamiento negativo del estrés, es decir, tener sentimientos pesimistas, estuvo más relacionado al ausentismo y la rotación. Entonces, de

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

acuerdo con su estudio, puede verse que los mecanismos que utilizan los empleados para lidiar con su estrés podría ser una causa para ausentarse, pero, de acuerdo con mis resultados, el ausentismo no se vincula al estrés.

Por otra parte, dentro de los elementos psicológicos que influyen en el ausentismo laboral, se ha estudiado la depresión. McTernan, Dollard, y LaMontagne (2013), encontraron que esta se relaciona positivamente con la ausencia por enfermedad y el desempeño. Sus resultados confirmaron que la tensión laboral y el acoso afectaban la productividad debido a los síntomas depresivos. Sin embargo, contrario a ellos, en mis resultados, no encontré vínculos entre la depresión y el que los empleados se ausenten por enfermedad, ni que se ausenten por alguna otra razón.

Al comparar mis resultados de factores psicológicos con la literatura, pueden observarse resultados contrarios. A pesar de que se ha visto que elementos de índole psicológicos, como el estrés y la depresión, puedan ocasionar ausentismo, en mis resultados no se menciona esas condiciones. No obstante, mis resultados concuerdan con la literatura en que el ausentismo relacionado con depresión parece ser menor en empleados en niveles educativos altos, ya que todos los participantes poseen un bachillerato.

**Factores sociales para ausentarse.** En esta parte discutiré las razones sociales por las que los trabajadores se ausentan. Destaco, principalmente las enfermedades y la familia. Discuto, también, sobre los factores económicos y su relación con la ausencia.

**Familia.** Uno de los temas que más se destacó en mi investigación fue que todos los participantes expresaron ausentarse por razones familiares. Entre estas razones incluyeron: atender enfermedades y asuntos escolares de los hijos, ir y llevar a sus padres, pareja y abuelos a

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

citas médicas, la muerte de algún familiar, entre otros. Al igual que con la enfermedad, no solo expresaron que la familia es una razón para ausentarse, sino que entienden que es legítimo no presentarse a su trabajo si tienen que atender a algún miembro de esta. Esto es congruente al estudio de Vignoli, Guglielmi, Bonfiglioli y Violante (2016), quienes indican que las demandas laborales se vinculan a mayores niveles de conflicto trabajo/familia y exhausto emocional y, por lo tanto, llevan al ausentismo. Recomiendan, por tanto, que organizaciones que intenten implementar intervenciones para reducir el ausentismo, deben enfocarse no solo en las demandas laborales y el conflicto trabajo familia, sino en la relación entre este conflicto y el exhausto emocional.

Pérez Torres y Molina (2007) investigaron los problemas que conlleva el ausentismo laboral tanto para la empresa como para los empleados, y sobre el impacto del estrés laboral en el ausentismo laboral en Estados Unidos y China. Observaron que, de forma similar a los resultados de mi estudio, y lo discutido anteriormente, que uno de los estresantes principales, aparte del exceso de trabajo y la falta de tiempo para completarlos, son los problemas familiares.

Como parte de la solución a estos asuntos familiares, algunos de mis participantes expresaron que tienen que atender sus hijos porque su institución de trabajo no tiene cuidado para ellos, ni programas similares que puedan encargarse de ellos mientras trabajan. Para atender este asunto, Dallimore y Mickel (2011) establecen que existe evidencia que indica que se deben crear e implementar políticas organizacionales integradoras de la vida personal y profesional, ya que produce beneficios para el trabajador como menos nivel de estrés y presión, más control en el trabajo y mayor tiempo para la familia, y la empresa. Estas políticas reducen el ausentismo incrementando la productividad, entre otros beneficios. Por su parte, Jiménez Figueroa y Moyano Díaz (2008) concluyeron que aplicar medidas de política organizacional, como

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

flexibilidad de horarios, permisos, asistencia en labores domésticas y cuidar las formas de supervisión aumenta el bienestar y la satisfacción laboral ya que habría menos nivel de estrés, más control personal del trabajo y de tiempo familiar. Lo anterior tiene además el beneficio organizacional de reducir el ausentismo e incrementar la productividad. Es decir, que se deben aplicar políticas y mecanismos que atiendan y trabajen los asuntos personales y familiares para, de esta forma, reducir el ausentismo. Esto ya que el trabajo puede interferir en la familia (conflicto trabajo familia) y la familia puede interferir con el trabajo (conflicto familia trabajo) (Greenhaus & Buttel en Jiménez Figueroa & Moyano Díaz, 2008), según expresó en mi estudio.

***Enfermedad.*** En cuanto a ausentarse por enfermedad, todos los participantes del estudio establecen que una de las razones primordiales por la que lo hacen, es porque están enfermos. Aunque mencionan otras enfermedades, destacan principalmente las respiratorias, tal como: gripe, asma, pertusis, sinusitis, influenza y, especialmente, catarros comunes. Esto es acorde con el estudio de Saldarriaga y Martínez (2007), quienes estudiaron las causas médicas y los factores asociados como causas principales del ausentismo en el programa de salud de la Universidad de Antioquía. En su estudio se observó que las principales causas de ausentismo las constituyeron, como causa mayor, las enfermedades respiratorias. Lo anterior coincide con datos del Departamento de Salud (s.f.), en Puerto Rico. Para el 2013, de las primeras doce causas de muerte en el país, las enfermedades respiratorias son la séptima.

Aparte de las respiratorias, hay otras enfermedades por las que los participantes de han ausentado. En muchas ocasiones son crónicas, de tipo gastrointestinal como escolitis ulcerosa, hipertensión y accidentes cerebrovasculares; además de que destacaron los dolores de espalda y hombros, las cuales podrían estar vinculados a las tareas que ejercen como enfermeros. Esto ya que, de acuerdo con Smith, Wei, Zhao y Wang (2004), los dolores músculo esqueléticos son

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

frecuentes en el personal de enfermería de hospitales. Similarmente, Yalcinkaya, Önes, Ayna, Turkyilmaz y Erden (2015), establecen que los cuidadores de salud tienen una alta frecuencia de dolor de espalda baja. Según indiqué, el Departamento de Salud (s.f.), menciona que, entre las condiciones más mortales en Puerto Rico, por orden descendiente se encuentran: *cáncer*, enfermedades cardiovasculares, diabetes, Alzheimer, enfermedades cerebrovasculares, accidentes, enfermedades respiratorias, nefritis, homicidios, septicemia, neumonía e influenza e hipertensión. Con esto se puede ver que muchas de las condiciones que el Departamento destaca como frecuentes en nuestro país, se vieron en mi estudio como causas de ausentismo de los participantes y sus familiares. Como mencioné, los participantes señalaron que la enfermedad no es solo un elemento que les obstaculiza presentarse al trabajo, sino que, es una razón justificada para ausentarse. Esto coincide con el estudio de Addae et al. (2013), quienes encontraron que la enfermedad parece ser una razón legítima para ausentarse al trabajo.

Sobre la familia y la enfermedad, uno de mis participantes expresó que, por ser joven, no tiene necesidad de ausentarse con tanta frecuencia al trabajo ya que no tiene tanta enfermedad y asuntos familiares que atender. Lo anterior puede implicar que hay diferencia respecto a las ausencias por enfermedad dependiendo de la edad y las responsabilidades familiares. Dello Russo et.al. (2013) no encontraron diferencias en la cantidad de ausencias por edad. Estas ausencias pueden responder a responsabilidades familiares o asuntos de salud. En cuanto a este asunto respecto a ausentismo por diferencias de edad, en mis resultados se puede identificar lo opuesto.

***Dolores.*** Ahora bien, como expresé, en mi estudio, algunos participantes reportaron el dolor como una razón por la que se han ausentado al empleo, y la cual legitiman. De acuerdo con un estudio de Bergström, Hagberg, Busch, Jensen y Björklund (2014), la mayoría de los

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

empleados en su estudio informaron una duración del dolor de más de 52 semanas, por lo que muchas personas sufren dolor crónico. Sin embargo, la mitad de la población del estudio informó 7 días o menos de ausentismo por enfermedad durante el año anterior, y un cuarto adicional del grupo de estudio describe menos de 30 días de baja por enfermedad lo que significa que la capacidad y cantidad de trabajo parece ser buena para la mayoría de los participantes. Es decir, el ausentismo es bajo o se presentan a trabajar a pesar del dolor que sientan. En mi estudio el nivel de ausentismo en general es bajo. Sin embargo, el dolor es una de las causas del ausentismo.

**Factores económicos.** Sobre elementos económicos para ausentarse, ningún participante expresó esta razón, tanto personal como social, por la cual se han ausentado, o por la cual podrían ausentarse. De hecho, algunos expresaron que el factor económico es la razón que les incentiva a presentarse a trabajar. De forma opuesta, Brummelhuis et al. (2016) encontraron que la decisión para ausentarse estaba relacionada positivamente con el ausentismo de los compañeros, con las normas de aceptación del ausentismo y del cambio económico. Asimismo, en la literatura se indica que, personas con niveles más altos de educación y con niveles de ingresos más altos, tendían a poseer menores niveles de ausentismo relacionados con depresión (Evans-Lacko & Knapp, 2016). Es decir, en estos estudios se observa que el elemento económico tiene, hasta cierto punto, alguna estrecha relación con la ausencia de personal. De igual forma ocurrió en mi estudio ya que lo económico, es decir, sus ingresos, es uno de los elementos que influye en la decisión de los participantes de no ausentarse.

En cuanto a elementos sociales, mis resultados concuerdan, en su mayoría, con estudios anteriores ya que los empleados se ausentan principalmente por enfermedades, con mayor frecuencia las respiratorias. Además, se ausentan por asuntos familiares, en especial por el cuidado de hijos, por la falta de un servicio de cuidado en las instituciones de trabajo. Por el lado



económico, mis resultados fueron contrario a la literatura ya que, a pesar de que se ha visto relación entre esto y el ausentismo, en mis resultados lo económico no ha sido una razón para ausentarse.

**Factores organizacionales para ausentarse.** En esta sección discutiré sobre las razones de la organización por las cual los empleados se ausentan. Entre estas se encuentran la falta de tareas a realizar, la satisfacción laboral a causa de las demandas y estrés del empleo.

*Falta de trabajo.* Otro elemento que surgió fue el hecho de que en ocasiones no hay tanto trabajo o tareas para hacer. Expresan llegar a sus áreas y que ese día no hay mucha tarea al punto que, en ocasiones, los han enviado a sus casas. Saldarriaga y Martínez (2007) destacan que una de las razones principales de ausentismo es el sedentarismo. Es decir, la falta de trabajo provoca el estar inactivo, lo cual podría llevar al ausentismo laboral. A raíz de esto, se puede ver que la falta de pacientes para atender, o falta de tareas para completar, funge como una razón para no asistir al trabajo, por lo cual es importante asegurar los empleados estén y se sientan productivos y activos en sus lugares de trabajo.

*Satisfacción laboral.* En general, aunque los participantes del estudio se han sentido cargados y con estrés, esa nunca ha sido una razón para no ir a trabajar. Algunos destacaron que sus compañeros enfermeros se han ausentado por la sobrecarga, pero ese no ha sido su caso. Se ha visto en la literatura que ha habido relación entre la satisfacción con el empleo y el ausentismo. Por su parte, Drakopoulos y Grimani (2013) demostraron un efecto negativo fuerte de la satisfacción laboral en el ausentismo por lesión, por lo que concluyen que un bajo nivel de satisfacción con el trabajo está asociado con un aumento en el número y frecuencia del ausentismo por lesión. Lo anterior, de acuerdo con ellos, implica un énfasis de la satisfacción laboral con, al menos, este tipo de ausentismo. Además, de forma similar a su estudio, Mendoza

Llanos (2015), encontró que el ausentismo es influenciado por la satisfacción y la cultura organizacional. Por lo cual, puede verse concordancia entre la literatura y mis resultados ya que la satisfacción laboral influye sobre, al menos, un tipo de ausentismo: por lesión. Como expresaron los participantes, aunque no ha sido su caso, algunos compañeros se han ausentado por la sobrecarga que sienten en el trabajo. Además, como mencioné, algunos se han ausentado por dolores, lo cual, en ocasiones se debe a la misma lesión (He, Hu, Yu, Gu & Liang, 2010).

***Sobrecarga.*** Como mencioné, los participantes indicaron que otros compañeros se sienten sobre cargados. Aunque no lo reconocieron para sí mismos de primera instancia, sí mencionaron haberse ausentando en ocasiones cuando se sienten sobrecargados. Esta incongruencia podría deberse al mismo miedo que sienten a perder el trabajo, o tal vez, al elemento de que la organización puede obligarlos sentir que no pueden admitirlo, así como les recalcan que mantengan una buena cara en el trabajo. Así mismo, en la literatura puede verse que las demandas laborales de la sobrecarga del trabajo, y el obligar la asistencia influenciaban el ausentismo a través el presentismo, pero solo cuando la distribución de justicia era baja o igual que su promedio (Deery, et al., 2014). Además, las políticas inflexibles que se encargan de reducir el ausentismo corren el riesgo de aumentar la asistencia de empleados enfermos, el deterioro de la salud y prolongar periodo de ausencia.

### **Razones para presentarse a trabajar**

Algunos de los participantes establecieron como una de las razones principales para ir a trabajar o lo que los motiva, su ingreso. Esto para mantener a sus familias, pagar sus cuentas y atender sus asuntos personales. De forma similar, en la literatura de ha encontrado que el promedio de horas trabajadas por el(la) jefe(a) de hogares en los cuales están ambos padres es muy superior al del hogar donde hay un solo padre; y que estas horas extras se otorgan ya que

entre los trabajadores existen altos niveles de endeudamiento como aspiraciones de ascenso social a través del consumo o, para suplir ingresos insuficientes (Espinoza & Morris en Jiménez Figueroa & Díaz, 2008). Además, en el caso del personal de enfermería, se ha visto que el trabajo se vuelve una fuente de ingresos y un elemento importante en la relación con el mundo y la vida personal y profesional (Fernandes, Portela, Rotenberg, & Griep, 2013). De igual forma, los participantes establecen que los motiva a trabajar generar un ingreso, con lo cual se ha visto que las trabajadoras de enfermería ejercen actividades extensas en el trabajo, lo que resulta en largas jornadas y jornadas doble que garantizan mejores salarios (Fernandes, et al., 2013).

Otro de los elementos que emergió a raíz de una de las entrevistas era el miedo a perder el trabajo. Uno de los participantes evita ausentarse por temor a que, como consecuencia, sea despedido de su empleo. Esto lleva al *presentismo*. Evans-Lacko y Knapp (2016), encontraron que los participantes estaban menos propensos a reportar a sus patronos sobre su depresión por miedo a perder su trabajo o debido al clima económico. En mi estudio muchos participantes establecieron que se presentan al trabajo estando enfermos o cargados, tal vez por miedo a avisarlo a sus supervisores, lo cual puede ser considerado presentismo. Similarmente, Evans-Lacko y Knapp vieron que los individuos que viven en países con un PIB per cápita más alto que no les decían sus condiciones a sus empleadores porque tenían miedo a perder sus trabajos, tenían niveles más altos de presentismo.

Bergström et al. (2014), discuten sobre el presentismo por enfermedad. Establecen que la pobre salud no necesariamente significa ausentismo por enfermedad y que la decisión de un empleado a reportarse enfermo al empleo o a trabajar a pesar del malestar es afectada por varios factores. Estos son por elementos de origen privado y relacionado con el trabajo y con la sociedad. En mi estudio, aunque pueden verse algunos casos de presentismo en relación con el

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

estrés y la sobrecarga, y por miedo a perder sus trabajos, ningún empleado expresó haberse presentado al trabajo enfermo. Al contrario, como he mencionado, todos establecen la enfermedad como una de sus dos razones principales para faltar al trabajo. Entre estas razones se encuentran que entienden está justificado, no quieren enfermar a nadie más, en especial a pacientes delicados, por su contexto de trabajo en hospitales; y porque tienen días por enfermedad con paga los cuales entienden deben utilizar, o por lo menos, entienden que sus compañeros lo hacen.

### **Consecuencias del ausentismo**

A continuación, presento las consecuencias que conlleva el ausentismo para los trabajadores que están presentes. Se destacaron tres principales: 1) la sobrecarga de trabajo por la cantidad alta de pacientes a atender versus la cantidad de empleados; 2) la falta de competencias ya que, para cubrir vacantes, los asignan a otras áreas de trabajo y los asignan a hacer tareas en las cuales no tienen tanta experiencia o conocimiento; y 3) la carga emocional que conlleva para ellos, desde el día anterior si se conoce la ausencia de un compañero, que los muevan de área, los asignen a trabajar en otros horarios y con compañeros distintos a quienes están acostumbrados.

En la literatura se puede ver, de igual forma, que el ausentismo tiene consecuencias serias para las organizaciones y los empleados. En congruencia con mis resultados, Pérez Torres y Molina (2007), discuten como uno de los estresantes principales del ausentismo, el exceso de trabajo y la falta de tiempo para completarlos. Además, establecen que el ausentismo es perjudicial ya que causa un estrés que impacta la motivación de los empleados y la productividad, lo que provoca que no se logre el mayor aprovechamiento mutuo en los lugares de trabajo. Estos autores establecen que el ausentismo es costoso para las organizaciones ya que, si falta algún empleado, la empresa tiene que invertir tiempo y dinero en adiestramiento para que

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

esa persona pueda realizar el trabajo de quien está ausente. En el caso de mi estudio, ningún participante ha expresado que les brinden adiestramientos para realizar las tareas de quienes se ausentan, lo cual tal vez incide en la baja productividad y desmotivación de empleados.

Por otra parte, surgió en mi estudio que, como consecuencia del ausentismo, se puede afectar el servicio a los pacientes. En concordancia, se ha visto que el ausentismo por enfermedad es asociado no solo con costos adicionales, sino que puede tener serias consecuencias para los pacientes. La ausencia por enfermedad puede resultar en insatisfacción y calidad de cuidado más baja (Aiken, Clarke, Sloane & Sochalski, 2002). Además, el ausentismo resulta en la interrupción de procesos de trabajo coordinados y la pérdida o subutilización de la capacidad de recursos humanos (Brooke & Price en Nguyen, Groth & Johnson, 2013). En el caso de empleos caracterizados por requerir altas velocidades, con un gran trabajo en equipo y que tengan dificultad de encontrar sustitutos, cualquier problema relacionado con el trabajo o salud (ausentismo en este caso), puede causar problemas de baja productividad. Esto podría incluso, exceder el costo del sueldo de un empleado (Strömberg, Aboagye, Hagberg, Bergström, Lohela-Karlsson, 2017). Con relación a las consecuencias del ausentismo, mis resultados fueron similares a la literatura en cuestión de que expresa la sobrecarga de trabajo de los empleados, al no tener los conocimientos para realizar tareas de quienes sustituyen. Esto implica que no puedan realizarlo con la misma competencia, por ende, se afecten los servicios de las instituciones. Todo esto puede resultar costoso para las organizaciones.

### **Atención del ausentismo**

Además de lo mencionado, en mis resultados se muestra cómo las instituciones lidian con el ausentismo. Se expresó sobre la rigidez de hacer cumplir con la asistencia y las sanciones hacia el ausentismo frecuente. Sobre esto las respuestas fueron mixtas ya que algunos entienden

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

que su compañía aplica las políticas de forma estricta, mientras otros son muy flexibles. Sin embargo, en cuanto al manejo de ausencias, un elemento que la mayoría de los participantes destacó es que su compañía, en muchas ocasiones, implementa medidas para reducir o evitar el ausentismo y perjudicar a los empleados. Principalmente, mediante arreglos en los horarios. Esto se refiere a asignarles a los empleados los turnos semanales a los que deben reportarse, de acuerdo con su disponibilidad. Esto es posible realizarlo por su tipo de trabajo, ya que es personal de enfermería y en estas instituciones los turnos son mayormente rotativos.

Como parte de esto, los supervisores, quienes mayormente preparan los horarios, les deben pedir a los empleados que notifiquen con anticipación si tienen que ausentarse por alguna razón para así acomodar los turnos y evitar, en la medida posible, la falta de personal. De forma similar, Jiménez Figueroa y Moyano Díaz (2008), concluyen que las compañías deben aplicar medidas de política organizacional para traer consigo el beneficio de reducir el ausentismo e incrementar la productividad. Entre las políticas destacan principalmente la flexibilidad con los horarios y permisos, entre otras. Con lo cual se puede ver la importancia de tomar en cuenta el aspecto de acomodar el horario de acuerdo con las necesidades de cada empleado y la organización.

### **Aprendizaje social, demandas y recursos laborales**

Para esta investigación, utilicé como marco teórico la Teoría de aprendizaje social del 1971 de Albert Bandura y la Teoría de las demandas y los recursos de laborales (DRL) expuesta por Demerouti et al. (2001). En cuanto a la primera teoría, Bandura (1971), postula que las personas aprenden mediante observación de la conducta de otros. Así pueden desarrollar respuestas emocionales al observar las reacciones afectivas de dolor y placer de los demás, lo que es conocido como aprendizaje por modelaje. Establece que la mayoría de las conductas que

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

las personas reflejan son una influencia directa o indirecta del ejemplo. Además, postula que parte de lo que moldea la conducta es el refuerzo vicario. Lo que implica que las experiencias de los demás aportan en la conducta de los individuos. Las personas observan las acciones de otros y dependiendo de si son recompensados, ignorados o castigados, podrían aplicar la conducta observada. Como parte del aprendizaje social, Akers (2017), menciona que las personas podrían tener un “mentor” criminal, quien provee dirección en el aprendizaje de actitudes criminales, como comportamientos desviados de retirada en este caso.

Los resultados de este estudio de tesis no coincidieron con la teoría de Bandura ya que los participantes expresaron que el comportamiento de sus compañeros no los ha llevado a ausentarse, salvo una persona que lo ha hecho en una sola ocasión, y otro que lo ha pensado, pero no lo ha accionado. Es decir que, aunque ellos han visto que sus compañeros se han ausentado a su trabajo, ninguno ha modelado o imitado este comportamiento de ausencia de otros empleados. De igual forma, ninguno, de manera consciente o inconsciente ha tenido un “mentor criminal” de quien hayan aprendido o desarrollado la costumbre y/o práctica de tomar la conducta desviada de retirada de ausentarse a su trabajo.

Por el otro lado, la segunda teoría de mi marco es la de las demandas y recursos laborales. En esta Demerouti, Nachreiner, Bakker y Schaufeli (2001), establecen que las demandas laborales se asocian principalmente con el componente de exhausto del *burnout*, mientras que la escasez de recursos se relaciona con retirada. De acuerdo con ellos, el postulado principal del modelo DRL es que el *burnout* se desarrolla independientemente del tipo de trabajo, cuando las demandas laborales son altas y cuando los recursos son limitados. Esto ya que estas condiciones de trabajo llevan al agotamiento y limitan su motivación. Por otro lado, existen algunas estrategias a las cuales los empleados podrían acudir para reducir sus niveles de

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

estrés en el trabajo. Una de estas podría ser el *job crafting*. Esto ocurre en casos en los cuales las condiciones de trabajo no se generan de manera favorable. Por lo tanto, los empleados realizan cambios físicos y cognitivos que llevan a cabo las personas en sus tareas o en los límites de sus relaciones en el trabajo (Bakker & Demerouti, 2013).

Al comparar mis resultados con este segundo postulado de mi marco teórico, al contrario de la anterior, puedo ver que son similares. Inicialmente, los participantes establecen que nunca han sentido suficiente estrés laboral para ausentarse o que esa nunca ha sido una razón por la cual han faltado, a pesar de algunos mencionan que sí ha sido una razón en el caso de sus compañeros. Sin embargo, luego en el transcurso mencionaron que se han ausentado porque se sienten sobrecargados. Por lo tanto, en su caso, han expresado la escasez de recursos, y las altas demandas del trabajo como un factor estresante o que les cause *burnout*, y han acudido a algunos de estos mecanismos de retirada o de reducción de estrés, en su caso el ausentismo, como el *job crafting*. Por lo tanto, aunque hubo algunos elementos de mis resultados que fueron similares a lo encontrado en la literatura, otros fueron contradictorios. Esto último ocurrió principalmente con mi marco teórico. En parte, no sustenta, ni explica mis resultados ya que, con una de las teorías hay contradicción y oposición entre lo que establecen estos teóricos en sus postulados y mis resultados, sin embargo, con la otra, son congruentes. Más adelante presentaré alternativas teóricas que podrían integrarse a un marco teórico al estudiar el ausentismo por imitación.

En este capítulo discutí los resultados de mi estudio a la luz de la literatura. A continuación, presento el capítulo de conclusión. Este consiste en presentar una síntesis de la información analizada por los objetivos del estudio. Luego, las limitaciones del estudio y recomendaciones e implicaciones para estudios futuros y para la práctica de la Psicología I/O.



## Capítulo 6

### Conclusión

En esta sección presento las conclusiones generales de mi estudio. Además, discutiré las limitaciones que enfrenté al realizar esta investigación. Las dividiré en limitaciones conceptuales y en limitaciones metodológicas. Luego, expondré algunas recomendaciones para atender estas limitaciones y para estudios futuros. Por último, concluiré con una reflexión sobre la pertinencia de este estudio para futuras investigaciones y la aportación al campo de la Psicología I/O.

Sobre los resultados generales de mi estudio, primero, al hablar sobre la percepción que tienen los empleados sobre la ausencia de sus compañeros, las respuestas fueron mixtas. Esto implica, como mencioné, que la percepción de los empleados sobre el ausentismo depende de varios factores como atención, memoria, elementos sociales, entre otros. Esto ya que la mitad entiende que hay un problema de ausentismo en sus espacios de trabajo, y la otra parte expresó que esto no es problema en sus lugares de empleo. De igual forma, las respuestas fueron divididas a la mitad en cuanto a que entienden que las ausencias son justificadas, mientras que la otra mitad considera que no lo son. A pesar de esto, la mayoría se molesta y se sienten cargados cuando sus compañeros de trabajo se ausentan, ya que son más las responsabilidades que tienen que atender. Sin embargo, muchos piensan que cuando son ellos quienes se ausentan, sus compañeros sienten preocupación por ellos, en vez de molestia.

Por otra parte, la imitación de las ausencias era la pregunta principal de este estudio. Al utilizar como marco teórico la teoría de aprendizaje social de Albert Bandura, partía de que esta es una conducta que los empleados llevarían a cabo. Sin embargo, casi ningún participante expresó que ha modelado el comportamiento de ausentarse porque ha visto a otros compañeros. Solo una participante mencionó que, en una ocasión, se ausentó al ponerse de acuerdo con una

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

compañera en que faltarían un día de trabajo. Esto debido a la sobrecarga que tenían ya que las habían movido de sus áreas de trabajo regulares. Por lo tanto, considero que la teoría del aprendizaje social no explica los resultados de estudio. Deben considerarse otros factores psicológicos y sociales, como las motivaciones de los empleados para realizar y aprobar o no ciertas conductas.

Sobre motivos para ausentarse hubo más consenso. En cuanto a los elementos psicológicos, la mayoría expresa que han sentido estrés, molestia, carga, síntomas de depresión, entre otros, Sin embargo, todos los empleados expresaron como razones principales para ausentarse los factores sociales, en especial, cuidar, atender a sus familiares y sus asuntos, y las propias enfermedades, mayormente respiratorias, con enfoque en catarros comunes. Sobre los factores económicos, ninguno expresó haberse ausentado a causa de esto. Algunos mencionan que un factor que los motiva a presentarse a trabajar es generar un ingreso con el cual puedan sustentarse ellos y a sus familiares, además que pueden invertirlo en intereses personales. En cuanto a los factores organizacionales, la mayoría entienden que sus lugares de trabajo y sus supervisores son buenos. Inicialmente expresaron que, aunque en ocasiones se han sentido sobrecargados, esto no ha sido suficiente para ausentarse, pero que compañeros se han ausentado por esta razón. Sin embargo, más adelante algunos expresaron haber ausentado por la sobrecarga que sienten en el trabajo. Por lo destacado en los resultados de esta investigación, puede verse que los motivos principales para ausentarse son por razones sociales. Esto me lleva a concluir que los participantes colocan como prioridad a sus familias y a su salud, no dudan si tienen que ausentarse para atenderlos. De igual forma, las instituciones estudiadas parecen no penalizar las ausencias cuando ocurren por estos motivos, lo cual da a entender que estos elementos podrían ser considerados importantes y legítimos como causas de ausencia en la cultura puertorriqueña.

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

Otra área que se destacó en mi estudio es las consecuencias del ausentismo. La mayoría de los participantes establece que la principal es la sobrecarga. Además, muchos mencionan que el ausentismo afecta el servicio. Para cubrir vacantes, en muchas ocasiones, tienen que ir a trabajar en áreas o unidades que no están preparados o que no tienen las competencias necesarias

Por último, para lidiar el ausentismo, los entrevistados coinciden que un mecanismo que utilizan en sus organizaciones es hacer arreglos en los horarios de trabajo, es decir, crear una agenda de quién trabajará qué día según la disponibilidad de cada empleado. En cuanto a las sanciones que toma la compañía, las respuestas fueron mixtas ya que algunos entienden que la compañía es muy rígida en penalizar a quienes se ausentan con regularidad, mientras que otros entienden que son flexibles, y no toman muchas medidas para reducir el ausentismo.

En general, en mi investigación, puede verse que el ausentismo no ocurre como una respuesta de imitar al observar el comportamiento de otros. Principalmente se da por distintos factores, en su mayoría de orígenes sociales, con enfoque en asuntos de salud propios y familiares. Por lo visto, los elementos organizacionales como el estrés y las políticas institucionales no son los motivos principales por los cuales se han ausentado a sus trabajos. Además, la ausencia de compañeros puede crear sobrecarga para el personal que se presenta a trabajar. Lo anterior puede estresarlos por la falta de competencias, conocimiento y de experiencia al asignarlos a trabajar en áreas diferentes a las que atienden. Es por esto que las instituciones deben considerar estos aspectos, ya que la satisfacción de los empleados, sus percepciones, elementos familiares, de salud y sus conocimientos influyen en cómo se desempeñarán, lo cual redundará en el beneficio y producción general de los espacios de trabajo.

## **Limitaciones**

Con relación a las limitaciones, discutiré, primero las de índole teórica. Luego presentaré las limitaciones metodológicas. Como he puntualizado en los capítulos anteriores, el postulado que seleccioné como marco teórico, la Teoría de aprendizaje social de 1971 de Albert Bandura no explicó mis resultados. Sobre la teoría de Bandura (1971), quien postula que las personas aprenden mediante observación de la conducta de otros o el aprendizaje por modelaje, la mayoría de las conductas que las personas reflejan son una influencia directa o indirecta del ejemplo. Esto fue una limitación en mi estudio ya que reflejó que el comportamiento de ausencias de compañeros no ha llevado a los participantes a ausentarse, salvo una persona que lo hizo en una sola ocasión, y otro que lo ha pensado, pero no lo ha accionado. Además, un concepto de la Teoría del Aprendizaje Social, es que las personas podrían tener un “mentor” criminal quien provee dirección en el aprendizaje de actitudes criminales (Akers, 2017) como comportamientos desviados de retirada en este caso. De la misma forma, en ninguna de las entrevistas se vio reflejado o discutido ningún tipo de mentor criminal, ni persona de quien los participantes aprendieran sobre el comportamiento de ausentismo. Además de esto, Bandura indica que a los nuevos miembros de una cultura se les socializa mediante la enseñanza y utilizando refuerzos selectivos sobre las conductas que desean mantener, y que la mayoría de las conductas que las personas reflejan son una influencia directa o indirecta del ejemplo de otros. Esto tampoco fue un factor explicativo en cuanto a mis resultados ya que los participantes no establecen que en sus espacios de trabajo se penalice de forma estricta sobre el ausentismo, ni que ellos sienten la necesidad de no ausentarse porque se lo han enseñado o porque reciban serias consecuencias, sino que lo hacen porque necesitan generar un ingreso económico.

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

En términos metodológicos, confronté limitaciones para comenzar mi investigación, por la espera de la autorización para llevarla a cabo, por parte del Comité Institucional para la Protección de Seres Humanos (CIPSHI). Inicialmente, sometí mi solicitud de autorización para comenzar la investigación cerca del receso de verano (en junio), por lo cual tuve que esperar a agosto para obtener una respuesta. Entre esto y las recomendaciones que el CIPSHI me solicitó atender tuve que esperar tres meses para comenzar mi investigación, desde la fecha que envié la solicitud. Por esto me tomó más tiempo la investigación, y las fechas del plan que estaba calendarizado originalmente, tuvieron que ser modificadas.

Además, tuve limitaciones en el reclutamiento de los participantes. Mi intención era realizarlo en una institución hospitalaria específica, pero al no obtener respuesta en un tiempo razonable, tuve que reclutar participantes en diversas organizaciones. Lo anterior tomó mayor tiempo y esfuerzo hasta lograr el reclutamiento de los 8 participantes. En parte esto se debió a que la población, al ser personal de enfermería, quienes trabajan en el ámbito de la salud, tienen códigos de confidencialidad estrictos y trabajos con los cuales es difícil que participen en otras tareas fuera de su área. Lo anterior hizo compleja la entrada a las organizaciones para el reclutamiento. Tuve que hablar con diversas instituciones hospitalarias y clínicas para que me autorizaran reclutar en sus organizaciones. Fue muy difícil ya que muchas de ellas no me brindaban la autorización, o los empleados no estaban dispuestos a colaborar. Por esta razón, al igual que con el asunto del CIPSHI, tardé varios meses en conseguir los participantes. Las demás partes de la investigación, según las fechas calendarizadas originalmente, fueron pospuestas.

### **Recomendaciones**

Entre las recomendaciones señalaré primero las conceptuales. Dado que una de las perspectivas que seleccioné como marco teórico no sustentó los resultados de mi investigación,

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

recomiendo utilizar otras teorías cuando se estudie el fenómeno de la imitación del ausentismo, o más bien el ausentismo en general. Una teoría que podría ser útil para sustentar estudios como estos es la Teoría de la subjetividad de Fernando González Rey. Esta teoría busca conocer la subjetividad como objeto de estudio pues ella representa los referentes de las prácticas sociales, del conocimiento y de los sistemas de acciones (González Rey, 2005). En esta propuesta, la subjetividad es vista como un sistema psicológico complejo, de una producción de sentidos subjetivos concebidos como configuraciones dinámicas dentro del contexto social en el que se desarrolla la acción del sujeto.

Además, como parte de esta teoría, González Rey (2008) discute sobre la subjetividad social. Destaca que, en la subjetividad social, lo social y lo individual aparecen asociados de forma inseparable en su nivel subjetivo. Menciona que esta definición de subjetividad representa la especificidad de los procesos psíquicos humanos en las condiciones de la cultura. Además, González Rey explica que la subjetividad social es la forma en que se integran sentidos y configuraciones subjetivos de diferentes espacios sociales, lo cual forma un verdadero sistema en cada espacio social concreto, como familia, escuela, grupo informal, etc. Es decir, que en la subjetividad social toman forma subjetiva una multiplicidad de efectos y de contradicciones de todas las esferas de la vida social. En cada espacio social concreto, se componen distintos procesos subjetivos que tienen su origen en otros espacios sociales, pero es la persona la portadora de esos procesos subjetivos al atravesar por múltiples espacios sociales (González Rey, 2008). Por lo tanto, al visualizar cada persona con una historia subjetiva, así como cada uno aporta una subjetividad social en los distintos ámbitos organizacionales y culturales en los que se encuentran, esta perspectiva puede tomarse como marco teórico para analizar las historias particulares de los participantes sobre el ausentismo y la imitación de este por los empleados.

Por otra parte, en cuanto a recomendaciones metodológicas, por el tiempo que tomó en reclutar participantes, por la naturaleza del tipo de organizaciones que buscaba, recomiendo estudiar el ausentismo, su imitación y factores que inciden sobre esto en otras poblaciones. En la literatura se ha destacado el ausentismo en el personal de educación, por lo cual sería recomendable investigar estos factores en otras poblaciones como los maestros. Se ha encontrado que se ausentan casi el doble que otras profesiones (Podgursky en Shapira-Lischinsky e Ishan, 2013).

### **Implicaciones para la Psicología Industrial Organizacional**

Como he destacado, esta investigación es importante para la Psicología I/O porque toma en cuenta el ausentismo en los escenarios de trabajo, el cual es uno de los principales problemas de recursos humanos en las organizaciones (Shapira-Lischinsky & Ishan, 2013). El ausentismo es costoso para las organizaciones porque puede interrumpir el flujo de trabajo, obstruye las operaciones e interfiere en la toma de decisiones (Zoghbi-Manrique-de-Lara & Sánchez-Medina, 2015). Esta subespecialidad de la Psicología busca mejoras en los beneficios, disminuir daños y costos para los empleados y las organizaciones. Los resultados de este estudio pueden servir para trabajar con intervenciones sobre el ausentismo en las organizaciones. Esto, especialmente, porque con este estudio se han corroborado distintas consecuencias del ausentismo en el personal de enfermería, como la falta de competencias si colocan a los empleados a cubrir turnos en otras áreas para las cuales no están preparados y la carga emocional que esto les ocasiona. Además, la sobrecarga de trabajo que supone para los empleados cuando otro se ausenta.

Además, esta investigación aporta al conocimiento de la Psicología I/O en cuanto se identificó una contradicción con el concepto de aprendizaje de Albert Bandura (1971) y cómo este surge a partir de experiencias con una base vicaria, mediante la observación del

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

comportamiento de otros. Según este autor, mediante la observación, las personas pueden adquirir amplios patrones de conducta. Sin embargo, en este estudio se vio lo opuesto, por los participantes no modelan la conducta de ausentismo.

Cuando se realicen investigaciones futuras, pueden tomarse en consideración otras teorías que expliquen mejor el fenómeno de ausentarse con frecuencia al trabajo y conocer cómo los factores involucrados se interrelacionan. También, pueden estudiarse cómo la imitación del ausentismo, la percepción de ausencia en los trabajos, y los factores psicológicos, sociales y organizacionales se muestran en otras organizaciones. Esto con el fin de, no solo ampliar el conocimiento sobre el ausentismo sino tomar otros contextos en consideración, en la práctica y teorización sobre el ausentismo. Además, pueden investigarse otros elementos que surgieron en este estudio como la imagen del enfermero; es decir, cómo las organizaciones puntualizan en los empleados mantener una sonrisa y reflejar buen ánimo a pesar de su estado de ánimo.

En cuanto a recomendaciones prácticas, basadas en los resultados de este estudio, cuando los psicólogos industriales organizacionales trabajen en el manejo de ausentismo, pueden atender el asunto de estrés emocional que sienten los empleados como consecuencia de la sobrecarga y falta de experiencia y conocimiento de empleados al cubrir vacantes. Para trabajar con esto, podrían recopilar el sentir de los empleados sobre este asunto, mediante conversaciones y reuniones privadas y grupales, entre otras formas, para atender los asuntos específicos que sean destacados. De igual forma, pueden aplicar este principio para conocer las necesidades que tienen los empleados a raíz del ausentismo. De esta forma podrían suplirlas de manera puntual. Al trabajar con estos asuntos y necesidades, el estrés y la sobrecarga de los empleados podrían ser disminuidos ya que se sentirían atendidos y escuchados. Además, en el caso de los hospitales, podrían considerar cuidado para los hijos y familiares de empleados, para que puedan estar cerca



## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

mientras ellos están en su turno de trabajo, y de esta forma, podría reducirse el ausentismo.

Además, en estas instituciones se les podría proveer de distintos adiestramientos y orientaciones al personal laboral para trabajar de forma que adquieran las competencias que indican carecen al ser asignados a distintas áreas en las cuales no tienden a laborar. Esto especialmente en casos cuando hay ausencias repentinas y reasignan a los empleados a distintas áreas de trabajo para, de igual forma, reducir estrés laboral y carga emocional de empleados.

En conclusión, a raíz de lo encontrado en mi investigación, puede verse que existen elementos para continuar estudiando el ausentismo en los espacios de trabajos, con el fin de ampliar los conocimientos sobre distintos factores y conceptos. Por ejemplo, investigar sobre distintos factores psicológicos, sociales, organizacionales, y otros, involucrados en las ausencias de empleados. Además, comparar cómo los empleados y empleadores describen los patrones de ausencia en sus organizaciones y cómo son atendidos. Por último, estos hallazgos pueden tomarse en cuenta en ámbitos prácticos en intervenciones de desarrollo y de cambio organizacional en cuanto al manejo y reducción de ausentismo en espacios laborales.

## Referencias

- Addae, H. M., Johns, G., & Boies, K. (2013). The legitimacy of absenteeism from work: a nine-nation exploratory study. *Cross Cultural Management: An International Journal*, 20(3), 402–428.
- Agencia Efe. (24 de agosto de 2017). Las condiciones respiratorias lideran las incidencias de mortandad. *El Nuevo Día*. Recuperado de <https://www.elnuevodia.com/noticias/locales/nota/lascondicionesrespiratoriaslideranlasincidenciasdemortandad-2351868/>
- Aguilera Jiménez, A. (2017). An instrument of open questions for the review of university teaching. *Revista Fuentes*, 19 (1), 57–71.
- Aiken, L. H., Clarke, S. P., Sloane, D. M., Sochalski, J., & Silber, J. H. (2002). Hospital nurse staffing and patient mortality, nurse burnout, and job dissatisfaction. *Journal of the American Medical Association*, 288, 1987–1993.
- Akers, R. L. (2017). *Social learning and social structure: A general theory of crime and deviance*. New York, NY: Routledge.
- Alhojailan, M. I. (2012). Thematic Analysis: A critical review of its process and evaluation. *West east journal of Social Sciences*, 1(1), 39–47.
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Journal of Work and Organizational Psychology* (29), 107-115.

Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

Bandura, A. (1971). Social Learning Theory. *General Learning Corporation*. 1-46.

Bardak, A. N., Erhan, B., & Gündüz, B. (2012). Low back pain among caregivers of spinal cord injured patients. *Journal of Rehabilitation Medicine*, 44(10), 858–861.

Barría C. (2019). El trabajo está matando a la gente y a nadie le importa. *BBC News Mundo*. Recuperado de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-47656050>

Bergström, G., Hagberg, J., Busch H., Jensen, I., & Björhlund, C. (2014). Prediction of Sickness Absenteeism, Disability Pension and Sickness Presenteeism Among Employees with Back Pain. *Springer*, (24), 278–286.

Biernacki, P., Waldorf, D. (1981). Snowball sampling: problems and techniques of chain referral sampling. *Sociological Methods and Research*, 10:141–163

Braun, V., & Clarke, V. (2006) Using thematic analysis in Psychology. *Qualitative research in Psychology*, 3(2). pp. 77-101.

Brummelhuis, L. L., Johns, G., Lyons, B. J., & Hoeven, C. L. (2016). Why and when do employees imitate the absenteeism of co-workers? *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 134, 16–30.

Cepymenews. (6 de junio de 2018). España es el país europeo con más estrés laboral.

*Cepymenews*. Recuperado de <https://cepymenews.es/empleo-dice-enero-siempre-mal-mes-dato-no-trunca-la-mejora-del-mercado-laboral>

Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

Corey, G. (2013). *Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy*. Belmont, CA: Cengage Learning.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design* (5ta ed.). Los Angeles, CA: SAGE.

Dallimore, E. J., & Mickel, A. E. (2011). The role of advice in life-quality decision-making. *Community, Work & Family, 14*(4), 425–448.

Dearnley, C. (2005). A reflection on the use of semi-structured interviews. *Nurse Researcher 13*(1), 19-28.

Deaton, S. (2015). Social Learning Theory in the Age of Social Media: Implications for Educational Practitioners. *I-Manager's Journal on School Educational Technology, 12*(1), 1–5.

Deery, S., Walsh, J., & Zatzick, C. D. (2014). A moderated mediation analysis of job demands, presenteeism, and absenteeism. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 87*(2), 352–369.

Dello Russo, S., Miraglia, M., Borgogni, L., & Johns, G. (2013). How time and perceptions of social context shape employee absenteeism trajectories. *Journal of Vocational Behavior, 83*(2), 209–217.

Demerouti, E., & Bakker, A. B. (2011). The Job Demands–Resources model: Challenges for future research. *SA Journal of Industrial Psychology, 37*(2), 1–9.

Demerouti, E., Bakker, A., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The Job Demands-Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology, 86*(3), 499–512.

Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

Departamento de Salud. (s.f.) Mortalidad en Puerto Rico. Análisis de Situación de Salud en

Puerto Rico. *Departamento de Salud*. Recuperado de

[http://www.salud.gov.pr/Documents/Acreditaci%C3%B3n%20del%20Departamento%20de%20Salud/PRDoH%20CHSA%20\(Draft%20Art\)%20Mortalidad.pdf](http://www.salud.gov.pr/Documents/Acreditaci%C3%B3n%20del%20Departamento%20de%20Salud/PRDoH%20CHSA%20(Draft%20Art)%20Mortalidad.pdf)

Departamento de Salud. (s.f.). Salud Mental de Puerto Rico. *Departamento de Salud*.

Recuperado de [http://www.salud.gov.pr/Documents/Acreditaci%C3%B3n%20del%20Departamento%20de%20Salud/PRDoH%20CHSA%20\(Draft%20Art\)%20Salud%20Mental.pdf](http://www.salud.gov.pr/Documents/Acreditaci%C3%B3n%20del%20Departamento%20de%20Salud/PRDoH%20CHSA%20(Draft%20Art)%20Salud%20Mental.pdf)

[http://www.salud.gov.pr/Documents/Acreditaci%C3%B3n%20del%20Departamento%20de%20Salud/PRDoH%20CHSA%20\(Draft%20Art\)%20Salud%20Mental.pdf](http://www.salud.gov.pr/Documents/Acreditaci%C3%B3n%20del%20Departamento%20de%20Salud/PRDoH%20CHSA%20(Draft%20Art)%20Salud%20Mental.pdf)

[http://www.salud.gov.pr/Documents/Acreditaci%C3%B3n%20del%20Departamento%20de%20Salud/PRDoH%20CHSA%20\(Draft%20Art\)%20Salud%20Mental.pdf](http://www.salud.gov.pr/Documents/Acreditaci%C3%B3n%20del%20Departamento%20de%20Salud/PRDoH%20CHSA%20(Draft%20Art)%20Salud%20Mental.pdf)

Departamento del trabajo y recursos humanos. (2016). Census of Fatal Occupational Injuries.

*CFOI*. Recuperado de [http://www.mercadolaboral.pr.gov/lmi/pdf/OSHS/2016/Census](http://www.mercadolaboral.pr.gov/lmi/pdf/OSHS/2016/Census%20of%20Fatal%20Occupational%20Injuries.pdf)

<http://www.mercadolaboral.pr.gov/lmi/pdf/OSHS/2016/Census%20of%20Fatal%20Occupational%20Injuries.pdf>

Departamento del trabajo y recursos humanos. (2014). State OSHA Annual Report Fiscal Year

2013. *Puerto Rico Occupational Safety and Health*. Recuperado de

Administration. [https://www.trabajo.pr.gov/prosha/download/PR%20OSHA%20SOAR%20](https://www.trabajo.pr.gov/prosha/download/PR%20OSHA%20SOAR%20FY2013.PDF)

[FY2013.PDF](https://www.trabajo.pr.gov/prosha/download/PR%20OSHA%20SOAR%20FY2013.PDF)

Diestel, S., & Schmidt, K. H. (2012). Lagged mediator effects of self-control demands on

psychological strain and absenteeism. *Journal of Occupational and Organizational*

*Psychology*, 85(4), 556–578.

Drakopoulos, S. A., & Grimani, K. (2013). Injury-related absenteeism and job satisfaction:

Insights from Greek and UK data. *International Journal of Human Resource Management*,

24(18), 3496–3511.

Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

Duff, A. J., Podolsky, M., Biron, M., & Chan, C. C. A. (2015). The interactive effect of team and manager absence on employee absence: A multilevel field study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 88(1), 61–79.

Evans-Lacko, S., & Knapp, M. (2016). Global patterns of workplace productivity for people with depression: absenteeism and presenteeism costs across eight diverse countries. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 51(11), 1525–1537.

Fernandes J.C., Portela, L.F., Rotenberg L., & Griep R.H. (2013). Jornada de trabajo y comportamientos de salud entre enfermeros de hospitales públicos. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 21(5), 1–8.

Foro de las Sociedades Respiratorias Internacionales. (2017). El impacto global de la Enfermedad Respiratoria. *Asociación Latinoamericana de Tórax*. Recuperado de [https://www.who.int/gard/publications/The\\_Global\\_Impact\\_of\\_Respiratory\\_Disease\\_ES.pdf](https://www.who.int/gard/publications/The_Global_Impact_of_Respiratory_Disease_ES.pdf)

González Rey, F. (2007). Social and individual subjectivity from an historical cultural standpoint. *Critical Social Studies*, 9(2), 3-14.

González Rey, F. (2008). Subjetividad social, sujeto y representaciones sociales. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 4(2), 225–243.

Griep, R. H., Rotenberg, L., Chor, D., Toivanen, S., & Landsbergis, P. (2010). Beyond simple approaches to studying the association between work characteristics and absenteeism: Combining the DCS and ERI models. *Work and Stress*, 24(2), 179–195.

Guest G., MacQueen, K. M., & Namey, E. E. (2012). *Applied Thematic Analysis*.

Thousand Oaks, CA: SAGE Publications Inc.

He, Y., Hu, J., Yu, I. T. S., Gu, W., & Liang, Y. (2010). Determinants of return to work after occupational injury. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 20(3), 378–386.

Hilton, M. F., Sheridan, D., Cleary, C. M., & Whiteford, H. A. (2009). Employee absenteeism measures reflecting current work practices may be instrumental in a re-evaluation of the relationship between psychological distress/mental health and absenteeism. *International Journal of Methods in Psychiatric Research*, 18(1), 37–45.

Jaddoud, H. (2018). *The Role of Reflection in Predicting Stress Coping, Turnover, Absenteeism, and Lateness: A Study of the Hospitality Industry*. Georgia State University.

Jiménez Figueroa, A., & Moyano Díaz, E. (2008). Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida. *Universum (Talca)*, 23(1), 116–133.

Jinnett, K., Schwatka, N., Tenney, L., Brockbank, C. v. S., & Newman, L. S. (2017). Chronic conditions, workplace safety, and job demands contribute to absenteeism and job performance. *Health Affairs*, 36(2), 237–244.

Martínez-Salgado, C. (2012). El muestreo en investigación cualitativa: principios básicos y algunas controversias. *Ciência & Saúde Coletiva*, 17(3), 613–619.

McTernan, W. P., Dollard, M. F., & LaMontagne, A. D. (2013). Depression in the workplace: An economic cost analysis of depression-related productivity loss attributable to job strain and bullying. *Work and Stress*, 27(4), 321–338.

Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

- Mendoza Llanos, R. (2015). Insatisfacción laboral como predictor del ausentismo en un hospital público. *Revista Médica de Chile*, 143(8), 1028–1033.
- Muñiz Ortiz, J. J. (19 de marzo de 2014). Uno de cada cuatro boricuas sufre trastornos de ansiedad. *Primera Hora*. Recuperado de <https://www.primerahora.com/estilos-de-vida/salud/nota/unodecadacuatroboricuassufretrastornosdeansiedad-996689/>
- Nguyen, H., Groth, M., & Johnson, A. (2016). When the Going Gets Tough, the Tough Keep Working: Impact of Emotional Labor on Absenteeism. *Journal of Management*, 42(3), 615– 643.
- Norfaizzah, R., Osman, A. Salahudin, S. N., Yeng, S. K., Ling, S. C., & Safizal, M. (2016). The Influence of Religiosity, Stress and Job Attitude towards Organizational Behavior: Evidence from Public Universities in Malaysia. *Revista Espanola de Enfermedades Digestivas*, 98(6), 482–483.
- Patton, E. (2011). The devil is in the details: Judgments of responsibility and absenteeism from work. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 84(4), 759–779.
- Pérez Torres, A. T., & Molina, I. M. (2007). *El absentismo laboral en relación con el estrés, la compensación, beneficios y sus implicaciones en términos de costos: Comparación entre Estados Unidos y China*. (Tesis inédita). Universidad Interamericana de Puerto Rico. Ponce.
- Peters, K. & Halcomb, E. (2015). Interviews in qualitative research practice. *Nurse Researcher*, 22(4), 6–7.



Privitera, G. J. (2017). *Research methods for the behavioral sciences*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications Inc.

Saldarriaga, J. F., & Martínez, E. (2007). Factores asociados al ausentismo laboral por causa médica en una institución de educación superior. *Salud Pública*, 25(1), 32–39.

Schaufeli, W. B. (2017). Applying the Job Demands-Resources model: A ‘how to’ guide to measuring and tackling work engagement and burnout. *Organizational Dynamics*, 46(2), 120–132.

Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2014). A Critical Review of the Job Demands-Resources Model: Implications for Improving Work and Health. *Springer Science + Media*, 43-68.

Shapira-Lishchinsky, O., & Ishan, G. (2013). Teachers’ acceptance of absenteeism: towards developing a specific scale. *Journal of Educational Administration*, 51(5), 594–617.

Shweta, Bajpai, R., & Chaturvedi, H. (2015). Evaluation of inter-rater agreement and inter-rater reliability for observational data: An overview of concepts and methods. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 41(3), 20–27.

Smith, D. R., Wei, N., Zhao, L., & Wang, R. S. (2004). Musculoskeletal complaints and psychosocial risk factors among Chinese hospital nurses. *Occupational Medicine*, 54(8), 579–582.

Staufenbiel, T., & König, C. J. (2010). A model for the effects of job insecurity on performance, turnover intention, and absenteeism. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(1), 101–117.

Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

Strömberg, C., Aboagye, E., Hagberg, J., Bergström, G., & Lohela-karlsson, M. (2017).

Estimating the Effect and Economic Impact of Absenteeism, Presenteeism, and Work Environment – Related Problems on Reductions in Productivity from a Managerial Perspective. *Value in Health*, 20(8), 1058–1064.

Torres Gotay, B. (16 de enero de 2017). Grave el cuadro de salud mental en Puerto Rico. *El Nuevo Día*. Recuperado de <https://www.elnuevodia.com/noticias/locales/nota/graveelcuadrodesaludmentalenpuertorico-2281299/>

Trybou, J., et.al. (2014). Job-related stress and sickness absence among Belgian nurses: A prospective study. *Journal of Nursing Scholarship*, 46(4), 292–301.

U. S. Bureau of Labor Statistics (2018). Injuries, Illnesses, and Fatalities. *United States Department of Labor*. Recuperado de <https://www.bls.gov/iif/>

U.S. Department of Health & Human Services (s.f.). Chronic Respiratory Disease. *Centers for Disease Control and Prevention*. Recuperado de <https://www.cdc.gov/healthcommunication/toolstemplates/entertained/tips/ChronicRespiratoryDisease.html>

Vaismoradi, M., Turunen, H., & Bondas, T. (2013). Content analysis and thematic analysis: Implications for conducting a qualitative descriptive study. *Nursing and Health Sciences*, 15(3), 398–405.

Vargas Jiménez, I. (2012). La entrevista en la investigación cualitativa: Nuevas tendencias y retos. *Revista Calidad En La Educación Superior*, 3(1), 119–139.

## Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

20 minutos Editora, S. L. (12 de junio de 2014). Las enfermedades respiratorias cuestan 380.000 millones de euros cada año en Europa. *20 minutos*. Recuperado de <https://www.20minutos.es/noticia/2165729/0/coste/enfermedades-respiratorias/europa/>

Vidal Gamboa, C., Palavecino Sáez, I., Moya Rivera, P., Toro Huerta, C., & Hoffmeister Arce, L. (2017). Calidad de Vida del Personal de Salud y su Relación con el Ausentismo. *Ciencia & Trabajo*, *19*(60), 188–193.

Vignoli, M., Guglielmi, D., Bonfiglioli, R., & Violante, F. S. (2016). How job demands affect absenteeism? The mediating role of work–family conflict and exhaustion. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, *89*(1), 23–31.

Zoghbi-Manrique-De-Lara, P., & Sánchez-Medina, A. J. (2015). An exploration of anomia as origin of work absence. *Work*, *52*(1), 71–81.

Anejos

## Anejo A



**Universidad de Puerto Rico  
Recinto de Río Piedras  
Facultad de Ciencias Sociales  
Departamento de Psicología**

### Guía de entrevista

#### **Factores psicológicos, sociales y organizacionales que inciden en la imitación del ausentismo laboral**

Investigador principal: Adrián J. Santiago Santiago

#### **I. Imitación del ausentismo**

1. ¿Cómo describe la situación del ausentismo en el hospital?
2. ¿Se ha tenido que ausentar al trabajo? ¿Cuánto tiempo aproximadamente?
3. ¿Ha observado si sus compañeros se han ausentado?
4. ¿Cómo se siente con respecto a la ausencia de sus compañeros?
5. La ausencia de sus compañeros, ¿ha contribuido a que usted se ausente?
6. ¿Cómo reaccionan otros compañeros cuando usted se ausenta?
7. ¿Qué hace la organización cuando usted se ausenta?
8. ¿Qué políticas tiene la organización respecto al ausentismo?

#### **II. Factores para el ausentismo**

9. ¿Se ha ausentado por condiciones de salud?
10. ¿Se ha sentido con estrés en el trabajo? ¿Ha sido motivo para usted ausentarse?
11. ¿Ha habido algunos otros factores psicológicos que han contribuido a que usted se ausente? ¿Podría abundar en su respuesta?
12. ¿Se ha ausentado al trabajo por razones familiares? ¿Podría abundar en su respuesta?
13. ¿Se ha ausentado al trabajo por problemas económicos? ¿Podría abundar en su respuesta?
14. ¿Qué otras razones le han llevado a ausentarse a tu trabajo?
15. ¿Qué asuntos de su trabajo como enfermero(a) lo(a) han llevado a ausentarse?
16. ¿Qué aspectos de la organización han contribuido a que se ausente?



## Anejo B

**Universidad de Puerto Rico  
Recinto de Río Piedras  
Facultad de Ciencias Sociales  
Departamento de Psicología**

### Hoja de datos demográficos

#### **Factores psicológicos, sociales y organizacionales que inciden en la imitación del ausentismo laboral**

Investigador principal: Adrián J. Santiago Santiago

1. Código del participante: \_\_\_\_\_

2. Preparación académica:

\_\_\_\_\_ Grado asociado

\_\_\_\_\_ Bachillerato

\_\_\_\_\_ Maestría

\_\_\_\_\_ Doctorado

3. Tiempo trabajando como enfermero(a) en este hospital:

\_\_\_\_\_ 6 meses – 11 meses

\_\_\_\_\_ 1 año – 5 años

\_\_\_\_\_ 6 años – 10 años

\_\_\_\_\_ 11 años – 15 años

\_\_\_\_\_ 16 años – 20 años

\_\_\_\_\_ 21 años o más

4. Sexo:

\_\_\_\_\_ Hombre

\_\_\_\_\_ Mujer

## Anejo C



Centro Universitario de Servicios y Estudios Psicológicos – CUSEP

Facultad de Ciencias Sociales  
Departamento de Psicología

30 de mayo de 2019

Adrián Santiago Santiago  
Estudiante graduado  
Programa Graduado de Psicología  
Universidad de Puerto Rico  
Recinto de Río Piedras

Estimado estudiante:

Su solicitud de apoyo para su proyecto de investigación *Factores psicológicos sociales y organizacionales que inciden en la imitación de ausentismo laboral* ha sido evaluada favorablemente. Usted podrá referir al Centro Universitario de Estudios y Servicios Psicológicos (CUSEP) aquellos/as participantes que así lo soliciten y que entiendan que por participar en la investigación sientan la necesidad de alguna ayuda psicológica.

El CUSEP es una unidad de adiestramiento para los estudiantes graduados de Psicología en la provisión de diversos servicios psicológicos. El teléfono a llamar es el 787 764 0000, extensión 87680 ó 87681. Las solicitudes se evaluarán por el personal clínico del centro, quienes determinarán si se le puede ofrecer la ayuda solicitada. De determinarse que la solicitud no puede ser aceptada, se procederá a ofrecerle a la persona otras alternativas de servicio.

Le deseo mucho éxito en su investigación.

Cordialmente,

Irma Jessica Santiago Santiago, Ph.D.  
Directora

## Anejo D

Universidad de  
Puerto Rico

COMITÉ INSTITUCIONAL PARA LA PROTECCIÓN DE LOS SERES HUMANOS  
EN LA INVESTIGACIÓN (CIPSHI)  
IRB 00000944  
cipshi.degi@upr.edu - http://graduados.uprp.edu/cipshi

### AUTORIZACIÓN DEL PROTOCOLO

**Número del protocolo:** 1819-220

**Título del protocolo:** Factores psicológicos, sociales y organizacionales que inciden en la imitación del ausentismo laboral

**Investigador:** Adrián J. Santiago Santiago

**Tipo de revisión:**  Inicial  Renovación  Modificación

**Evaluación:**  Comité en pleno  
 Revisión expedita

**Fecha de la autorización:** 13 de septiembre de 2019

Además, el CIPSHI

- Determinó que esta investigación es de riesgo mínimo y que cualifica para eventuales revisiones expeditas.

*Cualquier modificación posterior a esta autorización requerirá la consideración y reautorización del CIPSHI. Además, debe notificar cualquier incidente adverso o no anticipado que implique a los sujetos o participantes. Al finalizar la investigación, envíe el formulario de Notificación de Terminación de Protocolo.*

Decanato de  
Estudios Graduados  
e Investigación

18 Ave. Universidad STE 1801  
San Juan PR 00925-2512

787-764-0000  
Ext. 86700  
Fax 787-763-6011

Página electrónica:  
http://graduados.uprp.edu

  
Yarimar Rosa Rodríguez, Ph.D.  
Presidenta del CIPSHI o  
representante autorizado

Patrón con Igualdad de Oportunidades en el Empleo MMVH





## Anejo E

**Universidad de Puerto Rico  
Recinto de Río Piedras  
Facultad de Ciencias Sociales  
Departamento de Psicología**

17 de octubre de 2019

A quien pueda interesar:

Mi nombre es Adrián J. Santiago Santiago. Soy estudiante de maestría en Psicología Industrial Organizacional de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras (UPR-RP). Actualmente estoy realizando mi investigación de tesis de maestría titulada *Factores psicológicos sociales y organizacionales que inciden en la imitación de ausentismo laboral*. El propósito de esta investigación es conocer cuáles son los factores psicológicos, sociales y organizacionales que inciden en que una persona imite el comportamiento de ausentarse al empleo. Mi comité de tesis consiste de la Dra. Tania García Ramos, directora, y la Dra. Sara Santiago Estrada, segundo miembro.

Intereso realizar el estudio con ocho (8) participantes del personal de enfermería. La colaboración de estas personas sería completamente voluntaria. Obtuve la aprobación del Comité Institucional para la Protección de Sujetos Humanos de la UPR-RP. Me comprometo a brindar y aclarar preguntas de la hoja de consentimiento informado para los participantes. En esta explicaré los derechos que tienen como participantes, la privacidad y confidencialidad, los riesgos y beneficios de participar en la investigación, entre otros asuntos. Como técnica de recopilación de datos, estaré realizando entrevistas a este personal. Las entrevistas tendrán una duración de una (1) hora aproximadamente. Solicito que la entrevista se pueda llevar a cabo en un lugar privado del hospital. Esta será grabada para transcribir la información y analizar los datos.

Mediante esta carta, le solicito autorización para llevar a cabo esta investigación en su institución. Me permitirá culminar la meta profesional del grado de maestría contribuyendo a la psicología industrial organizacional, con el estudio de la imitación del ausentismo en hospitales en Puerto Rico. De necesitar información adicional puede comunicarse conmigo a: 787-375-6712, o contactarme a mi correo electrónico: [adrian.santiago5@upr.edu](mailto:adrian.santiago5@upr.edu)

Quedo en espera de su respuesta, si posible en los próximos 3 días laborales.

Cordialmente,

---

Adrián J. Santiago Santiago  
Investigador principal

---

Vo.Bo. Tania García Ramos, Ph.D  
Directora de tesis

**Anejo F**

Universidad de Puerto Rico  
Recinto de Río Piedras  
Facultad de Ciencias Sociales  
Departamento de Psicología  
Psicología Industrial Organizacional

Se buscan voluntarios del personal de  
enfermería  
para participar en el estudio:

**Factores psicológicos,  
sociales y laborales que  
inciden en la imitación  
del ausentismo laboral**

Requisitos:

- Ser profesional de enfermería
- Tener 21 años o más
- Poseer mínimo grado asociado
- Llevar seis meses o más en el trabajo

Información:  
Adrián J. Santiago  
Cel. (787) 375-6712  
adrian.santiago5@upr.edu



## Anejo G

**Universidad de Puerto Rico  
Recinto de Río Piedras  
Facultad de Ciencias Sociales  
Departamento de Psicología**

### HOJA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Títulos de la investigación:** Factores psicológicos, sociales y organizacionales que inciden en la imitación del ausentismo laboral

#### Descripción

Usted ha sido invitado(a) a participar en la investigación: *Factores psicológicos, sociales y organizacionales que inciden en el ausentismo laboral*. El propósito de esta investigación es conocer cuáles son los factores psicológicos, sociales y organizacionales que inciden en que una persona imite el comportamiento de ausentarse al empleo. Esta investigación es realizada por Adrián J. Santiago Santiago, estudiante de maestría en Psicología Industrial Organizacional de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras y es supervisada por la Dra. Tania García Ramos, directora de Tesis, catedrática del Departamento de Psicología de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.

Para participar en esta investigación debe ser un profesional de enfermería en un hospital en Puerto Rico, tener 21 años o más, poseer estudios universitarios y haber trabajado por lo menos seis (6) meses consecutivos como enfermero(a) en esta institución. Se espera que en este estudio participen aproximadamente 8 personas de forma voluntaria. El procedimiento estipulado consiste en la realización de una entrevista semiestructurada. En la entrevista semiestructurada se realizará una serie de preguntas sobre la imitación del ausentismo laboral y sobre factores relacionados con el ausentismo. Además, se administrará una hoja para recopilar datos demográficos en cuanto a la preparación académica, tiempo trabajando en la empresa y el sexo.

Su participación es libre y voluntaria. Si acepta participar en esta investigación, se le solicitará que conteste las preguntas que el investigador le formulará según la entrevista desarrollada para estos propósitos. Esta contiene 16 preguntas abiertas iniciales relacionadas con el tema. Además, su consentimiento para participar en esta investigación incluye la autorización para grabar la entrevista en una grabadora digital que estará a cargo del investigador con el propósito de transcribir y analizar el contenido de la información recopilada.

#### Riesgos y beneficios

Su participación en el estudio conlleva riesgos mínimos. Existe la posibilidad de que pueda sentir alguna incomodidad alguna pregunta. En caso de que experimente alguna

incomodidad durante el proceso de entrevista usted tiene derecho a no responder alguna pregunta si no desea y de interrumpir su participación o de retirarse de la investigación en cualquier momento sin penalidad alguna. Además, si a causa de su participación en la investigación entiende que necesita apoyo psicológico, puede notificárselo al investigador principal, Adrián J. Santiago Santiago quien puede referirlo al Centro Universitario de Servicios y Estudios Psicológicos (CUSEP) de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras para recibir una evaluación inicial libre de costo.

Este estudio no conlleva ningún beneficio directo para usted. Su participación no conllevará ningún tipo de incentivo ni compensación. Sin embargo, su participación contribuirá a aportar nuevo conocimiento sobre diversos factores psicológicos, sociales y organizacionales que inciden en la imitación del ausentismo laboral tanto en la disciplina de la Psicología como en la profesión de Psicología Industrial Organizacional. Esto podría servir para la intervención del ausentismo los espacios de trabajo en Puerto Rico. Además, de solicitarlo, usted será informado de los hallazgos y conclusiones del estudio, una vez la investigación sea completada.

### **Confidencialidad**

Como parte de proteger su identidad, no se mencionará su nombre, ni la institución para la cual trabaja en ninguna parte de la investigación, incluyendo la grabación de la entrevista, transcripción o en la publicación de resultados. Toda información o datos que puedan identificar al participante directa o indirectamente será manejada de manera confidencial y no será publicada. A cada participante se le asignará un código numérico para identificarlo por la cual la identidad del (de la) participante será protegida. Además, solamente el investigador Adrián J. Santiago Santiago y su directora de tesis la Dra. Tania García Ramos tendrán acceso a los datos crudos o que puedan identificar a los participantes, incluyendo esta hoja de consentimiento. Las entrevistas se llevarán a cabo de manera individual en un área privada y cerrada en la institución en la cual trabajan los participantes.

Los documentos, materiales o datos crudos de la investigación serán almacenados en un archivo bajo llave o en un archivo digital. Al transcurrir los tres años, los documentos impresos serán triturados y desechados, y los electrónicos serán borrados de todos los espacios de almacenaje en los cuales están archivados. Oficiales del Recinto de Río Piedras de la Universidad de Puerto Rico o de agencias federales responsables de velar por la integridad en la investigación podrían requerirle al investigador los datos crudos obtenidos en este estudio, incluyendo este documento.

### **Derechos**

Si usted leyó este documento y decidió participar, por favor entienda que su participación es completamente voluntaria y que tiene derecho a abstenerse de participar o retirarse del estudio en cualquier momento, sin ninguna penalidad. También tiene derecho a no contestar alguna

Titulillo: AUSENTISMO LABORAL

pregunta en particular si no desea hacerlo. Además, tiene derecho a recibir una copia de este documento.

Si tiene alguna pregunta o desea más información sobre esta investigación, por favor comuníquese con Adrián J. Santiago Santiago al teléfono 787-375-6712 o por correo electrónico a [adrian.santiago5@upr.edu](mailto:adrian.santiago5@upr.edu) o con la supervisora de la investigación, la Dra. Tania García Ramos al (787) 764-0000, ext. 87374, o por correo electrónico a [tania.garcia@upr.edu](mailto:tania.garcia@upr.edu). Si tiene preguntas sobre sus derechos como participante o una reclamación o queja relacionada con su participación en este estudio, puede comunicarse con la Oficial de Cumplimiento del Recinto de Río Piedras de la Universidad de Puerto Rico, al teléfono 787- 764-0000, extensión 86773 o a [cipshi.degi@upr.edu](mailto:cipshi.degi@upr.edu). Su firma en este documento significa que ha decidido participar después de haber leído y discutido la información presentada en esta hoja de consentimiento.

Nombre del participante

Firma del participante

\_\_\_\_\_  
Fecha

Discutí el contenido de esta hoja de consentimiento con el arriba firmante.

\_\_\_\_\_  
Nombre del investigador

\_\_\_\_\_  
Firma del investigador

\_\_\_\_\_  
Fecha