

**CAUSAS GENERADORAS DE AUSENTISMO LABORAL EN UNA IPS  
AMBULATORIA DE SEGUNDO NIVEL DE COMPLEJIDAD DE LA CIUDAD DE  
BOGOTÁ**

**DIANA CAROLINA ARDILA NÚÑEZ**

**UNIVERSIDAD EAFIT  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN (MBA)  
BOGOTÁ  
2018**

**CAUSAS GENERADORAS DE AUSENTISMO LABORAL EN UNA IPS  
AMBULATORIA DE SEGUNDO NIVEL DE COMPLEJIDAD DE LA CIUDAD DE  
BOGOTÁ**

**Trabajo presentado como requisito parcial para optar al título de magíster en  
Administración (MBA)**

**DIANA CAROLINA ARDILA NÚÑEZ<sup>1</sup>**

**Asesor: Jonny Javier Orejuela Gómez, Ph. D.**

**UNIVERSIDAD EAFIT  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN (MBA)  
BOGOTÁ  
2018**

---

<sup>1</sup> dianardila23@gmail.com

## Resumen

**Objetivo.** Identificar causas generadoras de ausentismo laboral en una IPS ambulatoria de segundo nivel de complejidad de la ciudad de Bogotá. **Método.** Estudio descriptivo, transversal, cualitativo a la manera de un estudio de caso basado en entrevistas en profundidad a diez trabajadoras del área asistencial y administrativa de una IPS ambulatoria de segundo nivel de complejidad de la ciudad de Bogotá. **Resultados.** El ausentismo laboral está influenciado por factores tanto internos como externos de las organizaciones tales como la enfermedad general, bien sea del empleado o de alguno de sus hijos, el alto estrés al que está sometido el empleado, debido a la alta carga laboral o al mal trato por parte de los usuarios que se encuentran a la espera o que demandan un procedimiento para la mejora de su estado de salud. Algunos factores enmascaran situaciones personales con justificaciones de índole médica. **Conclusiones.** Se determinó como principal causa generadora de ausentismo laboral la enfermedad general de los trabajadores del sector asistencial de la IPS de segundo nivel, que, además, manifestaron un alto grado de estrés y sobrecarga laboral, producto del trato de los usuarios del sistema de salud, a lo que se suma que en su mayoría desempeñan el rol de madre cabeza de hogar, lo que genera una carga adicional a los deberes propios del contrato laboral.

**Palabras clave:** IPS, ausentismo laboral, sector salud, asistencial.

## Introducción

El recurso humano representa uno de los componentes irremplazables en la prestación de servicios de salud puesto que, sumado a otros factores, tales como los financieros, los tecnológicos y los logísticos, conforma la capacidad instalada de las diferentes entidades dedicadas a la satisfacción de la demanda en la atención

de pacientes que requieren los servicios de las diferentes especialidades médicas. Dicha capacidad de las entidades de atención se ve afectada por diferentes fenómenos, tanto internos como externos a las organizaciones, que impactan de manera directa los indicadores de medición de la percepción de calidad y satisfacción esperada por los usuarios de los servicios de salud (Ministerio de Salud y de la Protección Social, 2016). Uno de los fenómenos que afecta el mencionado factor es el ausentismo laboral del recurso humano asistencial, que incide, entre otros aspectos, en la sobrecarga laboral del personal al que debe reasignarse la atención de pacientes por requerimientos programados y la disminución de los tiempos de duración de la consulta, lo que repercute en la calidad del servicio.

Según el artículo 3 del numeral 2 de la resolución 256 de 2016 del Ministerio de la Salud y de la Protección Social de Colombia, se establece que todas las entidades prestadoras de servicios de salud deben “gestionar el conocimiento y asegurar la implementación efectiva de intervenciones y estrategias para el logro de los resultados en salud” (Ministerio de Salud y de la Protección Social, 2016), lo que se traduce en la realización de esfuerzos para determinar causas que afectan la efectividad del servicio ofrecido a los usuarios. Si se tiene en cuenta esta premisa, el presente trabajo de investigación está orientado hacia la búsqueda de causas generadoras del ausentismo laboral del personal asistencial de una IPS de segundo nivel de la ciudad de Bogotá, con el fin de identificar posibles acciones que reduzcan la ocurrencia de dicho fenómeno.

Para identificar los factores asociados con el ausentismo laboral, la presente investigación tiene un enfoque cualitativo con alcance exploratorio, debido a que en la entidad objeto de estudio no se ha adelantado ninguna investigación sobre el particular.

Según la Organización Internacional del Trabajo, el ausentismo laboral se define como “La no asistencia al trabajo por parte de un empleado del que se pensaba que

iba a asistir, quedando excluidos los períodos vacacionales y las huelgas” (UIS, 2017). Si se atiende al significado de esta definición, el ausentismo laboral impacta la planeación y la programación de los diferentes servicios puesto que, debido a su carácter repentino, genera la cancelación de los mismos, origina sobrecarga de trabajo al personal asistencial que concurre a laborar con normalidad y se refleja en el aumento de quejas de usuarios por la demora o la falta de atención del servicio (entrevista concedida por D. M. Ardila a D. C. Núñez en Bogotá el 25 de marzo de 2017). En la actualidad se desconocen las causas asociadas con la generación del ausentismo laboral en la IPS objeto de estudio, por lo que resulta complicado formular políticas que estén encaminadas hacia la reducción y la atención de la problemática, a lo que se aúna que cada trabajador puede presentar factores diferentes de incidencia, que impiden que las técnicas usadas en otras entidades para la mitigación de la situación objeto de estudio se apliquen de manera transversal.

Según la ANDI (2015b), en una muestra de 232 empresas con un universo de 201.129 empleados entrevistados, en promedio cada trabajador estuvo ausente de su trabajo 8,8 días, de los cuales en el 65,3% de los casos de ausentismo laboral se presentó por enfermedad general. El porcentaje restante tuvo como factores de incidencia los permisos y en menor proporción las calamidades familiares. En promedio, cada empresa presentó 1574 casos de ausentismo laboral por múltiples causas.

En algunas empresas se desconocen en realidad las causas generadoras de la problemática, debido a que muchas veces se enmascaran situaciones personales con justificaciones de índole médica, lo que complica la formulación de soluciones que ayuden al empleado y, por ende, a la empresa. Para determinar causas generadoras de ausentismo se procedió a la realización de entrevistas a los empleados asistenciales y a los directivos de la IPS para determinar la percepción

de la problemática desde el punto de vista de los niveles gerencial y operacional, junto con la revisión de los antecedentes históricos de 2015 y 2016.

Si bien existen múltiples estudios relacionados con el ausentismo laboral en la industria y, en particular, en el sector de la salud en Colombia, la variación en las condiciones sociales, económicas, demográficas y poblacionales hace que los resultados de los estudios no sean aplicables de manera universal, puesto que consideran aspectos particulares del ámbito en el que fueron desarrollados. Desarrollar una investigación orientada a determinar causas generadoras de ausentismo laboral permite ofrecer elementos de juicio a la gestión estratégica y operacional de la IPS, para impactar de manera positiva y mejorar el servicio al cliente interno, como lo es el personal asistencial, y, por consiguiente, el cliente externo se verá beneficiado con la reducción de traumatismos y demoras originadas por la reprogramación o la cancelación de citas, entre otros aspectos.

En Colombia, la calidad en la prestación de servicios de salud está regulada por el Ministerio de la Salud y de la Protección Social, lo que convierte el ausentismo laboral en un fenómeno que afecta los indicadores de medición de la calidad de los servicios prestados, porque, como se ha mencionado, su carácter es repentino y obliga a las empresas a acudir a contingencias para cubrir las tareas que por lo general realiza el empleado.

Debido a que la presente investigación está encaminada a conocer causas generadoras del ausentismo laboral en la IPS de segundo nivel, los resultados serán una herramienta fundamental para la generación de planes y estrategias que mitiguen el ausentismo laboral, lo que permitirá ahorrar costos por cancelación y reprogramación de citas y pago de horas extras del personal asistencial y mejorará la percepción de calidad de la prestación de servicios de salud.

Dado lo anterior, se propuso el siguiente problema de investigación: ¿cuáles son las causas generadoras de ausentismo laboral en una IPS ambulatoria de segundo nivel de complejidad de la ciudad de Bogotá?

## **Objetivos**

### **General**

Identificar causas generadoras de ausentismo laboral en una IPS ambulatoria de segundo nivel de complejidad de la ciudad de Bogotá.

### **Específicos**

Identificar los factores que inciden en la decisión de ausentarse laboralmente en un grupo de trabajadores de las áreas asistencial y administrativa.

- Identificar cuáles estrategias desarrolladas por la organización tienden a reducir el ausentismo laboral.
- Identificar la evaluación de las consecuencias de la decisión de ausentarse laboralmente en términos de pérdidas y ganancias para los trabajadores.
- Identificar posibles síntomas de insatisfacción o malestar de tipos físico, psicológico o relacional que hubiesen sido determinantes en la decisión de ausentarse laboralmente.
- Identificar las causas intra y extralaborales generadoras de ausentismo laboral.

## **Marco de referencia conceptual**

### **Antecedentes (estado de la cuestión)**

Con el fin de conocer conceptos, opiniones y teorías aportadas por diferentes investigadores y autores, se recopiló, mediante búsqueda bibliográfica, literatura

referente al estudio de la situación problémica del ausentismo laboral al tener en cuenta el objeto de estudio desde diferentes ópticas, en organizaciones y empresas que en mayor medida abarcan el sector de la salud. Dichos estudios se revisaron mediante la observación del objetivo general, los hechos que motivaron la realización de las investigaciones, el tipo de estudio que en cada caso se utilizó y si se aproximó de manera adecuada al cumplimiento del objetivo propuesto, la identificación de los sujetos de estudio o del personal involucrado en el ausentismo laboral, la determinación de cuáles fueron los métodos de recolección de información, los principales resultados encontrados por los investigadores y el reconocimiento de cuál fue el origen geográfico de los estudios puesto que ello permitió conocer si el tema se abordó en el contexto nacional, en el continental o en el mundial.

En cuanto al ausentismo laboral de empleados del sector de la salud, en Colombia se han adelantado algunas investigaciones en entidades prestadoras de salud de los sectores público y privado. De la literatura revisada tres de los trabajos hacen especial referencia a la identificación de las causas que favorecen el ausentismo laboral del personal asistencial de auxiliares y enfermeros (Cuevas Duarte, García Sánchez y Villa Rodríguez, 2011; Bonilla Serrano et al., 2014; Jiménez Beltrán, 2014). En la investigación de Cuevas Duarte et al. (2011), el objetivo general fue la caracterización del fenómeno de ausentismo laboral, originado de manera exclusiva por la incapacidad de asistir a laborar por parte del trabajador asistencial motivada por la enfermedad común. A través del conocimiento de las causas que originan el ausentismo laboral, los autores buscaron entregar insumos a las organizaciones, recomendaciones que permitieran orientar la toma de decisiones de carácter preventivo que minimizaran la ocurrencia del fenómeno, mientras que para Bonilla Serrano et al. (2014) la investigación tuvo como propósito establecer cuáles son las motivaciones que producen el ausentismo en jornadas programadas. En ella se reconoce el ausentismo laboral como un problema sistémico y se trabaja en la identificación de causas, al contrario de lo que ocurre en el estudio de Cuevas Duarte et al. (2011), puesto que la investigación se originó con el fin de conocer el

impacto financiero del fenómeno. Para Jiménez Beltrán (2014), por su parte, el objetivo general fue conocer las condiciones que fomentaban el ausentismo, es decir, reconoció el fenómeno pero desconoció cuáles eran las situaciones que ayudaron a que se desarrollase como problemática. Aunque el objetivo general de las tres investigaciones fue distinto, todas coincidieron en reconocer el ausentismo como un problema en el sector de la salud.

Algunas publicaciones, estudios e investigaciones realizadas en otros países de Iberoamérica sobre ausentismo laboral son las de Becker y Carvalho de Oliveira (2008) en Brasil, Ferraro (2016) y Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, Gobierno de Argentina (2013) en el país mencionado, Peiró, Rodríguez-Molina y González-Morales, (2008) y Rodríguez, Samaniego y Ortiz (1996) en España y Mesa M. y Kaempffer R. (2004), Rojas Concha (2014) y Zárate et al. (2009) en Chile. Como objetivo general predominan los verbos rectores analizar y determinar, sobre identificar, estudiar, realizar, describir y explorar. Para Mesa M. y Kaempffer R. (2004) el propósito general de la investigación se centró en analizar las ausencias laborales originadas por causas médicas. Lo interesante del abordaje práctico fue que estudiaron el ausentismo desde las perspectivas de cuatro tipos diferentes de industrias; este trabajo fue el único que consideró varios sectores productivos en la realización del análisis de la problemática, tales como el académico universitario, el hospitalario, el automotor y el minero. En el estudio de Zárate et al. (2009) se pretendió, por parte de los autores, encontrar la relación y la incidencia de los pacientes con obesidad en los costos que el tratamiento de otras patologías asociadas con dicha enfermedad puede generar en el sistema de salud y, a su vez, determinar la relación entre ausentismo y obesidad. Tanto Becker y Carvalho de Oliveira (2008) como Ferraro (2016) centraron sus estudios del ausentismo en forma directa en cada caso en un sujeto en particular, el personal de enfermería, con exclusión así al resto de personal asistencial, por lo que son un referente en cuanto a la población de estudio. Una aproximación mucho más general se puede encontrar en Rojas Concha (2014) porque aborda el ausentismo de todos los trabajadores del sector de la salud de Chile, lo que lo convierte en un objetivo mucho más amplio y

general. De igual manera, la publicación de Rodríguez et al. (1996) es un estudio general de las causas y los efectos de la problemática, que si bien es antigua sus conceptos se mantienen en la actualidad. Un estudio de una entidad de carácter público gubernamental, en particular el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, Gobierno de Argentina (2013) publicó los resultados de la encuesta de ausentismo laboral en el mencionado ente estatal; en él se recopila información específica de la ocurrencia de la problemática en el sector de la salud de dicho país. El libro de Peiró et al. (2008) hace una recopilación teórica del significado del ausentismo laboral, así como también referencia a sus causas y consecuencias, que se evidenciaron como transversales en todas las investigaciones consultadas.

Entre las investigaciones sobre ausentismo en idioma inglés se revisaron las de Belita, Mbindyo e English (2013), Cassirer y Hein (2010), Donovan, Moore y VanDenKerkhof (2008), Goldstein, Graff Zivin, Habyarimana, Pop-Eleches y Thirumurthy (2010), Tucker (2006) y Wananda, Byansi, Govule, Katongole, Wanpande y Anguyo (2015), en las que se puede observar que su elaboración provino de la colaboración de varios centros académicos y prestigiosas instituciones, ubicados en diferentes países. En cuanto a su objetivo general, en el estudio de Belita et al. (2013) los autores buscaron establecer cómo se administran los sistemas de salud ubicados en África subsahariana y cómo esta problemática se convierte en un asunto de salud pública. Otros estudios, como el de Goldstein et al. (2010), se orientaron a determinar el impacto que el ausentismo tiene en el acceso a la salud en lugares con condiciones de salubridad precaria en las que el ausentismo genera graves impactos en la prevención y la atención de pacientes con enfermedades que en dicho continente fueron pandémicas, en particular el VIH. Otro estudio realizado en África demostró la relación entre la administración de salud y el ausentismo laboral (Wananda et al. 2015). El ausentismo laboral es un fenómeno que se presenta en todo el mundo y el sector de la salud no es la excepción, tal como se observa en Donovan et al. (2008), que es una investigación canadiense que verificó, mediante visitas de salud ocupacional, el ausentismo de trabajadores adscritos a un hospital.

Durante la revisión de la literatura consultada se evidenciaron tres sujetos de estudio o poblaciones objetivo, así: el personal asistencial de hospitales y centros de atención en salud en Becker y Carvalho de Oliveira (2008), Bonilla Serrano et al. (2014), Cuevas Duarte et al. (2011), Donovan et al. (2008), Ferraro (2016), Belita et al. (2013), Goldstein et al. (2010) y Jiménez Beltrán (2014); los empleados de varios sectores de la industria en Mesa M. y Kaempffer R. (2004), Zárate et al. (2009), Rodríguez et al. (1996), Peiró et al. (2008), y empleados y funcionarios del sector público en general en Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, Gobierno de Argentina (2013), Rojas Concha (2014) y Wananda et al. (2015).

En cuanto al diseño metodológico escogido para adelantar las investigaciones, se evidenció el estudio cualitativo con alcance descriptivo en Rodríguez et al. (1996), cuantitativo en Peiró et al. (2008), Goldstein et al. (2010), Ferraro (2016) y Zárate et al. (2009). Un enfoque mixto cualitativo y cuantitativo se encontró en Bonilla Serrano et al. (2014), Donovan et al. (2008) y Mesa M. y Kaempffer R. (2004). Las demás investigaciones se basaron en el análisis documental para caracterizar, determinar y describir el fenómeno del ausentismo laboral.

Para recolectar la información cada autor siguió técnicas diferentes, al considerar la complejidad de la muestra seleccionada; el estudio de Belita et al. (2013) tuvo la revisión bibliográfica más extensa consultada, con 3.096 artículos estudiados. Dicha investigación, por la cantidad de autores y de literatura revisada, se constituye en una robusta selección, cuyos resultados son de relevancia mundial en cuanto ausentismo laboral. De igual manera, el trabajo de Zárate et al. (2009) aplicó la observación y el registro del ausentismo laboral en 4.673 empleados de Chile durante un período de casi tres años, lo que la convierte en la investigación con mayor cantidad de personas sujeto de estudio realizada en forma directa por los investigadores. Como es de esperarse, y gracias a la información existente en bases de datos oficiales, el informe del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, Gobierno de Argentina (2013) contó con la información registrada por 2.400 empresas argentinas, porque debe tenerse en cuenta que tal información debe ser

reportada por las empresas dicho ente estatal para la evaluación de indicadores. De manera similar, Peiró et al. (2008) se basaron en la información registrada en bases de datos de 260.000 trabajadores pertenecientes a 58.826 empresas registradas de manera oficial en España. Para las demás investigaciones, cada autor realizó entrevistas, grupos focales y revisión de bases de datos locales que únicamente tuvieron en cuenta al personal de la entidad seleccionada para el respectivo estudio.

Los resultados y las conclusiones evidencian varios factores que incidieron en la ocurrencia del ausentismo laboral, tales como la incapacidad laboral o causa médica asociada con enfermedad común (Mesa M. y Kaempffer R., 2004; Donovan et al., 2008; Bonilla Serrano et al., 2014; Cuevas Duarte et al., 2011; Ferraro, 2016; Rojas Concha, 2014); Jiménez Beltrán, 2014, y Becker y Carvalho de Oliveira, 2008). En el último estudio se recalca la importancia de fortalecer las condiciones laborales del empleado puesto que la precariedad de su salario y su baja motivación hacen que se encuentre motivado para ausentarse del trabajo.

Desde un punto de vista psicológico, Rodríguez et al. (1996) establecieron que el ausentismo se presenta cuando se genera una ruptura del compromiso entre el empleado y la empresa y menciona una expresión que no se repite en ninguna otra investigación: el contrato psicológico, con la que se presenta al ausentismo como un escape de la rutina del empleado que le permite reequilibrarse con el fin de que el mismo le dé así sentido a su propia vida.

En los estudios que se desarrollaron con poblaciones del continente africano, tales como el de Goldstein et al. (2010) se encontró que el ausentismo del personal asistencial en hospitales del oeste de Kenia alcanzó el 40%, lo que generó un grave impacto en la salud pública toda vez que afectaron programas estatales dirigidos a la toma de test de VIH en personas que tenían precario acceso al sistema de salud, lo que redundó en una falta de control de las enfermedades. El estudio de Belita et al. (2013) también resaltó que las personas, en países con bajos ingresos y sistemas de salud con reducida cobertura, el ausentismo es un problema que debe ser abordado a partir de la generación de esfuerzos públicos.

Estudios como el de Zárata et al. (2009) encontraron una relación del ausentismo laboral con la enfermedad de obesidad, lo que generó, a su vez, un impacto en los costos de atención de patologías asociadas en un 17% superior a trabajadores que no sufrían la enfermedad. En este mismo estudio se evidenció que las ausencias fueron un 25% superiores en trabajadores con obesidad mórbida. Resultados mucho más específicos indican que las ausencias por incapacidad médica se deben en un 17% a enfermedades del sistema gastrointestinal (Donovan et al., 2008). Resultados de este tipo, que corresponden a un contexto específico, permiten tomar acciones en una dirección en concreto, que apuntan a mejorar la calidad de vida del trabajador, lo que reduce el ausentismo laboral.

### **El ausentismo laboral: definición y generalidades**

En principio el término ausentismo o absentismo proviene del inglés *absenteeism*, que deriva del latín *absens-entis*, que significa “ente ausente” y según la Real Academia Española (RAE, 2017), se define como “el abandono habitual del desempeño de funciones y deberes propios de un cargo”, lo que, por definición o concepto básico, asocia el significado de la palabra con la ausencia de una persona de un lugar de trabajo y le atribuye una relación directa con los deberes de una función particular, sin ahondar en períodos específicos.

Según Peiró et al. (2008), el ausentismo es un fenómeno cuya característica principal es que no puede ser evitado en el ámbito del trabajo, lo que dificulta el cumplimiento de los objetivos organizacionales y puede tener múltiples causas generadoras, entre las que se incluyen las afecciones y los problemas de salud. Otros autores como Chiavenato (1988), citado por Calloapaza Gómez y Macedo Tavera (2017), definen el concepto de ausentismo como la falta del trabajador a la empresa por motivos ajenos a la salud, es decir, como una actitud o comportamiento deliberado y repentino por parte de la persona, que genera una afectación a sus deberes y, por ende, a la empresa u organización y que marca una diferencia

adicional, al determinar que el fenómeno del ausentismo no solo es inevitable sino que de alguna manera no puede predecirse.

Para Boada i Grau, de Diego Vallejo, Agulló Tomás y Mañas Rodríguez (2005), que citan a Samaniego (1998), el ausentismo se presenta como un incumplimiento unilateral por parte del empleado cuando debería haberse presentado a laborar; le atribuyen un carácter repentino, aunque mencionan que el fenómeno puede presentarse aún si el empleado asiste físicamente a su lugar de trabajo, puesto que, aunque está presente, no desarrolla las labores ni ejerce las funciones para las que fue contratado, lo que origina un concepto derivado denominado presentismo.

Para Ribaya Mallada (2008), al igual que para Sánchez Gallo (2012-2013), el ausentismo es un fenómeno sociológico, que relaciona la actitud del individuo y la sociedad frente al trabajo y cuyo tratamiento por lo general es punitivo o coercitivo, por lo que recalca la importancia de no generar tratamientos de modo único y exclusivo en este sentido sin reconocer o identificar las causas que motivaron la inasistencia del empleado, sino que, por el contrario, se debe abordar de manera general y, desde la perspectiva de la gerencia organizacional, se ha de permitir generar incentivos diferentes al salario para construir espacios que favorezcan la disminución del ausentismo. En este sentido, la definición del ausentismo como fenómeno asociado al individuo guarda relación con la definición mencionada por Rodríguez et. al. (1996), que la describen como un escape a la rutina por parte del empleado. Todas estas definiciones coinciden en afirmar que el ausentismo involucra, en lo fundamental, dos elementos: el individuo y la organización o empresa, que interrelacionan para generar, en el caso del empleado, el deber de asistir a laborar y, por parte de la organización, el lugar en el que se desarrolla el contrato laboral y sobre el que se genera la afectación.

## **Causas y consecuencias del ausentismo laboral**

Identificado el concepto de ausentismo laboral como un fenómeno inevitable, es dable afirmar que el empleado contrae con la organización un deber, no solo de desarrollar ciertas funciones en particular, en un tiempo y con características determinadas para la empresa, sino que debe asistir a un lugar específico para llevar a cabo sus deberes. Este deber se puede ver afectado de manera unilateral a través del fenómeno de ausentismo y puede tener dos orígenes fundamentales, voluntario y deliberado o involuntario y repentino (Peiró et al., 2008).

Como fenómeno observado en un punto en el que no media la voluntad del empleado, según Ribaya Mallada (2008), el ausentismo se caracteriza por tener costos para la empresa, toda vez que el empleado continúa devengando su salario sin asistir a laborar, en atención a que la legislación en muchos países así lo establece siempre que se tenga un contrato laboral. La mayor cantidad de causas involuntarias están asociadas con la salud del empleado, por ejemplo, por motivos de enfermedad aguda o crónica, accidentes producto de la labor que desempeña en la compañía o licencias para tratamiento médico, maternidad, citaciones judiciales, penales o administrativas (Sánchez Gallo, 2012-2013). De igual manera, la mayoría de autores consultados coinciden en afirmar que el empleado trate de disfrazar u ocultar las verdaderas causas de ausentarse de acuerdo con parámetros que se consideran menos lesivos para la organización, lo que genera como consecuencia una dificultad en el análisis y el tratamiento de este fenómeno en las empresas, tanto públicas como privadas (Mesa M. y Kaempffer R., 2004).

Por otra parte, se puede observar que existe un modelo de ausentismo voluntario, es decir, el empleado de manera deliberada decide no asistir a su lugar de trabajo, con lo que incumple de manera unilateral sus obligaciones laborales. Autores como Sánchez Gallo (2012-2013), que hizo un estudio desde el punto de vista jurídico del ausentismo, o Peiró et al. (2008), que se centraron en un estudio holístico del asunto, coinciden en determinar que en este tipo de situaciones el empleado puede

presentar una baja motivación, que genera así una ruptura psicológica del contrato laboral, por lo que ausentarse se convierte en una salida para la realización de actividades que satisfacen personalmente al ausente. Según ausentismo, el mayor impacto de la fatiga laboral en el país (2018), el fenómeno se presenta como una consecuencia de la fatiga crónica de la que son víctimas los empleados, de modo que ellos no son los causantes del mismo, sino que el exceso de trabajo, la baja motivación, el estrés físico y mental, el percibir que la labor desarrollada no es compensada de manera justa o adecuada por el empleador, los malos jefes o los pésimos equipos de trabajo, que terminan por sobrecargar a los empleados más hábiles o competentes, generan como resultado que las personas vean en el ausentismo una opción para descansar o recuperarse de esa fatiga, por lo que la productividad de las empresas se ve afectada. En este tipo de ausentismo, de carácter voluntario de ausencia, y debido a las implicaciones legales que puede tener el empleado, como son el despido por justa causa, es posible que se oculten las verdaderas causas originarias, por lo que los datos y los hechos que motivan a los empleados a ausentarse en realidad siguen siendo indeterminados y deben tratarse de manera particular, puesto que puede cambiar de empresa a empresa (Sánchez Gallo, 2012-2013).

### **Indicadores de ausentismo laboral**

Para autores como Ribaya Mallada (2008), Sánchez Gallo (2008) y Ferraro (2016), la medición del ausentismo se puede establecer como la relación de la cantidad total de horas en las que se presenta el ausentismo y la cantidad total de horas posibles de trabajo. Es preciso aclarar que en este indicador no considera el presentismo, que puede enmascarar una reducción de la productividad, toda vez que el empleado, si bien asiste a su lugar de trabajo, en el sentido numérico disminuye la tasa de ausentismo y, por ende, mejora el indicador, pero no cumple las tareas para las que fue contratado.

$$TA = \text{tasa media de ausentismo} = \frac{\text{total de horas de ausentismo}}{\text{total de horas posibles de trabajo}} \times 100$$

En los casos identificados como involuntarios o repentinos se establecen los siguientes indicadores:

$$AI = \text{total de horas de ausentismo involuntario}$$

$$TAI = \text{tasa media de ausentismo involuntario}$$

$$= \frac{\text{total de horas ausentes justificadas}}{\text{total de horas posibles de trabajo}} \times 100$$

Ausentismo debido a casos en los que media la voluntad del empleado en la inasistencia al cumplimiento de sus deberes preestablecidos en un contrato laboral; sus indicadores son:

$$AV = \text{total de horas de ausentismo voluntario}$$

$$TAV = \text{tasa de ausentismo voluntario} = \frac{\text{total horas ausentes injustificadas}}{\text{total de horas posibles de trabajo}} \times 100$$

Por consiguiente, la cantidad total de permanencia corresponde a:

$$TP = \text{total de horas de permanencia} = 100 - AV - AI$$

### **El ausentismo laboral en el sector de la salud**

De la bibliografía consultada al menos nueve trabajos hacen referencia al estudio del ausentismo del personal asistencial en diferentes especialidades del sector de la salud: Cuevas Duarte et al. (2011), Bonilla Serrano et al. (2014), Jiménez Beltrán (2014), Zárata et al. (2009), Ferraro (2016), Becker y Carvalho de Oliveira (2008),

Ministerio de Salud y de la Protección Social (2016), Belita et al. (2013) y Peiró et al. (2008). Como se ha visto a través de la investigación, todos los autores coinciden en la universalidad del concepto de ausentismo, puesto que la ocurrencia del fenómeno está asociada con individuo y su relación con el trabajo, por lo que es imposible sustraerlo mientras sea parte de la ecuación (Boada i Grau et al. (2005), lo que significa que puede mitigarse, pero no desaparecerá, porque, como personas, los trabajadores asistenciales pueden verse afectados por alguna clase de enfermedad, si se observa desde el punto de vista involuntario, a lo que se suma que es imposible garantizar la satisfacción personal de la totalidad de los empleados de una empresa u organización.

En el estudio de Cuevas Duarte et al. (2011), el personal asistencial de un centro de atención básica presentó el 77,8% de las inasistencias en el trabajo y se destacó el personal médico, con un 33,8%. Para Bonilla Serrano et al. (2014), la mayor cantidad de inasistencias a turnos programados del personal asistencial se relacionó con la enfermedad general y se resaltó el alto grado de satisfacción del personal, por lo que es posible inferir que no hay muchos casos de ausentismo voluntario o deliberado. Por el contrario, Jiménez Beltrán (2014) encontró que la mayor cantidad de inasistencias del personal se presentó en las festividades, que para el caso de estudio son de Colombia, lo que implicó un alto índice de ausentismo en Semana Santa, Año Nuevo, días de la madre y del padre y otras oportunidades, como los días festivos.

Zárate et al. (2009) analizaron en detalle el impacto financiero que presentó el ausentismo debido a la enfermedad general y, en particular, a la obesidad, como una causa que tuvo un 25% más de incidencia en la probabilidad de ausentarse a laborar, por lo que es una variable considerable sobre la que una empresa puede generar planes de acción que permitan fomentar la mejora en los hábitos alimentarios y en el incremento de la calidad de vida. Para Becker y Carvalho de Oliveira (2008), el 74,9% del personal de enfermería presentó ausentismo laboral durante el desarrollo del estudio, asociado con enfermedad general. Por su parte,

Belita et al. (2013) recopilaron 69 estudios sobre ausentismo laboral, mediante los que elaboraron una topología del fenómeno en trabajadores de la salud de países de bajos ingresos. La importancia que reviste este tipo de estudios yace en que el acceso a la salud ya es lo suficientemente precario como sumar una variable como el ausentismo a otras razones tales como la movilidad, la infraestructura, la calidad del agua y los factores endémicos, como enfermedades tropicales y baja educación de las personas en la prevención de enfermedades, tales, por ejemplo, como las asociadas con transmisión sexual.

Otros trabajos, como el de Peiró et al. (2008), hacen una caracterización general del fenómeno por medio del estudio de sus causas y sus consecuencias, con el fin de establecer posibles acciones de mejora, que deben ser particulares y cuya efectividad se mostrará dependiendo del nivel de confiabilidad de los métodos seleccionados para la obtención de la información.

## **Método**

**Tipo de estudio:** descriptivo, transversal, cualitativo, a la manera de un estudio de caso.

**Sujetos:** trabajadores del área asistencial y administrativa de una IPS ambulatoria de segundo nivel de complejidad de la ciudad de Bogotá.

**Instrumentos:** entrevista en profundidad.

**Categorías de rastreo:** factores que inciden en la decisión de ausentarse laboralmente en un grupo de trabajadores del área asistencial y administrativa de una IPS ambulatoria de segundo nivel de complejidad de la ciudad de Bogotá; estrategias desarrolladas por la organización tendientes a reducir el ausentismo laboral; evaluación de las consecuencias de la decisión de ausentarse laboralmente en términos de pérdidas y ganancias; síntomas de insatisfacción o malestar de tipos físico, psicológico o relacional determinantes del ausentismo; identificación de las causas intra y extra laborales generadoras de ausentismo laboral; estrategias de mitigación orientadas a la reducción de la ocurrencia del ausentismo laboral.

Relación entre los objetivos específicos y las categorías de rastreo:

<b>Objetivo específico</b>	<b>Categoría de rastreo</b>
Identificar los factores que inciden en la decisión de ausentarse laboralmente en un grupo de trabajadores del área asistencial y administrativa de una IPS ambulatoria de segundo nivel de complejidad de la ciudad de Bogotá	Factores que inciden en la decisión de ausentarse laboralmente
Identificar las estrategias desarrolladas por la organización tendientes a reducir el ausentismo laboral	Estrategias desarrolladas por la organización tendientes a reducir el ausentismo laboral.
Identificar la evaluación de las consecuencias de la decisión de ausentarse laboralmente en términos de pérdidas y ganancias para los trabajadores	Evaluación de las consecuencias de la decisión de ausentarse laboralmente en términos de pérdidas y ganancias
Identificar posibles síntomas de insatisfacción o malestar de tipos físico, psicológico o relacional que hubiesen sido determinantes en la decisión ausentarse laboralmente	Síntomas de insatisfacción o malestar determinantes del ausentismo
Identificar las causas intra y extralaborales generadoras de ausentismo laboral	Causas intra y extralaborales generadoras de ausentismo laboral

**Procedimiento:** en una primera fase de contextualización se ubicaron los elementos de orden contextual respecto de la rotación de personal en las empresas, lo que permitió un punto de inicio, a la manera del establecimiento del estado del arte en el campo de estudio. En un segundo momento se recogió información a través de una entrevista sobre la significación del trabajo y los factores asociados con el ausentismo laboral en trabajadores de una IPS ambulatoria de segundo nivel de complejidad de la ciudad de Bogotá. En un tercer momento se pasó al análisis y la discusión de los resultados.

## **Análisis de resultados**

### **Caracterización de los sujetos participantes**

Para el desarrollo del presente estudio se aplicaron entrevistas en profundidad a una población de diez participantes que laboran en las áreas administrativa y asistencial de la IPS objeto de estudio. El personal en su totalidad está conformado por mujeres. El detalle correspondiente se presenta en la siguiente tabla:

	<b>Sexo</b>	<b>Edad (años)</b>	<b>Antigüedad en la empresa</b>	<b>Profesión/Cargo</b>	<b>Nivel Educativo</b>	<b>Área de trabajo</b>
1	Femenino	32	1 años	Médico	Universitario	Asistencial
2	Femenino	50	7 años	Médico	Posgrado	Asistencial
3	Femenino	28	6 meses	Médico	Universitario	Asistencial
4	Femenino	26	6 meses	Auxiliar de Enfermería	Técnico	Asistencial
5	Femenino	28	1 año y 8 meses	Auxiliar de Enfermería	Técnico	Asistencial
6	Femenino	27	2 años	Tecnóloga en administración de la salud	Tecnólogo	Administrativa
7	Femenino	45	4 años	Agentes de Call center	Bachiller	Administrativa
8	Femenino	32	1 año y 3 meses	Agentes de Call center	Bachiller	Administrativa
9	Femenino	42	3 años y 6 meses	Agentes de Call center	Bachiller	Administrativa
10	Femenino	30	2 años	Auxiliar de Enfermería	Técnico	Asistencial

### **Factores que inciden en la decisión de ausentarse laboralmente**

En relación con las razones o factores que inciden sobre el empleado para que se ausente de su lugar de trabajo, por cualquier razón, la mayoría de las entrevistadas coincidieron en afirmar que sus ausencias tuvieron origen en alguna enfermedad o en la necesidad de atender a los hijos. Se pudo evidenciar que la principal causa de ausentismo fue la enfermedad general, bien fuera del empleado o de alguno de sus hijos, y se observó que la mujer tiene una gran carga en el manejo del hogar puesto que, sumada a la posible ausencia producto de la incapacidad médica, se encontró

la del cuidado de sus hijos. La totalidad de las entrevistadas afirmó que, si bien se ausentaron o se incapacitaron muy poco y que, de sentirse mal, trataron de cumplir al máximo sus funciones hasta donde la salud lo permitía, no dudarían un instante en ausentarse para velar por el cuidado de sus hijos menores de edad, lo que permitió observar una responsabilidad total en el rol de la madre en la atención de los deberes de hogar.

Así lo manifestaron los sujetos entrevistados:

Entrevistada N°4: “De tipo personal más que todo cuando me enfermo, cuando hay de pronto una enfermedad, una urgencia o de pronto una calamidad familiar ese es más que todo el tipo de la ausencia”.

Entrevistada N°5:

¡Uy!, porque me siento realmente enferma, ¡uy!, si, ¡uy!, si eso ha sido, pues, no han sido muchas mis inasistencias, pero como en dos ocasiones sí he estado muy muy enferma y, pues, nada, no he podido venir por incapacidad... No, no, pero es pesado realmente, sí, a veces uno quisiera salir corriendo porque sí, a veces sí hay días de días, no. Hay días que son más pesados los usuarios y los mismos compañeros, pues, nos tendemos como ¿a qué?, a tirar la piedra y sí, sí, a veces, pero, no, nunca, ¡eh!, no he intentado, no me he ido, no me he ido siempre, pues, cumplir no, con el compromiso.

Entrevistada N°6:

¡Uhm!, bueno, por lo general, bueno, en mi caso, pues, la verdad tengo muy pocas ausencias, no, en dos años que llevo tengo solamente dos incapacidades. Una fue por, ya, cuestiones la de médico y la segunda fue únicamente un día, que fue por estrés. Pero, ya, fue por eso, son muy pocas, ¡eh!, en algunas ocasiones nosotras tenemos los hijos, los niños son como nuestras familias, son como el mayor punto

de ausencia en el trabajo. Yo tengo un niño, yo vivo sola, vivo con él, a mí me lo cuida mi hermana, pero, en ocasiones, digamos, de reuniones, de que se enfermó o algo, me toca ir a mí, es eso, pero la verdad son muy pocos eventos, personalmente son muy pocos los permisos que yo solicito.

#### Entrevistada N°10:

Pues, siempre asisto a mi lugar de trabajo, lo único que no me llegase a incapacitar es por mis hijos porque me tocaría llevarlos a urgencias y son menores de edad y sí me incapacito yo debe ser algo muy extremadamente, que no me permita continuar con mis labores; por ejemplo: por la voz porque es mi medio de trabajo, porque hago las llamadas; entonces, sin mi voz no puedo trabajar; de lo contrario asisto normalmente a mi trabajo.

En suma, se puede decir que las razones o factores que incidieron sobre el empleado para que se ausentase por lo general fueron padecer alguna enfermedad o por necesidad de atender a los hijos.

#### **Estrategias desarrolladas por la organización tendientes a reducir el ausentismo laboral**

Con referencia a las posibles estrategias desarrolladas por la organización para mitigar la ocurrencia del fenómeno de ausentismo laboral, el personal coincidió en afirmar que no conocía ninguna política emanada de la dirección o de la organización con el fin de disminuir o mitigar el ausentismo y manifestaron algunas veces que existe un alto estrés laboral debido a la alta carga de trabajo, sin que haya incentivos por parte de la compañía para ayudar a sobrellevar la situación. Algunas entrevistadas plantearon observaciones, a modo de sugerencias, acerca del bienestar y la importancia de mejorar las instalaciones, puesto que al estrés propio de la atención usuarios se le suman las condiciones del sitio de trabajo, que pueden empeorar la ocurrencia del fenómeno de ausentismo.

Así lo manifestaron los sujetos entrevistados:

Entrevistado N°3:

No sé, de pronto horarios más flexibles, de pronto una jornada que no sea tan exigente; por ejemplo: considero que ese sería como el más importante porque no conozco así, digamos, otro; no, no se me ocurre en el momento.

Entrevistada N°4: “¡Eh!, puede ser la adecuación del lugar, del sitio de trabajo, puede ser. Eso”.

Entrevistado N°5:

¡Uch!, hay, pues, hay varias cosas, ¡uhm!, pues, yo pienso que a veces como todos en el trabajo nos estresamos, nos cansamos y necesitamos como un respiro, como, ¡ay!, esas pausas activas pero, la verdad, a mí no me queda tiempo; entonces sí sería bueno las charlas, ¡eh!, no sé, con la jefe, algo que nos ayude a incentivar como así, pues, no digo que nos den regalos, algo que nos ayude a subir el ánimo porque a veces es pesado, lo que te digo, los usuarios y los mismos compañeros, entonces sí sería chévere, pues, que nos, como que no sé, nos dieran como una charla o nos incentivarán, pues, pero nada, aquí solo es trabajo y trabajo.

Entrevistada N°6:

No, que yo sepa no hay, como tal, alguna estrategia, pero, pues, siempre como que nos recalcan de que el personal debe acoplarse a la empresa en cuanto a cumplir con sus horarios, los horarios son muy claros; desde que uno inicia cumplir con los horarios, cumplir con horas de almuerzo o cumplir con todo lo que se respete en cuanto la asistencial laboral... Sí, acá práctica, pues, como tenemos el doc inmediato, ellos hacen un llamado de atención, o nos hablan, nos indican que, bueno, que se cumpla con los horarios, en dado caso que si se presenta algún inconveniente que nosotros no podamos asistir se le avise al jefe inmediato, pues,

con anterioridad para que no todo, digamos, si falla, si falta una persona, todo se mueve y todo se va corriendo, entonces se cargan más las otras personas en el trabajo o los pacientes son más, entonces, ya, obviamente va a haber como congestión en el servicio... Realmente, y yo, yo lo he manifestado, que acá hace falta más personal, hace falta personal, ¡eh!, como mínimo, ¡eh!, lo digo en cuanto a mi área, de línea, de frente, como mínimo dos personas más; por la misma cuestión todas las personas en dado caso requieren de algún permiso o se les presenta alguna calamidad o alguna cuestión así y estamos las mismas personas; en cambio, si hay otra persona de más puede cubrir todos esos espacios, puede cubrir a que el servicio no sea tan congestionado.

Para la mayoría de las entrevistadas, el horario laboral consumió la totalidad de sus horas hábiles, a lo que se suma a que no se percibió una política dentro de la actividad laboral que permitiese armonizar los espacios para la atención de las necesidades personales, o todas aquellas tendientes a atender o dar bienestar a su familia.

### **Evaluación de las consecuencias de la decisión de ausentarse laboralmente en términos de pérdidas y ganancias**

Respecto de las pérdidas que puede sufrir el empleado producto de la decisión de ausentarse de su lugar de trabajo, las empleadas de la IPS afirmaron que el cúmulo de trabajo o carga laboral simplemente no es asumido por ningún empleado, motivo por el cual, si la persona se ausentó por estrés, o por algún otro motivo, a su regreso encontrará el trabajo de los días que se ausentó. En este sentido, el empleado evita ausentarse debido a que ello impacta de manera directa su calidad de vida, al tener que duplicar esfuerzos para cumplir las tareas rutinarias o corrientes, sumadas a las que se acumularon como producto de la ausencia. En este punto es importante observar que, desde el punto de vista administrativo, la compañía debe adoptar prácticas que eviten que los procesos se retrasen y dependan en su totalidad del empleado ausente, puesto que ello impacta la calidad y el buen servicio de la empresa para con los usuarios o clientes.

Así lo manifestaron los sujetos entrevistados:

### Pérdidas

Entrevistada N°1: “pues la oportunidad en que el paciente fuera atendido ya porque se tuvo que cancelar una cita que previamente estaba asignada, pero toca mirar eso, no si uno está mal no puede venir”.

Entrevistada No. 3:

Pues, no me ha pasado, pero, digamos, o sea, desde el punto de vista inmediato sería como pérdida de, no sé, credibilidad, o sea, uno pierde como el grado de responsabilidad en el trabajo y eso generaría que se generen unos conflictos y empiece, digamos, el ambiente laboral sea un poco más pesado... de pronto y, pues, ya eso generaría de pronto, en algún punto la terminación de contrato, me imagino yo.

Entrevistada N°5:

¡Uy!, ¿qué perdí yo?, ¡uy!, no, o sea, yo no soy, no me creo la más importante ni que acá esto se cae sin mí, pero lo he visto que obviamente cuando no está uno mismo pues las cosas no están, no se hacen como uno las viene haciendo, sí. Digamos que el listado no se imprimió, que los resultados no se enviaron, entonces, cuando regreso de mi incapacidad encuentro todo eso, ¡eh!, ¿cómo se llama?, ¡eh!, atrasado, y es algo que me implica más trabajo a mí y me produce estrés porque me dicen: no, eso no se envió y el usuario ya llegó por el resultado y eso me causa estrés y la última vez fue horrible, horrible, porque sí tuve una experiencia horrible con un usuario porque, pues no vine y el usuario, pues, se molestó y bueno, en fin.

Entrevistada N°10:

¡Uy!, se me atrasa demasiado trabajo al ausentarme. Provoca, sí, un atraso tenaz en lo que llenamos, en lo llevamos, o sea, eso ocasiona cuando yo me ausento por incapacidad. Cuando llego de mis incapacidades tengo muchísimo trabajo acumulado, entonces procura uno no incapacitarse porque sabe lo que uno a diario tiene que realizar. Adicional a eso, no es que mi puesto de trabajo cubre otros puestos, yo estoy en el área administrativa como demanda inducida, pero si llega, si llegase a haber un compañero que se le presentó un inconveniente en otra sede él tiene que irse para allá, nosotros tenemos que suplir el puesto de él, entonces por eso no se ausenta uno, por ser uno como muy entregado a su trabajo o también la necesidad que muchos tenemos, no, también es eso.

En resumen, ausentarse tiene un componente futuro sobre la calidad de vida, por lo que los empleados evitan, hasta donde existe la posibilidad, el ausentarse del sitio de trabajo, si se tiene en cuenta que el trabajo de un funcionario no es asumido por otro.

En términos de ganancias, se observó cierta inconformidad con el consumo de la totalidad de las horas hábiles en el ajetreo del día a día, lo que impactó la calidad de vida. La totalidad de las personas que se ausentaron manifestaron que consideraron ganar el hecho de poder dar solución a un problema de índole personal, según lo que expresaron en esta etapa de la entrevista, lo que deja a la vista la posibilidad de que una ausencia por motivos personales se pueda enmascarar con un motivo de carácter médico. Sin embargo, todos afirmaron no haber ganado nada, puesto que al fin de cuentas debieron regresar a sus respectivos sitios de trabajo y adelantar las tareas que no se hicieron durante la ausencia.

Así lo manifestaron los sujetos entrevistados:

### Ganancias

Entrevistada N°1: “¿Qué gano?... pues ganar, no creo que haya ganado mucho, pero evito que de pronto hubiera riesgos asociados al paciente, o sea, en general una enfermedad secundaria a la sintomatología que tenía uno en ese momento”.

Entrevistada N°3:

Ganar, bueno, o sea, si es por un motivo personal que uno necesita solucionarlo pues obviamente, eso, la solución, y que obvio que si uno tiene algún inconveniente no va a estar con la misma concentración en el trabajo obviamente, entonces yo creo que, eso, uno si uno se ausenta por una causa personal, va, digamos, a después, cuando retome las labores, a estar un poco más concentrado y a hacer las cosas, digamos, más de manera más profesional y dos, pues solucionar su asunto y estar como con más tranquilidad, yo creo que eso.

Entrevistada N°5: “¡Uy!, descanso, descanso, claro, descanso, por qué no, sí, descanso físico y mental, obviamente eso fue lo único”.

Entrevistada N°10:

No, pues no creo que gane nada, porque a uno le descuentan a uno por su ausencia, sí, y, dos no gano porque se me acumula más trabajo, no se gana nada, quizás puede ganar uno tiempo con la familia. Sí, porque comparte más el trabajo, acá es todo el día de siete a cinco de la tarde y, pues, sí gana uno más acompañamiento con su familia.

### **Síntomas de insatisfacción o malestar determinantes del ausentismo**

En atención a los síntomas o malestar que hubiesen sido determinantes al momento de ausentarse, los empleados coincidieron en afirmar que gran parte de sus dolencias eran mentales o estaban asociadas con trastornos como la migraña o el dolor de cabeza.

Así lo expresaron los sujetos entrevistados:

Entrevistada N°1: “Sí, migrañas”.

Entrevistada No. 2: “Sí, sí he tenido migraña... ¡uhm!, bajo cuidado, custodia, están mis hijos, no he tenido necesidad realmente, el único caso que te indisponía ha sido una cosa aislada en todo el período de trabajo, entonces... Sí, mi mamá”.

Entrevistada N°3:

Migraña y la otra fue por ... ¡ay!, no me acuerdo.. ¡ah!, por una bronquitis y no, esas dos.... yo considero, no sé, hasta el momento, yo considero que la principal serían factores personales estrictamente inherentes a la familia, entonces no considero que esté relacionado con el ambiente laboral o la relación con el trabajo con los empleados y todo eso, no, no considero.

Entrevistada N°5:

Gracias a Dios soy una persona sana, pues a veces los dolores de espalda y las piernas, pero no, eso no tiene nada, que todo es mental...una ocasión tuve que ausentarme porque tuve que llevar a mi hija al hospital, es una menor de tres años, entonces ese día no asistí, pero al otro día asistí y la jefe me dijo: si me hubieras avisado yo te hubiera dado el día siguiente, pero, pues, nada, pues, por cumplir con las obligaciones, pues, nada, vine a trabajar común y corriente.

¿Considera que su relación con compañeros de trabajo o personal directivo puede ser una causa generadora del ausentismo?

Sí, claro, sí, sí, sí, sí lo creo, porque a veces como que no quisieras encontrarte con esa persona, pero debes hacerlo porque, pues, es compañero y tienes que ¡eh!, ¡eh!, intercambiar ideas o avisar o sí, sí me voy de enfermería, mientras me tomo un café, entonces ahí se choca, ahí se choca, entonces, sí, sí es una causa de, a veces, de molestia.

Entrevistada N°6:

Cómo le indicaba anteriormente, una vez se presentó a causa de estrés, estábamos super cargados de pacientes, muchos pacientes, y, pero terminé mi jornada laboral, que estaba muy pesada, la terminé y luego de eso sí fui al médico y al siguiente día ya no pude venir porque ya estaba súper cansada, estresada, el cuerpo ya no me daba más, creo que eso fue un viernes...me he ausentado dos veces en cuestión de enfermedad o, bueno, cuestión de salud de mis hermanas, nosotros, bueno, en mi caso, yo nosotros vivimos solos acá en Bogotá, nosotros no somos de acá y es muy difícil conocer a una persona que te ayude a hacer los trámites familiares, ¡uhm!, en el primer caso fue mi hermana, que tuvo una enfermedad, tuvo su bebé, le dieron, le generó mastitis, entonces cuestión de hospitalización, cirugía y toda la cuestión, y en la otra ocasión fue la de mi hermana la mayor, que es la que me cuida el niño, pero como somos tres entonces una de dos una acompaña a la que está enferma y la otra se queda con los niños porque es muy difícil en cuanto cuadrar todo estando solos acá en Bogotá.

Las principales causas generadoras de ausentismo laboral desde el punto de vista de la salud del personal obedecieron a estrés, patologías como la migraña o el dolor de cabeza, que fueron frecuentes en las entrevistadas. Además, algunos de los empleados tenían a cargo otros miembros de su familia, tales como hijos, padres o hermanos, lo que aumentó la posibilidad de ausentarse con el fin de atender asuntos de carácter familiar y personal.

### **Causas intra y extralaborales generadoras de ausentismo laboral**

Respecto a las probables causas, tanto intra como extralaborales, que hayan sido generadores del fenómeno de ausentismo laboral, se observó que el personal asistencial se encontraba expuesto a toda clase de virus que traen consigo los pacientes, lo que incrementa el riesgo por enfermedad general y la parte administrativa debe lidiar con el usuario que, si bien está enfermo, debe realizar el procedimiento de ingreso y registro para la atención por parte del personal asistencial. En este punto los pacientes o usuarios generan en el empleado una sobrecarga emocional, debido que reciben todo tipo de insultos por parte de los

usuarios que se encuentran a la espera o que demandan un procedimiento para la mejora de su estado de salud.

Así lo manifestaron los sujetos entrevistados:

Entrevistada No. 2:

Lo que pasa es lo que, te comentaba, nuestros tiempos son tan apretados, que puede que si tú fueras mi compañera hayas faltado hoy y ni siquiera yo me haya dado cuenta de tu ausencia, puedo darme cuenta de tu ausencia porque en qué nos afecta a los médicos, que si el paciente no se pudo bloquear su agenda, no se le pudo informar que no tenía cita, pues, nos toca a nosotros, digamos, que abrir el espacio para poder darle servicio al paciente que quedó sin su médico, pero puede que ni me cuenta quién faltó; entonces, no tendría como responderte de factores generales que haya a nivel institucionales, generales, el estrés laboral es una causa de ausentismo en las personas que tienen responsabilidades y en muchos lugares no tienen el apoyo para poder decir: me voy a la reunión de padres de familia porque es urgente la cita con mi hijo, entonces hay un ausentismo y acuden a esto, o sea, más falta de comunicación, o, a veces, apoyo para ellos pero no te podría hablar muy puntual de acá porque puedo decir que lo desconozco... Las extralaborales son generalmente familiares, las cuales son mamás con sus hijos o que le obliga alguna atención para poder hacer algún acompañamiento; yo diría que esa es una de las causas de pronto más frecuentes a nivel laboral extralaboral del compromiso de las madres con sus hijos, creo que es el más frecuente.

Entrevistada N°3:

Bueno, nosotros, que somos asistenciales, estamos expuestos a todo; entonces, si llega un paciente con un virus necesariamente nos vamos a contagiar, se da ese, el punto de exposición al extremo en principal, listo, eso por un lado, y por otro lado yo creo que el estrés porque el manejo uno de los pacientes es un poco complicado, asociado que si son pacientes con patologías que son un poco difíciles de manejar entonces ese estrés genera, digamos, esa vez de la migraña fue puro estrés, entonces ese manejo del estrés también influye un poquito, es esto...¡uhm!. ¿Extralaboral?: no se me ocurre en el momento, de pronto, no sé...¡eh!, dificultad

para llegar al sitio de trabajo o que el horario sea definitivamente muy difícil: di tú llegar a las 6 y que definitivamente no se pueda o no sé, transporte, que está terrible.

#### Entrevistada No. 5:

Yo creo que por salud, yo he visto varios casos de compañeros que realmente, pues, no sé, cómo se sientan, no, pero aparentemente se ven mal de salud y aun así están trabajando o sencillamente se van, se van, se van, porque están cansados o a veces, pues por los usuarios, porque, digamos, los niños, de línea de frente dicen: estoy mamado y ya, ya me voy, se retiran; sí, he visto varios casos.

#### Entrevistada No. 6:

Bueno, ya es por, por el trabajo, pienso yo, es muy complicado manejar público, el estrés, todos los pacientes traen diferentes genios o diferentes formas de ser, ¡eh!, hay unos que vienen muy amables, muy respetuosos y otros que vienen, gritan, te pelean, te tratan mal, entonces eso pienso yo que causaría, ahí es donde viene el estrés, que ya no se puede trabajar tranquilo, aunque hay veces uno no quiera no relacionar lo personal con lo laboral, ese ambiente le afecta a uno personalmente, el estado de ánimo se lo afecta totalmente...¿Extra laborales?: pienso que en el momento en que cualquier trabajador tenga un inconveniente o presente alguna calamidad con su familia el trabajador no lo va a dudar dos veces en ausentarse de su trabajo porque primordialmente está en cuanto su cuestión sentimental familiar y toda la cuestión.

Se evidenció que las causas que más produjeron el ausentismo laboral en la IPS correspondieron a la exposición a virus o enfermedades, sumada a las condiciones de estrés laboral, que fueron recurrentes entre las entrevistadas.

### **Consideraciones éticas:**

A la investigación correspondieron cuidados éticos específicos referidos al manejo adecuado de los derechos de autor. Los documentos que se analizaron son de carácter público; por lo tanto, no se considera restricción en su disponibilidad ni riesgo para la investigadora en su adquisición.

La investigadora involucrada en el proyecto conoce y respeta la propiedad intelectual. En consecuencia, en la investigación hubo un uso responsable de las fuentes que incluyó la citación y el reconocimiento de las ideas y los trabajos realizados por los autores de las fuentes por revisar. Toda la producción de nuevo conocimiento, el proceso y las demás labores derivados de la investigación se acogen plenamente a las disposiciones sobre propiedad intelectual contempladas en la ley y en los estatutos universitarios vigentes que regulan la materia. Así mismo, se hizo uso adecuado de la confidencialidad y del buen manejo de la información suministrada por las entrevistadas, puesto que se cuidó la manera de expresarse de cada una y no se alteraron sus afirmaciones ni sus comentarios sobre los temas indagados.

### **Conclusiones**

La presente investigación abordó la problemática de causas generadoras de ausentismo laboral en una IPS ambulatoria de segundo nivel de complejidad de la ciudad de Bogotá por medio de las siguientes categoría de rastreo: factores que inciden en la decisión de ausentarse laboralmente, estrategias desarrolladas por la organización tendientes a reducir el ausentismo laboral, evaluación de las consecuencias de la decisión de ausentarse laboralmente en términos de pérdidas y ganancias, síntomas de insatisfacción o malestar determinantes del ausentismo y causas intra y extralaborales generadoras de ausentismo laboral.

En relación con los factores que incidieron en la decisión de ausentarse laboralmente, se puede concluir que la principal causa obedeció al padecimiento de

alguna enfermedad o por necesidad de atender los hijos. La mayoría de las entrevistadas manifestaron ser cabezas de hogar y, a su vez, eran directamente responsables de un miembro de la familia, en lo primordial hijos, hermanos o padres. En cuanto a la enfermedad general como causal del ausentismo, la investigación coincide con otras, como la de Bonilla Serrano et al. (2014), que estudió ausentismo en un hospital de primer nivel de la misma ciudad, pero orientado al sector público; ambos estudios coinciden en que la principal causa de ausentismo fue la enfermedad general.

En la presente investigación se pudo observar que la mujer posee una gran responsabilidad en el rol de jefa o cabeza de hogar, lo que incidió en forma directa como una posible causa de ausentismo, toda vez que, fuera de su estado de salud, deben velar por la atención de las enfermedades que puedan padecer hijos, hermanos o padres. En este sentido, investigaciones como las de Ferraro (2016) y Cuevas Duarte et al. (2011) afirman de manera similar, en la caracterización del ausentismo, que en su mayoría el personal de género femenino de las áreas asistenciales se ausenta más debido al alto nivel de estrés y de exposición a posibles enfermedades. En lo referente a la línea en la que la mujer carga con la responsabilidad en el cuidado de los hijos, autores como Cassirer y Hein (2010) indagaron en su investigación sobre la posibilidad de generar espacios en los que las organizaciones dispusieran de espacio para el cuidado de los niños.

En cuanto a las estrategias desarrolladas por la organización tendientes a reducir el ausentismo laboral, los sujetos entrevistados coincidieron en afirmar que no existía ninguna política emanada de la dirección o la organización que disminuyese o mitigase el ausentismo y, por el contrario, señalaron al alto estrés laboral como un factor determinante en la calidad de vida y el bienestar, debido a que manifestaron tener una alta carga de trabajo sin que hubiese incentivos por parte de la compañía que ayudasen a sobrellevar dicha situación. En este sentido, los resultados guardan similitud con investigaciones como la de Calloapaza Gómez y Macedo Tavera (2017), en la que se menciona que el estrés laboral puede desencadenar en un

agotamiento crónico del trabajador, que da origen a otros fenómenos como el síndrome de *burnout* (agotamiento), que tiene graves consecuencias, tanto personales como organizacionales, toda vez que la fatiga acumulada tiene un impacto directo en la productividad y la eficiencia en las labores diarias del personal y puede favorecer la ocurrencia de otros fenómenos, como el presentismo, situación en la que el empleado asiste a su lugar de trabajo pero no cumple a cabalidad las funciones para las que fue contratado. En esta línea, investigaciones como la de Becker y Carvalho de Oliveira (2008) manifiestan que el personal asistencial de hospitales y centros de salud posee una alta carga laboral.

A pesar del alto estrés laboral manifestado a lo largo de las entrevistas, el personal coincidió en afirmar que procuraba, en su mayoría, no ausentarse de su sitio de trabajo puesto que ello acarrearía una sobrecarga de trabajo futura, debido a que las funciones o trabajos pendientes no eran asumidos por otros trabajadores y, de llegar a ocurrir, puede desencadenar un mal clima laboral, porque los compañeros o funcionarios que deben asumir la carga laboral lo hacen como un castigo que no depende del desempeño ni del éxito de sus funciones. En este sentido, es importante que la organización pueda fortalecer los procesos para que las tareas no dependan de una persona, sino que posean la flexibilidad de ser reasignadas a otro funcionario en caso de ausencia o falta total, sin representar una nueva sobrecarga para el funcionario que lo asume. Autores como Boada i Grau et al. (2005) mencionan que los factores organizacionales pueden ser causantes del fenómeno, lo que excluye así como generador exclusivo a la enfermedad general y descarga de la responsabilidad en su totalidad al empleado, es decir, un mal ambiente laboral o condiciones de alto estrés o sobrecarga laboral pueden ser causantes de la ocurrencia de fenómeno de ausentismo laboral.

Frente a la evaluación de las consecuencias de la decisión de ausentarse laboralmente en términos de pérdidas y ganancias, se evidenció que la mayoría de entrevistadas manifestó ganar tiempo para resolver asuntos familiares o personales, aunque dejaron claro que ello se debe a que el contrato laboral consumía la totalidad

de las horas hábiles en el ajetreo del día a día, lo que generó un impacto en la calidad de vida del trabajador. La totalidad de las personas que se ausentaban manifestaron como ganar el hecho de poder dar solución a un problema de índole personal, según lo que expresaron en esta etapa de la entrevista, lo que dejó a la vista la posibilidad de que una ausencia por motivos personales se pudiese enmascarar con un motivo de carácter médico. Sin embargo, todos los sujetos entrevistados afirmaron que luego de la ausencia venía una nueva sobrecarga laboral, puesto que el trabajo pendiente no era asumido por la organización ni por otros trabajadores. Fue así como autores como Peiró et al. (2008) afirman que detrás del ausentismo debido a causas médicas se puede enmascarar otro problema, como puede ser el de resolver un asunto de carácter personal, por lo que las verdaderas cifras suelen ser bastante complejas de obtener.

Es importante resaltar la paradoja resultante de evidenciar que la carga emocional y del lugar de trabajo del ambiente hospitalario o de centro de salud genere que el personal asistencial pase a ocupar el puesto de paciente. Estudios como el de Jiménez Beltrán (2014) afirman que dicha sobrecarga tiene no solo un impacto en la salud del trabajador, sino que origina efecto directo a las finanzas de la organización, por lo que resalta la importancia de atacar los factores como la insatisfacción y el mal clima laboral para evitar la generación de pérdidas económicas a la entidad.

## Referencias

Asociación Nacional de Empresarios de Colombia, ANDI (2015b, 12 de mayo).

*Estudio sobre ausentismo laboral e incapacidades* (A. Echavarría, productor). Medellín: ANDI. Recuperado el 2 de abril de 2017 de <http://proyectos.andi.com.co/SBCB/Paginas/Divulgaci%C3%B3n-.aspx>

Ausentismo, el mayor impacto de la fatiga laboral en el país (2018, 16 de marzo).

*Portafolio*. Recuperado el 19 de marzo de 2018, de: <http://m.portafolio.co/economia/empleo/ausentismo-el-mayor-impacto-de-la-fatiga-laboral-en-el-pais-515330>

Becker, S. G., y Carvalho de Oliveira, M. L. (2008). Estudio sobre ausentismo en profesionales de enfermería del centro psiquiátrico de Manaus, Brasil.

*Revista Latino-Americana de Enfermagem*. Recuperado el 20 de abril de 2017 de [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v16n1/es\\_16.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v16n1/es_16.pdf)

Belita, A., Mbindyo, P., & English, M. (2013). Absenteeism amongst health workers – developing a typology to support empiric work in low-income countries and characterizing reported associations. *Human Resources for Health*, 11, 11-34. doi: 0.1186/1478-4491-11-34

Boada i Grau, J., de Diego Vallejo, R., Agulló Tomás, E., & Mañas Rodríguez, M.

Á. (2005). *El absentismo laboral como consecuente de variables organizacionales*. *Psicothema*, 17(2), 212-218. Recuperado el 27 de febrero de 2018 de <http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=72717205>

Bonilla Serrano, D. C., Carrasco Espitia, L. M., Flórez, A. M., Martínez Barbosa, L.

P., Pardo Fagua, C. M., y Jiménez Barbosa, W. G. (2014). Ausentismo laboral en el centro de atención médica inmediata Vista Hermosa I nivel, empresa social del Estado. *Ciencia y Tecnología para la Salud Visual y Ocular*, 12(1), 12-32. doi: 10.19052/sv.2695

- Calloapaza Gómez, G. F., y Macedo Tavera, J. L. (2017). *Síndrome de Burnout y su relación con el ausentismo y presentismo laboral en trabajadores de una empresa industrial de Arequipa 2015* (trabajo de grado de Psicología, Facultad de Psicología, Relaciones Industriales y Ciencias de la Comunicación, Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa). Recuperado el 10 de marzo de 2018 de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3631/Pscagogf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cassirer, N., y Hein, C. (2010). *Soluciones para el cuidado infantil en el lugar de trabajo*. Ginebra: OIT. Recuperado el 2 de mayo de 2017 de [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed\\_protect/@protrav/@travail/documents/publication/wcms\\_151190.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@travail/documents/publication/wcms_151190.pdf)
- Cuevas Duarte, Y. S., García Sánchez, T. V., y Villa Rodríguez, M. E. (2011, diciembre). *Caracterización del ausentismo laboral en un centro médico de I nivel* (trabajo de grado, Especialización en Salud Ocupacional, Universidad del Rosario, Bogotá). Recuperado el 25 de abril de 2017 de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/2834/22647541-2012.pdf;jsessionid=E99E5404BFB01681DF098A47414FD03F?sequence=1>
- Donovan, T. L., Moore, K. M., & VanDenKerkhof, E. G. (2008). Employee absenteeism based on occupational health visits in an urban tertiary care Canadian hospital. *Public Health Nursing, 25*(6), 565-575. doi: 10.1111/j.1525-1446.2008.00744.x
- Ferraro, C. (2016). *Incidencia del ausentismo laboral y factores determinantes en el personal de enfermería del hospital zonal especializado de oncología "Luciano Fortavat" de Olavarría* (trabajo de grado, Maestría en Gestión de Sistemas y Servicios de Salud, Centro de Estudios Interdisciplinarios, Universidad Nacional del Rosario, Rosario, Argentina). Recuperado el 1 de

mayo de 2017 de <http://capacitasalud.com/biblioteca/wp-content/uploads/2016/07/TESIS-FINAL.pdf>

Goldstein, M., Graff Zivin, J., Habyarimana, J., Pop-Eleches, C., & Thirumurthy, H. (2010, octubre). *The impact of health worker absence on health outcomes: evidence from Western Kenya*. Recuperado el 23 de abril de 2017 de <https://pdfs.semanticscholar.org/c526/2bdbd8c71f32cdd62507e8dc05442804f312.pdf>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*, 5ª ed. Ciudad de México: McGraw-Hill.

Jiménez Beltrán, F. M. (2014). *Condiciones que fomentan el ausentismo laboral en el personal de enfermería y su impacto financiero en una institución de salud de alta complejidad en la ciudad de Bogotá entre los años 2011 y 2012* (trabajo de grado, Maestría en Administración de Salud, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá). Recuperado el 2 de mayo de 2017 de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/12062/JimenezBeltranFlorMariela2014.pdf?sequence=1>

Mesa M., F. R., y Kaempffer R., A. M. (2004). *30 años de estudio sobre ausentismo laboral en Chile: una perspectiva por tipos de empresa*. *Revista Médica de Chile*, 132(9), 1100-1108. doi: 10.4067/S0034-98872004000900012

Ministerio de Salud y de la Protección Social (2016). *Abecé del monitoreo de la calidad. Resolución 256 de 2016*. Bogotá: Ministerio de Salud y Protección Social. Recuperado el 2 de abril de 2017 de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/abeceresolucion-256-de-2016.pdf>

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, Gobierno de Argentina (2013). *Incidencia del ausentismo laboral en las empresas privadas de los*

*principales centros urbanos 1o y 2o Semestre 2013*. Buenos Aires: Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, Gobierno de Argentina, Dirección General de Estudios y Estadísticas Laborales, Subsecretaría de Programación Técnica y Estudios Laborales. Recuperado el 10 de abril de 2017 de [http://www.trabajo.gob.ar/downloads/estadisticas/eil/al\\_Ausentismo%20laboral\\_1\\_semestre%202014.pdf](http://www.trabajo.gob.ar/downloads/estadisticas/eil/al_Ausentismo%20laboral_1_semestre%202014.pdf)

- Peiró, J. M., Rodríguez-Molina, I., y González-Morales, M. G. (2008). *El absentismo laboral: Antecedentes, consecuencias y estrategias de mejora*. Valencia, España: Publicaciones de la Universitat de València.
- Real Academia Española, RAE (2014). *Diccionario de la lengua española*, 23ª ed. *Absentismo*. Madrid: Espasa. Recuperado el 28 de febrero de 2018 <http://dle.rae.es/?id=0CHGUjT>
- Ribaya Mallada, F. J. (2008). La gestión del absentismo en las empresas españolas. *Alta Dirección*, 43(257-258), 29-39. Recuperado el 11 de marzo de 2018 de <http://www.revistainterforum.com/espanol/pdfes/Absentismo-Laboral-empresas-esp.pdf>
- Rodríguez, A., Samaniego, C., y Ortiz, Y. (1996). Causas y efectos del ausentismo laboral. *Auditoría Pública. Revista de los Órganos Autonómicos de Control Externo*, 7, 14-19. Recuperado de <http://www.egarsat.es/content/download/2446/384540/file/Causas%20y%20efectos%20del%20absentismo%20laboral.pdf>
- Rojas Concha, L. A. (2014). *Estudio descriptivo del ausentismo laboral en trabajadores del sistema público de salud en Chile* (trabajo de grado, Maestría en Salud Pública, Escuela de Salud Pública, Facultad de Medicina, Universidad de Chile, Santiago de Chile). Recuperado el 27 de abril de 2017 de <http://www.saludpublicachile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/4>

16/Estudio%20descriptivo%20del%20ausentismo%20laboral%20en%20trabajadores%20del%20sistema%20publico%20de%20salud%20en%20Chile\_Leslye%20Rojas%20C.pdf?sequence=1

Sánchez Gallo, D. (2012-2013). *Absentismo laboral en España. Del ordenamiento jurídico a la realidad empresarial* (disertación doctoral, Departamento de Ciencias Histórico-Jurídicas y Humanísticas, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad Rey Juan Carlos, Madrid). Recuperado el 19 de marzo de 2018 de <https://ciencia.urjc.es/bitstream/handle/10115/11754/Parte%20publicable%20de%20Tesis%20Daniel%20Sanchez%20El%20Absentismo%20Laboral%20en%20Espa%C3%B1a%20Del%20ordenamiento%20juridico%20a%20la%20realidad%20empresarial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tucker, P. (2006). *Compressed working weeks, conditions of work and employment series N°12*. Ginebra: ILO. Recuperado el 8 de abril de 2017 de [http://www.ilo.org/travail/whatwedo/publications/WCMS\\_TRAVAIL\\_PUB\\_12/lang--en/index.htm](http://www.ilo.org/travail/whatwedo/publications/WCMS_TRAVAIL_PUB_12/lang--en/index.htm)[http://www.ilo.org/travail/whatwedo/publications/WCMS\\_TRAVAIL\\_PUB\\_12/lang--en/index.htm](http://www.ilo.org/travail/whatwedo/publications/WCMS_TRAVAIL_PUB_12/lang--en/index.htm)

Universidad Industrial de Santander, UIS (2017). *Medicina del Trabajo*. Bucaramanga: UIS. Recuperado el 2 de abril de 2017 de <https://www.uis.edu.co/webUIS/es/administracion/recursosHumanos/saludOcupacional/subprogramas/medicinaDelTrabajo.html>

Wananda, I., Byansi, P. K., Govule, P., Katongole, S. P., Wanpande, L. N., & Anguyo, R DDM O. (2015). Relationship between management practices and employee absenteeism in public general hospitals of East-Central Uganda. *International Journal of Public Health Research*, 374-383. Recuperado de

[http://ir.umu.ac.ug/bitstream/handle/123456789/418/Relationship\\_Between\\_Management\\_Practice.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://ir.umu.ac.ug/bitstream/handle/123456789/418/Relationship_Between_Management_Practice.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zárate, A., Crestto, M., Maiz, A., Ravest, G., Pino, M. I., Valdivia, G., Moreno, M., y Villarroel, L. (2009). Influencia de la obesidad en los costos en salud y en el ausentismo laboral de causa médica en una cohorte de trabajadores. *Revista Médica de Chile*, 137, 337-344. doi: 10.4067/S0034-98872009000300003

## ANEXOS

### ANEXO 1. ESTRUCTURA DEL INSTRUMENTO

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	PREGUNTA
Factores que inciden en la decisión de ausentarse laboralmente	Factores personales (estudio, familia, pareja)	¿Cuáles situaciones, desde el punto de vista personal, han hecho que usted se ausente, no asista o deba irse de su lugar de trabajo?
	Factores laborales (asociados con la institución, la relación con los pares, la relación con los jefes)	¿Cuáles situaciones asociadas con el ambiente laboral han hecho que usted haya dejado de asistir a laborar?

Estrategias desarrolladas por la organización tendientes a reducir el ausentismo laboral	Estrategias directas	<p>¿Conoce usted si existe alguna política o estrategia desarrollada por la organización para el ausentismo en la IPS? ¿Cuáles?</p> <p>¿Sabe usted si se han estudiado causas generadoras de la problemática con anterioridad en la IPS?</p> <p>¿Cuáles acciones cree usted que pueden ayudar a disminuir el ausentismo laboral?</p>
	Estrategias indirectas	En su opinión, ¿cree que desde las perspectivas de los niveles directivo y operacional se han planteado iniciativas indirectas tendientes a la mitigación del ausentismo?
Evaluación de las consecuencias de la decisión de ausentarse laboralmente en términos de pérdidas y ganancias	Pérdidas de ausentarse	<p>¿Qué considera usted que perdió o cuáles desventajas le trajo ausentarse de su lugar de trabajo?</p> <p>¿Cree usted que existe algún sector o grupo de profesionales que se ausente con mayor frecuencia debido a alguna razón ventajosa?</p>

	Ganancias de ausentarse	<p>¿Qué considera usted que ganó o cuáles ventajas le trajo ausentarse de su lugar de trabajo?</p> <p>¿Cuáles cree usted que son las ventajas que existen para algún sector o grupo de profesionales que se ausente con mayor frecuencia?</p>
Síntomas de insatisfacción o malestar determinantes del ausentismo	Síntomas físicos de malestar	¿Sufre o ha sufrido alguna condición o patología física que le haya impedido asistir o lo haya obligado a ausentarse de su lugar de trabajo?
	Síntomas psicológicos de malestar	¿Ha debido ausentarse por atender condiciones o patologías psicológicas que le haya impedido asistir o lo hayan obligado a ausentarse de su lugar de trabajo?
	Síntomas sociales de malestar	¿Considera que su relación con compañeros de trabajo o con el personal directivo puede ser una causa generadora de ausentismo?
Identificar las causas intra y extralaborales generadoras de ausentismo laboral	Causas intralaborales	¿Cuáles causas intralaborales puede usted relacionar con el hecho de ausentarse del lugar de trabajo?
	Causas extralaborales	¿Cuáles causas extralaborales puede usted asociar con el hecho de ausentarse de su lugar de trabajo?

## **ANEXO 2. PROTOCOLO DE ENTREVISTA SOBRE CAUSAS GENERADORAS DE AUSENTISMO LABORAL**

### **DATOS DE IDENTIFICACIÓN:**

- Edad
- Sexo
- Educación
- Nivel de formación en su área de trabajo (administrativa o asistencial)
- Antigüedad en la empresa
- Antigüedad en el cargo

### **1. Factores que inciden en la decisión de ausentarse laboralmente en un grupo de trabajadores del área administrativa y asistencial**

- ¿Cuáles situaciones, desde el punto de vista personal, han hecho que usted se ausente, no asista o deba irse de su lugar de trabajo?
- ¿Ha dejado de asistir a laborar por causas asociadas con el ambiente laboral?

### **2. Estrategias desarrolladas por la organización tendientes a reducir el ausentismo laboral**

- ¿Existe alguna política o estrategia que permita mitigar el ausentismo en la IPS?
- ¿Se han estudiado causas generadoras de la problemática con anterioridad en la IPS?
- ¿Cuáles acciones cree usted que pueden ayudar a disminuir el ausentismo laboral?

**3. Evaluación de las consecuencias de la decisión de ausentarse laboralmente en términos de pérdidas y ganancias**

- ¿Qué cree que perdió al ausentarse de su lugar de trabajo?
- ¿Qué cree que ganó al ausentarse de su lugar de trabajo?

**4. Síntomas de insatisfacción o malestar de los tipos físico, psicológico o relacional determinantes del ausentismo**

- ¿Sufre o ha sufrido alguna condición o patología que le haya impedido asistir o lo haya obligado a ausentarse de su lugar de trabajo?
- ¿Ha debido ausentarse por atender condiciones o patologías de una persona que esté bajo su cuidado o custodia?
- ¿Considera que su relación con compañeros de trabajo o con el personal directivo puede ser una causa generadora de ausentismo?

**5. Identificar las causas intra y extralaborales generadoras de ausentismo laboral**

- ¿Cuáles causas laborales puede usted relacionar con el hecho de ausentarse del lugar de trabajo?
- ¿Cuáles causas extralaborales puede usted asociar con el hecho de ausentarse de su lugar de trabajo?