

Impacto del Ausentismo Laboral en organizaciones del sector salud de la ciudad de Medellín para el año 2020

Laura Duque Guzmán

Tecnología en Gestión de Empresas de Salud, Institución Universitaria Escolme, Medellín, Colombia, lduqueg@escolme.edu.co

Anderson Valencia Ríos

Tecnología en Gestión de Empresas de Salud, Institución Universitaria Escolme, Medellín, Colombia, avalenciar@escolme.edu.co

Recibido: 14/9/2021 - **Aceptado:** 5/10/2021 - **Publicado:** 21/10/2021

RESUMEN

El ausentismo laboral, es considerado una de las mayores problemáticas que se presentan dentro de las empresas, debido a que trae consigo consecuencias de tipo social, económico y laboral, lo que ocasiona un gran impacto sobre el trabajador, y conlleva a la desaceleración y escasez de crecimiento o mejoramiento en las empresas del sector salud, por ende, para la prestación de servicios a los usuarios. El objetivo del estudio es identificar las consecuencias que trae el ausentismo laboral presentado en las Entidades Promotoras de Salud (EPS) e Instituciones Prestadoras de Servicio (IPS) desde la perspectiva de los clientes internos de la ciudad de Medellín para el año 2020. Como metodología se usó un enfoque cualitativo, de alcance descriptivo, como participantes a trabajadores de entidades aseguradoras y prestas de servicios de salud. Para recolectar la información se harán entrevistas semiestructuradas, las cuales fueron analizadas por medio del ejercicio de codificación y agrupación de códigos por medio de categorías. Se encuentra que en el sector salud existen diferentes causas que generan el ausentismo laboral como falta de compromiso, condiciones de salud de los colaboradores, alta carga laboral, desmotivación; que generan en la organización impactos negativos como baja calidad de los procesos, pérdidas económicas y agotamiento del trabajador que debe asumir las responsabilidades del compañero ausente. Se evidencia que el ausentismo laboral genera repercusiones similares a las demás organizaciones, sin embargo, en el sector salud hay una repercusión de gran impacto y es en la calidad de la atención en salud, situación que pone en riesgo la prestación de servicios dignos y por ende la garantía del derecho a la salud.

Palabras clave: Talento Humano; Ausentismo Laboral; Sector de Atención de Salud.

ABSTRACT

Absenteeism from work is considered one of the biggest problems that arise within companies, because it brings with it social, economic and labor consequences, which causes a great impact on the worker, and leads to deceleration and shortages growth or improvement

in companies in the health sector, therefore, for the provision of services to users. The objective of the study is to identify the consequences of work absenteeism presented in the Health Promoting Entities (EPS) and Service Provider Institutions (IPS) from the perspective of internal clients of the city of Medellín for the year 2020. As a methodology A qualitative approach, with a descriptive scope, was used as participants to workers of insurance entities and health service providers. To collect the information, semi-structured interviews will be carried out, which were analyzed by means of coding and grouping of codes by means of categories. I know that in the health sector there are different causes that generate absenteeism such as lack of commitment, health conditions of employees, high workload, demotivation; that generate negative impacts in the organization such as low quality of work, economic losses and exhaustion of the worker who must assume the responsibilities of the absent colleague. It is evident that absenteeism generates similar repercussions to other organizations, however, in the health sector there is a repercussion of great impact and it is in the quality of health care, a situation that puts at risk the provision of dignified services and therefore hence the guarantee of the right to health.

Keywords: Human Talent; Absenteeism; Health Care Sector.

1. INTRODUCCIÓN

El ausentismo laboral se determina como la no asistencia al trabajo por parte de un empleado, de que se contaba con su presencia (Castillo et al., 2016). Así mismo, se define el ausentismo en el personal de las áreas de salud, como las personas interesadas en mejorar la salud de todo aquel que se determine paciente o usuario. Según estudios de la Organización Mundial de la Salud, el ausentismo de los trabajadores de la salud es mayor en los países de más bajos recursos, como lo son Ecuador, Perú, India, Indonesia, etc. Los estudios demuestran que los factores asociados al ausentismo laboral se relacionan con los problemas que acogen al trabajador como individuo, de los cuales se destacan los factores laborales (condiciones del trabajador, ambiente laboral), factores ambientales o extralaborales (medios sociales) (Castillo et al., 2016).

Esto genera un impacto negativo en el rendimiento económico de las empresas debido a que se presenta el aumento de los costos del personal y su carga laboral, afectando la productividad y el ambiente laboral. También se convierte en temas de diferencias o inconvenientes, entre los mismos trabajadores o incluso en la relación de trabajador – jefe, y es allí donde se deben tomar medidas mayores para mitigar los problemas e intentar que cada organización tenga un clima laboral donde tanto sus colaboradores como sus jefes se sientan a gusto de hacer parte de determinada compañía u organización (Morales, 2018; Rojas-Arenas, Cardona-Quintero & Gallego-Alzate, 2017; Solé-Moro et al., 2018).

El ausentismo laboral es uno de los problemas con mayor aumento, ya que no se ha hecho una buena gestión para bajar efectos negativos y evitar así un posible declive de la organización, se conocen dos tipos de ausentismo: el primero de ellos es aquel representado por la ausencia simple del trabajador a su lugar de trabajo. El segundo tipo, conocido como “cuerpo presente” o “presentismo laboral”, que sucede cuando el trabajador, aunque no falta a su lugar de trabajo, no entrega su mejor desempeño en las actividades correspondientes, lo

que conlleva a la disminución de su productividad. Es de allí donde surgen las ideas de incentivar o motivar los trabajadores con salarios no monetarios, como lo son, bonos, productos, horarios flexibles, etc. Debido a que el personal es considerado el capital más importante de las empresas, la idea se basa en encontrar la manera de tener a cada colaborador satisfecho con su puesto en la organización, y que estén buscando la manera de mejorar día a día su productividad, para alcanzar el éxito deseado desde el comienzo (Tatamuez-Tarapues, Domínguez & Matanbachoy-Tulcán, 2018).

Claramente se evidencian dos tipos de ausentismo: el primero más conocido como “Ausentismo voluntario” (la no asistencia de un trabajador que pensaba que iba a asistir), y el “Ausentismo involuntario” (ausentismo con justa causa médica), donde se evidencia que no todo el ausentismo de casusa médica es precisamente involuntario y que tampoco todo el ausentismo sin justificación es voluntario. Una muestra de ello, son los determinados “Accidentes de trabajo”, en los cuales se busca determinar si fue o no voluntario, a lo que se denomina con total desprecio por trabajadores que están insatisfechos con sus horarios o puestos de trabajo (Alday & Ferreira, 2018).

El ausentismo se ha convertido en una de las problemáticas de mayor relevancia en las organizaciones, debido a impacto en la economía, la competitividad y el desarrollo del talento humano, considerándose este último, el capital intelectual de las empresas y el elemento fundamental para llegar al éxito organizacional, y así, lograr la eficacia y la eficiencia a la que toda empresa desea llegar, al igual que los estándares de competitividad y posicionamiento en la sociedad. Por esta razón se hace necesario abordar el tema, para reconocer, identificar y buscar estrategias de mejoramiento en cuanto el ausentismo. Adicional es de resaltar que las investigaciones sobre este tema a nivel mundial son de gran relevancia, debido a que, en los últimos 25 años, esta problemática ha aumentado en un 30%, aumentando también los costos empresariales, disminuyendo la productividad y provocando desgaste del recurso humano (Tatamuez-Tarapues et al., 2018).

Es importante saber que algunas de las enfermedades no transmisibles y cardiovasculares generan un gran impacto negativo en el ámbito laboral. En América el porcentaje, de hombres que superan los quince años y mueren antes de cumplir 60, varía entre el 15% para los países de América del sur y el 25 % para los países de la región caribe. Las personas que padecen enfermedades crónicas tienen menores ingresos, mayor ausentismo laboral, menos horas trabajadas y mayor inestabilidad laboral debido a sus discapacidades. En tal sentido, las enfermedades cardiovasculares representan una carga importante para la salud de todos los trabajadores en todo el mundo; de hecho, el 50% de las muertes y el 25 % de discapacidad laboral se atribuyen a esta causa (Hernández-Martínez, Varona-Urbe & Hernández, 2019).

El síndrome de Burnout (la nueva enfermedad del trabajo), es considerado como uno de los cuadros clínicos de aparición más frecuentes y que logran afectar de forma trascendental la salud de los individuos, así como su rendimiento profesional (canalSALUD, 2020). Este síndrome consiste en un estado donde el trabajador ya se siente “quemado”, es decir, un estado de agotamiento físico, mental y emocional, ocasionado por el estrés o cansancio psíquico que surge en las relaciones laborales, especialmente cuando el clima laboral no es el adecuado o se dificulta adaptarse a este (Almeida, Torres-Flórez & Astudillo, 2019).

Este síndrome puede incluir unos aspectos entre ellos el agotamiento emocional, empoderamiento de actitudes negativas entre otras generando actitudes en las personas que nos pueden afectar de una manera negativa y emocionalmente nuestro entorno por eso es importante identificar síntomas físicos de estrés como lo es el cansancio y el malestar general (Almeida et al., 2019).

El ausentismo laboral va en aumento generando aspectos negativos en las empresas, por eso se ha hecho un trabajo constante para perfeccionar el recurso humano con actividades al personal, manteniendo así una buena gestión y evitar reprocesos en las empresas detallando lo siguiente “el ámbito social progresa paulatina y tecnológicamente, se convierte más analítica, por ello es necesario el trabajo óptimo de los colaboradores asignados, no solo para alcanzar alto rendimiento en las agrupaciones, sino también para obtener una superior autosatisfacción de los colaboradores”. Así, es como se maneja la descentralización de las labores, al evidenciar que un trabajador, que se encarga de un único proceso en la organización, no debe ser indispensable dentro de la empresa, o que incluso el día que esté cambie de puesto o de cargo, existan más personas capacitadas en dicho proceso, para no detener la productividad y el correcto desempeño que se ha presentado por los últimos periodos (Tuesta, 2019).

El ausentismo laboral lo podemos entender como la no asistencia al trabajo de uno o más días laborales generando un fenómeno negativo para las empresas, en donde hay situaciones que impactan a las organizaciones de una manera menos positiva y por lo cual los empleados incumplen en sus responsabilidades de manera imprevista (Herrera & González, 2015). Además es un problema reciente que no solo se asocia a factores médicos sino a complejas dinámicas biopsicosociales en todo el personal, teniendo así profundas implicaciones en las diferentes áreas de desarrollo y las relaciones entre empleador-empleado-cliente. La identificación de las principales causas responsables del ausentismo, el seguimiento y el control periódico de esta conducta, constituyen un reto que cada empresa debe considerar como parte fundamental de la gestión y manejo de los recursos humanos, en aras de optimizar la productividad (Vargas, Acevedo & Bermúdez-Hernández, 2019).

Dado lo anterior, en el presente estudio se propone como objetivo identificar las consecuencias que trae el ausentismo laboral presentado en las Entidades Promotoras de Salud (EPS) e Instituciones Prestadoras de Servicio (IPS) desde la perspectiva de los clientes internos de la ciudad de Medellín para el año 2020; con la finalidad de proveer información que sea de utilidad para la toma de decisiones al interior de este tipo de organizaciones.

2. MARCO TEÓRICO Y/O ANTECEDENTES

2.1. Antecedentes

El ausentismo laboral expone a las organizaciones a enfrentar gastos realmente altos debido al absentismo, esto se debe a que cuando el trabajador está ausente, no está realizando sus funciones asignados a su cargo, aun cuando la empresa está pagando por ello. Entonces las empresas tienen que enfrentar estas ausencias de múltiples formas, en ocasiones otro trabajador pudiera hacer este trabajo, sin embargo, es algo difícil de medir y mantener (Añez, 2021).

Se ha podido apreciar que las enfermedades y los accidentes han hecho parte de la primera causa del ausentismo laboral en las organizaciones. No obstante existen también otras causas como son las responsabilidades familiares que se pueden observar cómo circunstancias que limitan la capacidad para asistir (Economía y Negocios, 2018), y que están determinadas por las características personales del individuo –sexo, edad y tamaño familiar- que por lo general, afectan más a las mujeres que a los hombres por razones culturales; y los problemas de transporte, que limitan la posibilidad de asistir, en especial, cuando la distancia entre el domicilio y el trabajo es grande o las condiciones atmosféricas impiden la circulación (Rhodes & Steers, 1990).

Son varios los factores que ocasiona el ausentismo laboral, tales como “conflictos psicosociales al resultado del deterioro relevante de las relaciones laborales de los trabajadores que producen un alto índice de ausentismo laboral estableciendo una problemática multifactorial en las organizaciones donde se desenvuelve el trabajador: laboral, social y económica” (García, 2011). Por tal razón convendría que las organizaciones desarrollen medios que les permitan identificar fácilmente al trabajador las correcciones y medidas oportunamente. Si la empresa cuenta con un clima organizacional aceptable y los empleados motivados, la rotación y el ausentismo laboral es bajo y los resultados son óptimos” (Morquera, 2017).

Y es que, desde el aspecto psicosocial, para toda organización es importante establecer los factores de riesgo psico-laborales a los que se ven expuestos sus trabajadores. Para ello, existen mecanismos validados que acceden a esclarecer la perspectiva frente al riesgo psicosocial y su relación con el ausentismo. Una vez resuelta la situación de los trabajadores a este, es favorable orientar intervenciones específicas, como programas de mejoramiento de calidad de vida, entrenamiento en manejo del estrés, inclusión en actividades de bienestar, estrategias para mejorar los medios de transporte, capacitación para el manejo de finanzas, alianzas con cajas de compensación, como algunos ejemplos para mejorar la calidad de vida y la motivación organizativa en toda la población trabajadora (Sánchez, 2015).

En cuanto al género, los resultados de los estudios coinciden en establecer un mayor absentismo entre las mujeres, por ello, se investigaron los datos de las bajas por enfermedad en diferentes países, entre otras, según el género y la edad, encontraron que, en la mayoría de los países, las mujeres presentan tasas de absentismo (tiempo de trabajo perdido) más elevadas. Entre sus conclusiones destacan que en España (1993) la tasa de absentismo de los hombres es levemente superior a la de las mujeres (0.02) en comparación al resto de países (Villaplana, 2012).

Según las cifras en España debido al ausentismo laboral han desaparecido anualmente más de 60 horas laborales por cada trabajador, lo que simboliza un gasto importante para las empresas de Seguridad Social y las entidades sin ánimo de lucro, así como un descenso en la productividad de las compañías españolas. De hecho, esta es la cifra que representa en gastos del aumento del absentismo laboral llegando a unos 2.000 millones de euros anuales. Esta entidad de trabajo temporal en España asegura que 2009 ha cambiado el interés del absentismo en el mercado laboral. Así, mientras los casos de incapacidad temporal han ido creciendo en los últimos años. De esta forma, mientras que en 2007 existían 32,14 % de casos

de incapacidad temporal por cada 100.000 habitantes, en 2008 esta magnitud se ha reducido en un 29,52 % y en 2009 hasta un 26,96% (Economía, 2009).

Por otro lado, el ausentismo laboral es un área importante en la salud ocupacional, ya que tiene la relación de costos indirectos en la atención en salud con la productividad de una empresa. Este impacto económico es absorbido por los empleadores, las administradoras de riesgos laborales y las entidades promotoras de salud. Además de las consecuencias económicas, el ausentismo es un indicador general de la salud y el bienestar de los trabajadores (Hernández-Martínez et al., 2019).

Y es que las enfermedades generales son los casos que más perjudican a las empresas al padecer el fenómeno del ausentismo en el país, 74 por ciento. Afectando con más de 500 eventos, tanto a hombres como a mujeres, en un rango de 1.000 personas. Los padecimientos más frecuentes son los siguientes: 1) problemas intestinales, representan el 9 por ciento de los casos y generalmente provocan incapacidades de dos días. 2) Las lumbalgias o dolores de espalda son la segunda enfermedad con más eventos de ausentismo laboral, con incapacidades de 3 y 4 días. 3) Los resfriados (gripa), pese a ser el tercer mayor generador de faltas al trabajo, solo dan incapacidades promedios de dos días, mientras que los dolores de cabeza y migrañas generan 1,9 y 1,8 días de ausentismo. Otros padecimientos que afectan a los trabajadores son las infecciones, amigdalitis y dolores abdominales (Economía y Negocios, 2018).

A su vez, es un fenómeno que genera un impacto en la calidad de la atención de los servicios prestados (Mosquera-González et al. 2019), pues ocasiona sobrecarga laboral a los trabajadores que tienen que cubrir las tareas del ausente, situación que permite cometer errores relativos a la carga adicional de trabajo y que puede desencadenar problemas respecto a la calidad del servicio oportuno y eficiente para los pacientes. Al disminuir el periodo de tiempo laboral efectivo se descuentan los días que el trabajador se ausentó, entendido por los estudios como “días perdidos”. También se sabe que toda empresa u organización debe mantener al mínimo el ausentismo dentro de sus áreas, porque este factor modifica de gran manera los costos deriva de este hecho, como pago de incapacidades médicas (Bonilla et al., 2014).

Es en el año 2017 donde la cifra más reciente les permite ver que el sistema general de salud reportó 28 millones de días de incapacidad que correspondieron a 3 millones de registros con una duración promedio de 7,5 días. Este elevado nivel de ausentismo laboral, con un alto costo para las empresas y para la productividad del país. Al hablar sobre este tema en el Gran Foro Colombia 2020, la ministra de Trabajo, Alicia Arango, aseguró que en 2018 las empresas desembolsaron en promedio 2,3 por ciento más de salario a cada trabajador por las incapacidades, es un problema que igualmente está sobredimensionado según un estudio de la Andi. Se pudo demostrar que quienes más se incapacitan en el país son los hombres de entre 20 y 29 años y lo hacen en especial los lunes y viernes, en los meses de julio y diciembre o después de un partido de fútbol. Aunque estas estadísticas causaron risas en el auditorio, al quedar la sensación de que muchas incapacidades no son más que excusas para no trabajar, Arango dijo que urge una vacuna para el ausentismo laboral por su impacto en la productividad y en los costos para los empresarios (Arango, 2020).

Las situaciones de vida actual están determinadas por las exposiciones a agentes como estrés, ruido, contaminación, violencia, dieta desequilibrada y especialmente el sedentarismo. Las personas han reducido dramáticamente el nivel de actividad física que realizan en sus actividades laborales y de tiempo libre, razón por la cual las enfermedades crónicas degenerativas han cobrado dimensiones epidémicas. El estilo de vida sedentario afecta alrededor de 50-80% de la población mundial en consideración a lo anterior, cada persona puede adoptar hábitos de vida favorables o no, con un impacto diferencial sobre su nivel de salud. Por todo ello, resulta pertinente estudiar el comportamiento del ausentismo laboral por causa médica, describir sus características en frecuencia, duración y costo para conocer los factores sociodemográficos asociados, así como los factores del comportamiento, específicamente la participación en programas de mantenimiento físico. En este artículo se presentan los resultados obtenidos en la evaluación del ausentismo laboral por causa médica y sus factores asociados en los cotizantes de la EPS Universidad de Antioquia, durante el año 2003 (Saldarriaga & Martínez, 2007).

2.2. Ausentismo Laboral

El ausentismo laboral es un fenómeno muy antiguo, considerado como la falta de compromiso, y la no realización de las tareas asignadas a un puesto de trabajo dentro de una empresa, cuando se esperaba que el trabajador asistiera normalmente a realizar sus labores; pero, que a su vez afecta el correcto desempeño y el logro de los objetivos de la organización (Caballero, 2015).

Los 4 tipos del ausentismo laboral referidos por Clavijo (2020) son: i) Justificado: cuando el empleado avisa previamente que no asistirá a laborar, y da sus razones. ii) Injustificado: Se da cuando el empleado no asiste a trabajar sin previo aviso. iii) Presencial: Es cuando el empleado no realiza sus funciones, si no que por el contrario hace otros tipos de labores que no tiene que ver con su puesto de trabajo o que incluso son ajenas a la empresa. iv) Emocional: Se conoce cuando el puesto de trabajo está ocupado físicamente, pero el empleado se encuentra desmotivado, estresado o con situaciones que lo abruman, y no les permite el correcto desempeño.

Es necesario que cada organización busque los métodos para disminuir el ausentismo laboral injustificado, o de causas no reales o fingidas, investigando sobre los motivos que la originan, para disminuir los indicadores negativos desde el área de recursos humanos, incluyendo las normativas legales que tiene cada organización, como lo son el reglamento interno de trabajo y códigos de trabajos, pero que también se puede determinar cómo insuficiente en caso de no se logre encontrar las causas reales y sus consecuencias; toda vez que, a partir de allí es donde se comienza a trabajar hacia la solución del problema, con acciones encaminadas a minimizarlo y a la prevención (Vargas et al., 2019).

2.3. Sector Salud (EPS - IPS)

En Colombia, el sistema de salud es regido por la ley 100 de 1993, por la cual se crea “el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS)”, de allí se establecen las normas y lineamientos sobre la seguridad social. Con esta reforma se buscó brindar a todos los asalariados, un sistema integro de salud para ellos y sus familias, con la posibilidad de elegir

sus aseguradoras de salud. También se implementó la aparición del sector subsidiado, que se sustenta con la creación de un fondo de solidaridad y garantía, que brinda aseguramiento del sector más vulnerable y de bajos recursos del país (Tafur, 1996).

El ausentismo laboral, es el detonante de impactos negativos en todo tipo de organización, debido a que es lo que ocasiona la disminución en la calidad de los servicios, y aumenta los costos, a su vez hace perder el equilibrio de las metas. Lo anterior en relación al sector salud, se ve más afectado en el sentido de que son lugares de trabajo donde se presentan mayores cargas de labores, largas jornadas y ocupación en varios oficios dentro de la entidad, con ello, se ve reflejado también las motivaciones a los empleados, como incremento en los salarios, o descansos más extensos, además de la facilidad para cambios de turnos y bonificaciones, etc. (Forero, Nuñez & Patiño, 2016).

Por otra parte, se demuestra que, en las características del personal ausente, se destaca la población joven en la edad productiva, y esto sumado al sector salud, nos lleva a evidenciar mayores niveles de ausentismo en las IPS, y menores en las EPS, debido a que, en la primera se contrata personal médico en capacidades y aprendizajes recientes, es decir, contratan a personal más joven, con la única intención de que aporten nuevos y mejorados conocimientos en las técnicas de manejo de la salud, para destacar a comparación de las demás instituciones prestadoras de servicios; y en la segunda se busca contratar al personal de mayor edad y con más experiencia para manejar asuntos administrativos, que sepan cumplir con los estándares requeridos y lleven a la organización a lograr la eficacia y la eficiencia necesaria para que el proceso funcione de acuerdo a los altos niveles de requerimientos para la organización, como administradora de servicios (Gutiérrez, 2018).

2.4. Causas o detonantes del ausentismo

Entre los principales detonantes, se encuentran según Caballero (2015): i) Incapacidad temporal: se da, cuando uno de los trabajadores no asiste a la empresa, bien sea por enfermedad común, enfermedad profesional o accidente (bien sea laboral o común), ya que estas son las más comunes. ii) Maternidad: significa la ausencia de una trabajadora debido al nacimiento o la adopción de su hijo, que corresponde a 16 semanas, o más tiempo en caso de que sea parto múltiple o prematuro. iii) Actividad sindical: hace referencia a las ausencias de los empleados, ocasionadas por pertenecer a los comités de la empresa. iv) Causas legales: son todas aquellas faltas que son legales, como las licencias o los permisos acordados de acuerdo con la normativa de la organización. v) Causas psicológicas y voluntarias: esta se presenta normalmente debido a grandes cargas laborales, ambiente laboral poco adecuado y/o altos niveles de exigencias, que pueden llevar al trabajador a sufrir niveles de estrés o fatiga y frustración laboral. Estos casos, se justifican con incapacidades temporales y simuladas, ya que se tratan de enfermedad fingidas.

3. METODOLOGÍA O DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Enfoque

El análisis de la investigación manejará un enfoque cualitativo, debido a que se busca conocer y entender algunas de las conductas de los trabajadores de las organizaciones de salud en las que se va a realizar la investigación; por tanto, estará encaminado a estudiar las condiciones,

los motivos y los resultados que genera el ausentismo laboral, es decir; permitirá avizorar una panorámica general de lo que es el ausentismo laboral dentro de dos organizaciones del sector salud (una entidad aseguradora y otra prestadora) (López-Herrera & Salas-Harms, 2009).

Población

Trabajadores asistenciales y administrativos de las entidades aseguradoras y prestas de servicios de salud del municipio de Medellín.

Muestra y muestreo: Se tomó una muestra de 10 participantes, los cuales fueron seleccionados bajo un muestreo por conveniencia, según la facilidad de acceso a la población del estudio.

Técnicas de recolección de la información

Se empleó la técnica de entrevista semiestructurada, para conocer la percepción de la población de estudio mediante ese diálogo.

Criterios de inclusión y exclusión

Inclusión:

- Personal de entidades aseguradoras y prestadoras de servicios de salud
- Empleados que lleven más de seis meses vinculados a la organización.

Exclusión:

- Personal con el staff de vinculación – (Staff directivo de las organizaciones de referencia)
- Personal vinculado vía tercerización

Análisis de información

Para el análisis de información inicialmente se organizan los datos, las entrevistas fueron transcritas en documento Word para luego ser codificadas. Los códigos generados se listaron en un archivo Excel; dichos códigos luego se agruparon según semejanza temática y repetición generando así las categorías descriptivas del estudio.

4. CONSIDERACIONES ÉTICAS

Para las consideraciones éticas del estudio, se tuvo en cuenta los principios establecidos en el código de Nuremberg (1947), donde se establece el consentimiento voluntario de las personas con las que se realiza el estudio, se determina que cada uno está en el ejercicio de libertad, y se tiene el suficiente conocimiento de la investigación y sus accionantes. La investigación es útil para el bien social, también es ejecutado de modo que no afecte la estabilidad física y emocional de las personas con las que se realizó el estudio, con pleno conocimiento de este, con preparaciones cuidadosas y adecuadas condiciones para proteger al sujeto experimental (Colciencias, 2018).

Con base a la Resolución 8430 de 1993, se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para investigaciones en salud, que comprenden procesos psicológicos en

seres humanos y el conocimiento de los vínculos entre la enfermedad y la estructura social, con el fin de controlar los efectos nocivos del ambiente en la salud, de modo que prevalezca el respeto a la dignidad y la protección de derechos. La investigación es sin riesgos, debido a que de ningún modo se ve afectada la integridad o el bienestar de las personas que participan como modelos de investigación

5. ANÁLISIS DE RESULTADOS O HALLAZGOS

Categoría 1: Percepción e impacto del ausentismo en la organización y en los colaboradores

Respecto a esta primera categoría, los participantes perciben al ausentismo laboral como un fenómeno de constante ocurrencia al interior de las organizaciones y que genera múltiples efectos negativos dentro de ella como lo son las pérdidas económicas, reprocesos, disminución en la productividad, pérdidas de tiempo y un descenso en la competitividad, lo que termina convirtiéndose en desaceleración del crecimiento empresarial, debido a que se incrementan los pendientes, pero que también obliga a la empresa a buscar la manera de reorganizarse, de manera que ninguna actividad quede sin realizarse o a la deriva. *“La salud en Colombia siempre ha sido muy complicada, y si nos vemos en una situación donde falte personal médico va a ser peor las atenciones y los procesos e intervenciones que necesiten los usuarios será mucho más demorado”.*

“Bueno, yo pienso que el ausentismo laboral es algo muy negativo para las empresas, y más porque debido al ausentismo se retrasan mucho los procesos y todas las operaciones para que haya un buen servicio en los centros de salud de la ciudad de Medellín”.

En general, las organizaciones se ven altamente perjudicadas, y el impacto es evidente en todos sus resultados o indicadores de calidad; por tanto, es que se ven obligados a tomar decisiones contundentes, para atacar el fenómeno del ausentismo, e ir en pro de sus funciones.

Al igual, es importante la percepción y el impacto en los colaboradores, debido a que el ausentismo de un compañero acarrea para los demás mayores cargas laborales, lo que causa agotamiento, insatisfacción de los mismos colaboradores o inclusive puede ocasionar graves consecuencias como enfermedades en las personas que se les ve obligada a cargar con la mayor parte del trabajo, como, por ejemplo: cansancio excesivo, el estrés físico y mental, la fatiga e insomnio. *“En cuanto al ausentismo puedo decir que, así sea por enfermedad e incapacidad lo mejor es que uno aprovecha para descansar”.*

Asimismo, los participantes consideran que el ausentismo laboral es una forma de controlar o evaluar la productividad y el desempeño de los colaboradores de una organización. Lo cual desde su perspectiva suele ser válido, dado que existen trabajadores que aprovechan este tipo de situaciones para beneficio propio, no precisamente por una ausencia de condición de salud o debidamente justificada: *Para mí es una medida de control que es válida que las empresas lo hagan y con esto nos pueden medir exactamente la capacidad de una persona si está comprometida en su trabajo o no si solamente está pidiendo permiso por pedirlo creo que es una medida de control me parece justa.*

Categoría 2: Causas y consecuencias del ausentismo laboral

En relación a este apartado, los resultados obtenidos en este primer momento han evidenciado unas consecuencias como por ejemplo la afectación económica para la empresa dado que si es un trabajador que cumple un rol esencial en la prestación del servicio y no se cuenta con otra persona para que apoye las funciones que viene desarrollando, la institución debe contratar a alguien adicional y asumir costos de seguridad social. Sin embargo, también se detecta una desinformación dado que no hay consciencia que las incapacidades laborales son asumidas en gran parte por las Administradora de Riesgos Laborales. Por lo cual es importante que las organizaciones cumplan con su rol de empleador para garantizar protección a su trabajador:

Es básicamente la anterior porque yo le estoy generando un pago a un empleado que no me está generando poco ingresos a la empresa porque me toca reemplazarlo o sea me toca buscar otra persona que lo remplace y sino consigo una persona externa que lo remplace me tocaría por decir en el caso mío lo que tenemos es un una empresa de ayudas diagnósticas y él es el único radiólogo el único que toma la muestra a mi ninguno de los empleados lo puede reemplazar que me toca a mí conseguir externamente o por horas.

De otro lado, el ausentismo laboral en una institución del sector salud genera aparte de consecuencias económicas, consecuencias para brindar servicios de calidad dado que se afecta la oportunidad de la atención. Situación que se ha ido agravando mucho más por la situación de la pandemia del COVID-19 que enfrentan los países:

Porque pienso, pues porque muchas veces, precisamente en el sistema de salud, ahorita con toda la contingencia que hay, la carga laboral es mucha, entonces la mayoría de las veces se incapacitan para sacar un descaso, o para alguna actividad que tengan y como no se puede por el sistema, o por la contingencia que hay, entonces recurren a las incapacidades. Esta situación de salud pública, ha generado que surjan sobrecargas laborales en los trabajadores del sector salud, lo que sin duda genera efectos en su condición de salud para desempeñarse de una manera óptima:

Pues yo pienso que es grave porque de todas maneras al no haber personal, por ejemplo, en este caso de pandemia son menos las oportunidades de salvar vidas, de ofrecer un buen servicio, de ser oportunos, de que todo marche como debe de ser.

Finalmente, fueron muy pocas las causas que indicaban los participantes respecto al ausentismo laboral; aunque en general sobresalta la de salud. Los participantes indican también que se suele buscar estas por miedo a obtener una negación ante un permiso, lo cual deja ver que los trabajadores suelen desconocer sus derechos:

“Yo digo más por el miedo no por el respeto que les tengan a sus jefes la confianza sino es más por el miedo que genere el pedir permiso porque muchas veces son negadas entonces se van a otros métodos que a los legales que sería pedir una licencia o pedir un permiso”.

Categoría 3: Estrategias para enfrentar el ausentismo laboral

Como estrategia para enfrentar el ausentismo laboral dentro de las instituciones del sector salud, resalta la necesidad de crear condiciones laborales favorables que favorezca al cuidado

de la salud de los colaboradores, situación que ha demandado una mayor necesidad bajo el contexto de la pandemia del Covid-19.

También es recomendable que las organizaciones fortalezcan sus procesos de inducción y capacitación docente, que se sensibilice al trabajador sobre el impacto del ausentismo laboral en la organización y sus usuarios: *Me parece acertado sabes cual las capacitaciones que tengan que ver mucho con él por qué pedir permiso y cuándo pedirlo, también tiene que ver con como si fuera capacitaciones de motivación personal sabes porque yo ahí voy a incentivar al empleado a no auto engañarse rendir muchísimo más en la empresa de que hay que cuidar el trabajo, la salud.*

También se recomienda a las instituciones del sector salud gestionar adecuadamente el recurso que se destina al área de talento humano, dado que son valiosos para alcanzar los propósitos institucionales, y su adecuada condición laboral también se va a reflejar en la calidad de la atención en salud y por ende la mejoría de las personas que demandan un cuidado de su salud. *Pues pienso que medidas sería como tener... De hecho, por mi experiencia laboral, pienso que es más como por el exceso de trabajo el cansancio, entonces mirar como otros recursos para que el personal al menos tenga un poco más de descanso.*

6. CONCLUSIONES

Es importante, para disminuir este tipo de eventos dentro de la organización, que se fortalezca el área y acciones de bienestar laboral, de tal forma que se permita una mayor satisfacción de los colaboradores y por ende promover una mayor motivación en el desempeño de sus funciones, con el fin de llegar a la eficacia fijada desde el inicio, mantener en continuo mejoramiento y ser una empresa competitiva en todos sus ámbitos.

De igual forma, se evidencia que el ausentismo laboral genera repercusiones similares a las demás organizaciones. Sin embargo, en el sector salud hay una repercusión de gran impacto y es en la calidad de la atención en salud, situación que pone en riesgo la prestación de servicios dignos y por ende la garantía del derecho a la salud.

7. REFERENCIAS

Alday, M. E., & Ferreira, N. M. (2018). *Causas, análisis y técnicas para la reducción del ausentismo laboral*. (Trabajo de grado, Universidad de la Defensa Nacional). Recuperado de <https://rdu.iua.edu.ar/bitstream/123456789/1700/1/TFG%20Alday%20Eugenia%20-%20Ferreira%20Natalia.pdf>

Almeida, A., Torres-Flórez, D., & Astudillo, D. (2019). Síndrome de Burnout en profesionales de salud del servicio de urgencias del Hospital Universitario de Santander (ESEHUS). *Face Facultad de Ciencias Economicas y Empresariales*, 19(2), 78-89. Recuperado http://revistas.unipamplona.edu.co/ojs_viceinves/index.php/FACE/article/view/3699/2095

Añez, J. (2021). Ausentismo laboral ¿cómo enfrentarlo? Recuperado <https://www.webyempresas.com/ausentismo-laboral/>

Arango, A. (28 de 01 de 2020). Los increíbles datos detrás de las incapacidades laborales. Recuperado de <https://www.semana.com/confidenciales-semanacom/articulo/los-increibles-datos-detras-de-las-incapacidades-laborales/649728>

Bonilla, D., Carrasco, L., Florez, A., Martínez, L., Pardo, C., & Jiménez W. (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), 21-32.

<https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/9204/6961.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Caballero, N. (2015). *El ausentismo en la empresa y su relación con la satisfacción laboral*. (Trabajo de grado, Universidad Empresarial siglo veintiuno). Recuperado de <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/handle/ues21/12879>

canalSALUD. (30 de Mayo de 2020). Síndrome Burnout o trabajador quemado. Recuperado de <https://www.salud.mapfre.es/cuerpo-y-mente/psicologia/estoy-quemado-el-sindrome-de-burnout/>

Castillo, M. S., Castro, C., Sánchez, A., Ceballos, B., Pianesi, M., Malarczuc, C., Bonneau, G., Albrekt, A., Bollati, E., & Sánchez, A. (2016). Ausentismo laboral y factores de riesgo cardiovascular en empleados públicos hospitalarios. *Acta Bioquímica Clínica Latinoamericana*, 50(1), 37-44. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/535/53546180007.pdf>

Clavijo, C. (2020). Ausentismo laboral: conoce sus causas y cómo superarlo en tu organización. Recuperado de <https://blog.hubspot.es/sales/ausentismo-laboral>

Colciencias. (2018). Política de Ética de la Investigación, Bioética e Integridad Científica. Recuperado de <https://minciencias.gov.co/sites/default/files/upload/noticias/politica-etica.pdf>

Economía. (2009). El absentismo laboral injustificado baja un 90% en 2009. Recuperado de <https://www.elmundo.es/mundodinero/2009/12/21/economia/1261399020.html>

Economía y Negocios. (10 de Septiembre de 2018). Lunes, cuando más se falta al trabajo en el país. Recuperado <https://www.eltiempo.com/economia/sectores/razones-del-ausentismo-laboral-en-colombia-266196>

El Ministerio de Salud. (4 de octubre de 1993). Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud. [Resolución 8430 de 1993]. Recuperado de [https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCIO N-8430-DE-1993.PDF](https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCIO%20N-8430-DE-1993.PDF)

Forero, A. V., Nuñez, L. D., & Patiño, S. H. (2016). *Caracterización del ausentismo laboral en una empresa del sector salud del suroccidente colombiano para el año 2016*. (Trabajo de grado especialización, Universidad Libre). Recuperado de https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9664/Forero_Nunez_Patino_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García, M. A. (2011). Problemática multifactorial del absentismo laboral, el presentismo y la procrastinación en las estructuras en que se desenvuelve el trabajador. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(223), 111-120. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57n223/especial2.pdf>

Gutiérrez, I. L. (2018). *Diferentes factores relacionados con el ausentismo laboral de mayor relevancia en el sector salud en Colombia*. (Trabajo de grado especialización, Universidad Libre). Recuperado de <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/17986?locale-attribute=en>

Hernández-Martínez, J., Varona-Uribe, M., & Hernández, G. (2019). Prevalencia de factores asociados a la enfermedad cardiovascular y su relación con el ausentismo laboral de los trabajadores de una entidad oficial. *Revista Colombiana de Cardiología*, 27(2), 109-116. <https://doi.org/10.1016/j.rccar.2018.11.004>

Herrera, F., & González, M. (2015). *Caracterización del ausentismo laboral por causas médicas en una empresa de telecomunicaciones a nivel nacional*. (Trabajo de grado especialización, Universidad del Rosario). Recuperado de <https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/10188>

López-Herrera, F., & Salas-Harms, H. (2009). La Investigación Cualitativa en Administración. *Cinta Moebio*, 35, 128-145. Recuperado de <http://www.facso.uchile.cl/publicaciones/moebio/35/lopez.pdf>

Morales, F. (27 de 09 de 2018). El ausentismo laboral tiene impacto directo en la productividad. Recuperado de <https://blog.acsendo.com/ausentismo-laboral-diana-escobar/>

Mosquera-González, D., Patiño-Toro, O. N., Sánchez-Díez, D. M., Agudelo-Cardona, J. F., OspinaMazo, D. M., & Bermúdez-Bedoya, J. F. (2019). Factores asociados a la calidad en el servicio en Centros de Acondicionamiento Físico a partir del modelo SERVQUAL. *Revista CEA*, 5(9), 13-32. <https://doi.org/10.22430/24223182.1253>

Morquera, N. T. (2017). *Factores que influyen en el ausentismo laboral y su impacto en el clima organizacional*. (Trabajo de grado especialización, Universidad Militar Nueva granada). Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17172/MosqueraTaveraNancy2017%20.pdf;jsessionid=FC86EA81C078A8BB0AB7AF22C016FAB2?sequence=1>

Rojas-Arenas, I. D., Cardona-Quintero, J. A., & Gallego-Alzate, J. B. (2017). Estrategias de desarrollo económico local para el municipio de Girardota. *Revista CEA*, 3(6), 29-45. <https://doi.org/10.22430/24223182.770>

Rhodes, S. R., & Steers, R. M. (1990). *Managing Employee Absenteeism*. USA: Addison-Wesley

Sánchez, D. C. (2015). Ausentismo laboral: una visión desde la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo. *Revista Salud Bosque*, 5(1), 43-54. <https://doi.org/10.18270/rsb.v5i1.182>

Saldarriaga, J. F., & Martínez, E. (2007). Factores asociados al ausentismo laboral por causa médica en una institución de educación superior. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 25(1), 32-39. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12025105>

Solé-Moro, M., Sánchez-Torres, J., Arroyo-Cañada, F. & Argila-Irurita, A. (2018). Los egresados universitarios y la inserción laboral: un acercamiento al panorama latinoamericano y español. *Revista CEA*, 4(8), 67-74. <https://doi.org/10.22430/24223182.1048>

Tafur, L. A. (1996). El sistema de salud de Colombia después de la Ley 100. *Colombia Médica*, 27(1), 44-46. Recuperado de <https://colombiamedica.univalle.edu.co/index.php/comedica/article/view/16>

Tatamuez-Tarapues, A., Domínguez, A. M., & Matanbachoy-Tulcán, S. M. (2018). Revisión sistemática: Factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina. *Universidad y salud*, 21(1), 100-112. <http://dx.doi.org/10.22267/rus.192101.143>

Tuesta, Z. (2019). *Impacto del Clima Organizacional en el nivel de Ausentismo Laboral del personal administrativo en el Hospital Sisol- Salud Sede Camaná 2019*. (Trabajo de grado, Universidad Peruana de las Américas). Recuperado de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/745/Impacto%20del%20Clima%20Organizacional%20en%20el%20Nivel%20de%20Ausentismo%20Laboral%20del%20Personal%20Administrativo%20en%20el%20Hospital%20Sisol%20Salud%20Sede%20Caman%C3%A1%202019-convertido-zUSI%20%20TUESTA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vargas, J. D., Acevedo, L. M., & Bermúdez-Hernández, J. (2019). El ausentismo laboral en el sector de Call Center en la ciudad de Medellín, a la luz de la Teoría del Comportamiento Planificado. *Revista CIES*, 11(1), 96-113. Recuperado de <https://www.escolme.edu.co/revista/index.php/cies/article/view/283/363>

Villaplana, M. D. (2012). *El Absentismo Laboral por Incapacidad Temporal derivada de Contingencias Comunes en el periodo 2005-2010*. (Trabajo de grado, Universidad de Murcia). Recuperado de <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/28427/1/M.VILLAPLANA-TESIS%20ABSENTISMO%20LABORAL-2012-pdf.pdf>