

## Una modelación del ausentismo laboral

Nerys Germán\*, Mildred Terrero\*\*, Mirdalania Batista\*\*\*, Ledis Díaz\*\*\*\*

### Resumen

Para la psicología, el sujeto siempre ha sido el actor principal en el que se centra el trabajo terapéutico desde el ámbito que desee verse, clínico, educativo, social y laboral; este último ha retomado fuerza en estos últimos tiempos con nuevas aportaciones a la psicología además de echar mano de las que ya tienen más tiempo en el campo de la aplicación. En este caso se trabajará en esta área teniendo en cuenta que el trabajo forma parte importante de la vida de los seres humanos, y estos a su vez aportan en gran medida a la empresa o trabajo del que son parte.

Es por estas razones que este artículo se centra en la importancia que tiene la salud en los trabajadores para que puedan desempeñarse bien tanto en su trabajo como en los demás ámbitos de su vida familiar, amigos y compañeros de trabajo entre otras, por lo que retoma una de las aportaciones de la psicología laboral, el Burnout o el Síndrome de estar quemado por el trabajo, mismo que significa en términos de inversión un gran costo para las empresas al igual que a nivel personal puede comprometer la salud del individuo.

Palabras claves: Valores organizacionales, estrés productivo y ausentismo laboral.

### Introducción

El Burnout es un tema relativamente nuevo, sin embargo no menos importante, ya que es un tema que se centra principalmente en la salud de los trabajadores y es un apoyo para responder a problemáticas de la empresa también.

No importando que sea nuevo el término, éste nos ayuda a explicar fenómenos laborales que pueden perjudicar en gran parte tanto al sujeto como a la misma empresa, ya que de acuerdo a sus tres indicadores principales *Agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo*, el Burnout es una causa común no siempre explícita de frecuentes problemas en las empresas, pues sus tres indicadores pueden manifestarse de distintas maneras y si el Burnout no es detectado a tiempo puede causar grandes pérdidas tanto de salud en sus trabajadores como económicas para la empresa.

Para este caso se revisará el ausentismo laboral como principal manifestación del Síndrome de Burnout en trabajadores ya que este es un problema visible y frecuente que afecta a las empresas

\*Psicóloga escolar. Dpto. de Psicología, Escuela Básica República de Belice

\*\*Psicóloga escolar. Dpto. de Psicología, Colegio San José Obrero

\*\*\*Lic. en Derecho.

\*\*\*\*Psicóloga Industrial, Dpto. de Rec. Humanos, Soloro Manufacturing Corp.

### Métodos

Es un estudio descriptivo; se realizó investigando y comparando los registros y reportes mensuales de ausentismo laboral, en los que se asientan las ausencias, tardanzas, permisos, permisos médicos, registros de accidentes de trabajo y licencias médicas así como los reportes de producción y horas extras tanto semanales como mensuales.

## **Desarrollo**

### **Administración científica.**

#### **Taylorismo.**

En esta escena de grandes crisis, no sólo laborales, sino de tipo social, por un lado aparecen los grupos de personas organizadas en formas de sindicatos y por otro los administradores, que en su esfuerzo por reorganizar el trabajo se enfrentan a grandes tensiones, ya que la dispersión del trabajo y un mínimo de producción debido a la alta de inmigrantes poco especializados en la nueva industria como la era la del metal, provoco la necesidad de capacitar a esa nueva población no especializada, en este vacío de especialización trabajó como administrador una figura importante en la administración del trabajo a la que mas tarde le llamaron “administración científica”.

Frederik Taylor (Rodríguez, Domingo; Sacot, Pere; Rozas & Alex, s.f) cerca de 1880, jugó un papel importante tanto en la industria como en la administración del trabajo, concretó ideas que se gestaban años atrás, con la planeación del trabajo.

Taylor a finales del Siglo XIX, buscaba disminuir tiempos y aumentar la producción, esto lo logro a base de la división del trabajo en dos grandes grupos, un equipo de planeación y otro de ejecución, el primero debía planear lo que debería hacer el segundo, éste debía solo ejecutar órdenes y no detenerse a pensar en otra forma aunque a veces resultara más fácil.

La máxima del modelo taylorista era el mayor beneficio tanto para la empresa como para sus trabajadores, lo que se tradujo primero en dividir el trabajo entre la planeación y la ejecución y segundo minimizar los tiempos y movimientos de los trabajadores para realizar determinada operación, así, buscaba acelerar el proceso de producción y eficientar el trabajo, lo que convirtió en el trabajo monótono y repetitivo.

En consecuencia y como una de las mayores críticas a este modelo, se le atribuyó la disminución de la satisfacción laboral, por un lado, y por otro la división de la actividad del trabajador entre pensar y ejecutar, pues ahora este solo se tiene que encargar de trabajar y no de pensar ya que su trabajo está planeado, lo que deja fuera la capacidad de decisión y control por parte del trabajador en su propio empleo y lo que antes era su campo de conocimiento, ya fuera éste de la industria metalúrgica, textil, o cualquier otra en la cual tuviera experiencia. Ello significó un desequilibrio entre los administradores de la empresa y los trabajadores, y no un beneficio mutuo como preveía Taylor.

#### **Fordismo.**

Para 1896 año considerado como el año del nacimiento de la industria automovilística americana. Aparece otra gran figura en el escenario industrial, Henry Ford en 1914 (Camarero, S.f). Este a pesar de no conocer lo propuesto por Taylor o por lo menos no lo reconoce, aplica parte de su modelo, en cuanto a la especialización del trabajo, a la par de una gran innovación del proceso de producción, lo que se ha llamado "modelo T" que implica la producción en serie o en cadena, misma que buscaba aumentar las ganancias y reducir los costos, esta no busca la sola especialización del proceso sino la mejora de las ganancias para las empresas.

Para Bönig (1989) en el "Fordismo" se configuró una "ideología" de optimismo (infundado) sobre lo técnico y lo económico, una ideología pronto difundida por todos los países industrializados; en la que no sólo los directivos sino obreros y sindicatos aceptaron la dureza de este nuevo sistema que implicaba una mayor carga de trabajo y un aumento del salario.

Es posible que por esta razón los obreros no se opusieran al nuevo sistema, sin embargo en la película "Tiempos modernos" (Chaplin, 1936) podemos observar a Charles Chaplin actuar y llevar hasta el extremo las consecuencias de éste.

Probablemente parezca fácil y hasta simple hablar de este nuevo sistema que tomo gran auge y se convirtió como sabemos en una de las industrias más prosperas, lo que en esos tiempos era novedoso y hasta justo.

Para los trabajadores actuales se convierte en todo lo contrario ya que si bien la cantidad de trabajo sigue siendo la misma, la remuneración se ve completamente desequilibrada; de esta forma, no podemos dejar de lado las consecuencias que este sistema trajo a sus trabajadores, aunque le significó un mayor salario también lo era la sobrecarga de trabajo.

Los alcances de estos sistemas no sólo impactaron en su época, su alcance repercute en los actuales sistemas de administración del trabajo pues no se busca el mayor beneficio para ambos actores como se propuso en un principio solo se beneficia una de las partes implicadas en las relaciones de trabajo en este caso el patrón y dueño de los medios de producción.

Son muy pocas las empresas que participan de otras prácticas que centran su atención en la parte humana del trabajador, ya no sólo como parte del ensamblaje de determinado producto sino como personas que se involucran con los procesos de la producción aportando ideas nuevas para ello.

Las exigencias del nuevo sistema, no solo eran de orden físico, sino psicológico y por tanto las consecuencias se daban en estos dos niveles, el que más nos interesa en este caso son las de orden psicológico, ya que como sabemos no se puede hablar o estudiar determinado fenómeno si éste no es reportado. Tal vez por que se manifestó con mayor intensidad en determinada época los teóricos se interesaron por estudiar el fenómeno llamado estrés en específico laboral, éste era consecuencia del trabajo no teniendo bien definidas sus causas se tenían algunos indicios de la ocurrencia del fenómeno.

La organización como forma de empresa no esta separada del trabajador, ya que hay cierta interacción entre ambas y es en esta que se da una serie de fenómenos que han tratado de estudiar diversos teóricos desde las

manifestaciones físicas como a nivel psicológico, que no solo se ven reflejadas en la producción sino en la calidad de vida del individuo y en sus relaciones interpersonales.

### **Síndrome del Burnout.**

Un fenómeno recientemente estudiado y que se enmarca en el ámbito psicosocial, como consecuencia del trabajo, es el Burnout.

De acuerdo a Gil Monte (2006) el término Burnout, nació en Estados Unidos descrito originalmente en 1974 por Fredeunberger:

“El concepto quemarse en el trabajo o Burnout se uso inicialmente para describir al ejecutivo estresado y desgastado a causa de empleos demasiados absorbentes.

Según Gil-Monte y Peiró, el burnout debe ser entendido como una respuesta al estrés laboral que aparece cuando fallan las estrategias funcionales de afrontamiento que suele emplear el sujeto. Concretamente, hace referencia a un tipo de estrés laboral e institucional generado en profesionales que mantienen una relación constante, directa e intensa con otras personas, máxime cuando estos son los beneficiarios del trabajo (profesores, trabajadores sociales, médicos, enfermeros, policías), aunque no queda restringido únicamente a los profesionales de los servicios humanos.

Si bien la definición que ofrece Gil-Monte (2006) nos habla de profesionales de la Salud, nos dice también que este no está restringido a esta población lo que nos hace suponer que cualquier persona puede padecer este síndrome ¿Por qué no pensar que los trabajadores de la industria joyera, debido a la sobrecarga de trabajo padecen de altos niveles de estrés o Burnout?

Sin embargo es Cristina Maslach ( 1976) quien primero empleó públicamente este término para referirse a una situación cada vez más frecuente entre trabajadores de los servicios humanos que por la naturaleza de su trabajo debían mantener un contacto directo y continuado con la gente " quemándose" profesionalmente después de meses o años de dedicación.

Se cree que el Burnout no es exclusivo de profesionales de la Salud y de personas que trabajan en interacción con otras, sino que puede tener otros factores causales hasta ahora desconocidos. El Síndrome de Burnout tiene tres componentes característicos (Gil Monte, 2006):

1. *El cansancio emocional*, se refiere a la pérdida o desgaste de recursos emocionales. Se caracteriza por la pérdida progresiva de energía, el desgaste, el agotamiento, la fatiga, y que se manifiestan en términos físicos, psíquicos o como una combinación de ambos.
2. *La despersonalización o deshumanización*, consiste en el desarrollo de actitudes negativas, cínicas e insensibles hacia receptores como pueden ser pacientes, clientes, compañeros, etc. Se manifiesta por un cambio negativo de actitudes y respuestas hacia los demás con irritabilidad y pérdida de motivación hacia el trabajo.

3. *La falta de realización personal o incompetencia personal*; consiste en evaluar el propio trabajo y a uno mismo de forma negativa, que se traduce en una baja productividad, incapacidad para soportar presión y una pobre autoestima.

### **Ausentismo Laboral**

El ausentismo es una de las formas en que se ve manifestado el síndrome de Burnout, sin embargo no se ha estudiado de manera específica. Por lo que se puede dar cuenta del agotamiento excesivo de los trabajadores, tanto físico por las jornadas de trabajo como psicológico, ya que el trabajo se tiene que hacer sin parar lo que deja de lado las relaciones interpersonales que son necesarias para realizar cualquier trabajo. Lo que puede suponer un alto nivel de estrés o convertirse en Burnout o mismo que pudiese manifestarse en faltas, retardos y/o permisos constantes.

El Ausentismo laboral puede ser visto desde cuatro puntos de vista: Empresarial/directivo y económico, Psicológico, Sociológico y Pedagógico. En este caso se tomará en cuenta el punto de vista Psicológico:

“La ausencia en el trabajo abarca la enfermedad, los motivos certificados o no y es comprendida como un acto individual de elección entre actividades posibles o como conducta habitual y rutinaria que sigue unas normas para escapar del control o como resistencia individual y grupal hacia el sistema inflexible” (Gil, Monte. 2006)

De acuerdo a Quiroz, Valdivia y Santiago Saco (SITUA XXIII) :

“Cuando los profesionales de salud se ven afectados por el Síndrome Burnout empiezan a sentirse irritables, aumentan las ausencias laborales, baja la calidad de atención, presentan disturbios del sueño y otros síntomas, que pueden inducirlos al consumo de alcohol, a la automedicación con psicofármacos o al consumo de drogas ilegales. Esta problemática no está limitada al centro laboral, sino también repercute en el entorno familiar y en las relaciones interpersonales en general” (p.12)

De acuerdo a Villalobos 1999 (Efectos del estrés sobre la organización, 1):

Cada persona que sufre de estrés está pagando un alto precio por su salud personal, pero también pagan un alto costo la empresa para la cual trabaja trayendo como consecuencia lo siguiente:

### **Absentismo.**

- Rotación o fluctuación del personal.
- Disminución del rendimiento físico.

De acuerdo a Moriana y Herruzo (2004):

“...el dotar de mayor importancia a la detección precoz de estados iniciales de estrés y burnout, íntimamente relacionados con el absentismo y con bajas laborales de tipo psiquiátrico, potenciaría una mejor salud mental del

profesorado y una reducción del enorme gasto personal y económico que actualmente sufre la mayoría de administraciones educativas”.

### Definición de las variables

Tabla 1.1 Definición de Constructos

CONSTRUCTO	DEFINICION	AUTOR Y AÑO
BURNOUT	El burnout se concibe como una experiencia individual y crónica de estrés relacionada con el contexto social. El modelo incluye tres componentes: la experiencia de estrés, la evaluación de los otros y la evaluación de uno mismo.	Maslash, 1999
	Define el burnout como una respuesta de estrés crónico formada por tres factores fundamentales: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal.	Maslash, 1999
AUSENTISMO LABORAL	La ausencia en el trabajo abarca la enfermedad, los motivos certificados o no y es comprendida como un acto individual de elección entre actividades posibles o como conducta habitual y rutinaria que sigue unas normas para escapar del control o como resistencia individual y grupal hacia el sistema inflexible.	Gil, Monte. 2006

Fuente: Elaboración propia

### Resultados:

- El síndrome de Burnout no se limita al personal ejecutivo/administrativo; es frecuente en obreros/empleados de línea
- Los niveles de stress y cansancio aumentan de acuerdo a las exigencias hechas a los obreros para cumplir metas
- El ausentismo laboral en empleados de línea es mayor en temporada alta (mayor producción en la empresa)

- Son más frecuentes las licencias médicas cuando aumentan las horas extraordinarias de trabajo; también son mas frecuentes los accidentes de trabajo
- Los índices de ausentismo laboral son menores cuando baja la producción
- Los empleados que no trabajan con producción directa, presentan menores índices de ausentismo

### **Recomendaciones**

Por lo señalado se evidencia que el *burnout* causa limitaciones a las potencialidades y riqueza personal.

Es un estado de no esperanza. Encararlo firme y creativamente permite reencender la llama de la vocación y las potencialidades.

Se hace imprescindible proponer planes de tipo preventivo, de desarrollo y preservación de la salud, o en los casos en que el síndrome ya está presente, tratar de aminorar sus efectos.

Con tal objetivo se encaran programas de capacitación y educación para la salud con el objetivo de desarrollar recursos de afrontamiento a las situaciones de riesgo a contraer *burnout*, como uno de los recursos idóneos y eficientes que la Psicología Comunitaria puede accionar.

Su afrontamiento se reviste así de un sentido ético y espiritual.

### **Elementos que deben tomarse en cuenta para evitar la presentación del Síndrome de Burnout:**

Adaptación de expectativas a la realidad cotidiana, equilibrio de áreas vitales: familia, amigos, aficiones, descanso, trabajo, sin exceder este último, fomentar una buena atmósfera laboral, crear un ambiente de esparcimiento dentro del ámbito laboral que permita la relajación y el descanso, para incorporarse después a las actividades laborales, con otra actitud y otra visión, mantener un diálogo abierto, basado en el respeto, la apertura y la tolerancia hacia el equipo de trabajo, renovar las propias expectativas laborales y profesionales, entre otros.

Actualmente se considera una enfermedad profesional. Es responsabilidad compartida, individual, colegial e institucional, la tarea de mejorar las condiciones de trabajo del personal de salud para realizar la tarea clínica a un nivel óptimo de calidad y de eficiencia. Los dos métodos terapéuticos más eficaces que se conocen son, las técnicas cognitivas conductuales y la psicoterapia. Ambas, por su complejidad, precisan del apoyo de personal capacitado.

### **Referencias:**

Bönig, J. (1989) citado por, Rodríguez, R. José (1999) El fordismo [versión electrónica] <http://academic.uprm.edu/~mvaldes/id29.htm> (extraído el 28 de enero del 2008)

Camarero, G. Ernesto. (s.f) Evolución de las formas de producción, apropiación, distribución y acumulación del producto material. [versión electrónica] <http://elgranerocomun.net/article121.html> (extraído el 27 de enero del 2008)

Chaplin, C. (1936). Modern Times [Película]. Estados Unidos

Comas, M. Andrea. (2002, Noviembre) LAS MAQUILADORAS EN MÉXICO Y SUS EFECTOS EN LA CLASE TRABAJADORA. [Versión electrónica]

<http://rcci.net/globalizacion/2002/fg296.htm> (extraído el 29 de Enero del 2008)

Gil-Monte; A. Garcia-Juesas; E. Nuñez; N. Carretero; M.D. Roldán; M. Caro. (2006). Validez factorial del "Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo" (CESQT). Interpsiquis.

Moriana, Juan Antonio y Herruzo Javier. 2004. Estrés y Burnout en Profesores. International Journal of Clinical and Health Psychology. Vol. 4, N° 3, pp. 597-621. Universidad de Córdoba: España.

Rodríguez, G. Domingo; Sacot, Pere; Rozas &. Alex. Organización científica del Trabajo (F. W. Taylor). (s.f) [versión electrónica] <http://www.webalumnos.eresbier.com/grupo7/Consecuencia%20del%20Taylorismo.htm> (extraído el 28 enero del 2008).