

ANÁLISIS



SANTIAGO RIPOL GIRONA

Médico de Empresa
C.T.N.E.



VICENTE BORDONAY SALVADOR

Técnico de Seguridad e Higiene en el Trabajo
C.T.N.E.

juicio constructivo sobre el absentismo

El absentismo laboral es un problema que preocupa extraordinariamente a escala mundial por su creciente gravedad, que incluso puede dar motivo a importantes pérdidas económicas en determinados sectores.

Es este un fenómeno altamente complejo en el que intervienen además de los factores estrictamente personales, la estructuración interna de la empresa, así como factores económicos, sociales y familiares, que contribuyen a complicar nuestro juicio ante el absentismo.

Ante el aumento comparativo respecto del promedio nacional, resulta normal que se estudie por todos los medios el problema y sus implicaciones, para objetivar las causas fundamentales, que pueden llevarnos a pensar en soluciones viables, lo que repercutirá en un aumento de la productividad, tanto más importante, aunque se consigan valores mínimos, cuando se trata de empresas con un número muy elevado de empleados.

Aunque pueda sorprendernos en principio, distintos especialistas que han estudiado la personalidad de los absentistas habituales, han dictaminado con frecuencia depresiones, inadaptaciones, neurosis de angustia y otros diversos cuadros psico-neuróticos.

Analizando más profundamente, ello no debe extrañarnos, puesto que vivimos de en un mundo desproporcionado, lleno de desigualdades e injusticias, y donde el hábito de vida que tenemos nos está mante-

niendo en un stress constante. Por tanto no resulta raro que aparezcan estos fenómenos de índole neurótica. Ante esta realidad nos planteamos la pregunta de cuál debe ser nuestra actitud ante el absentismo.

¿Nos limitaremos a condenar, reduciendo toda nuestra acción positiva a simples estadísticas y admoniciones morales, sin reflexionar sobre las causas profundas que dan origen a estos hechos?

¿O intentaremos analizar las circunstancias sociológicas que llevan a estas situaciones límite?

Estas consideraciones debe plantearseles ineludiblemente el Médico de Empresa en la actualidad.

En efecto, entendemos que el Médico de Empresa no debe limitar su actuación a rellenar unos protocolos legislados, sino que por encima de todo lo demás el trabajador debe ocupar la primacía en sus consideraciones, viéndole además bajo un prisma bidimensional, como productor y como persona con toda la problemática social, laboral, familiar, moral, etc. que puede llevar consigo.

En el primer caso, obtenemos simplemente un juicio de la actuación del trabajador en la empresa, un juicio poco complejo pero al mismo tiempo, por esa misma razón, frío y un tanto despersonalizado por su naturaleza eminentemente estadística (un individuo puede ser trabajador o no, responsable o no, puntual o no, etc.).

En el segundo caso profundizamos en una serie de factores que influyen en toda persona, y que dan

una matización concreta a aquella valoración escueta de cualidades laborales. El Médico de Empresa, si pretende luchar con éxito contra el absentismo, no puede dejar de estudiar y valorar muy detenidamente en cada caso todas esas influencias que pueden reflejarse, a veces en forma decisiva, en el rendimiento laboral.

En toda persona, y en su ámbito laboral, existe una jerarquía de valores que se van escalando progresivamente según las capacidades y personalidad del individuo.

En el orden más básico hallamos las necesidades vitales: comida, bebida, refugio, calor, etc.

Inmediatamente después, aparece la necesidad de la seguridad del puesto de trabajo en el presente y ante el futuro.

En un nivel superior aparecen ya los valores que podríamos calificar de "morales", esto es, el ser reconocido por los compañeros y respetado por los superiores, y la posibilidad de promoción dentro de la Empresa, accediendo a cargos de mayor responsabilidad, los cuales a su vez permiten adecuarse a un status social más elevado.

El individuo, cuanto mayor es su índice de inteligencia, mayores aspiraciones posee de afirmar su personalidad, acorde con su preparación, dentro de un bien entendido orgullo profesional.

En el concepto actual del mundo laboral debe exigirse la posibilidad de elegir un trabajo acorde con las aptitudes de cada uno y la posibilidad de progresar en el mismo según la preparación y experiencia, sin limitaciones extralaborales de ningún tipo.

Debe evitarse el exceso de tecnicismo y superespecialidad que tiende a limitar la aportación del trabajador a una rutina sin sentido para él en la que se siente aprisionado y alienado.

En estas consideraciones generales podemos observar que el absentismo está en razón inversa de la proyección personal de realización dentro de la Empresa.

Al juzgar a un absentista, en general, debemos preocuparnos de su problemática familiar y económica, moral y laboral, y hallar las soluciones a nuestro alcance que puedan dar fin a sus problemas, con la seguridad de que el absentismo disminuirá por sí solo si acabamos con las causas que lo potencian.

Por lo común, entre las personas de nivel cultural elevado se observa un sentido de responsabilidad mucho más acusado, y a la inversa.

La exigencia de la responsabilidad en el trabajo lógicamente debe programarse en todos los niveles, pero procurando atenerse a un espíritu que diferencia unos y otros pormenores, ya que son precisamente las personas de menor estrato cultural quienes se ven afectadas en general por una problemática más acuciante.

En un estudio detenido de las circunstancias que concurren en todos los absentistas habituales, se puede observar la aparición reiterada de algunos factores médico-sociales que son dignos de ser tenidos en cuenta.

Se observa que el absentismo es mucho mayor en la mujer que en el hombre. Esto es lógico, fundamentalmente, por razones biológicas, ya que son frecuentísimas las bajas de uno o dos días a causa de

dismenorrea o molestias diversas de este tipo.

Además, si consideramos que una gran parte de absentistas son personas con problemas psico-neuróticos, tal como exponíamos al principio, hemos de convenir que la mujer es más lábil que el hombre en este terreno.

El absentismo es mayor en las mujeres casadas que en las solteras. Esto es fácil de comprender también, ya que son mucho más complejas las obligaciones de una madre de familia y, por otra parte, en ella deben reflejarse también no sólo sus propias enfermedades, sino las de su esposo y las de sus hijos. Se observa que tanto en el personal masculino como en el femenino son más absentistas los jóvenes.

Esto también es explicable porque en general el personal joven es más inmaduro que el adulto, y muchas veces menos responsable, y también por su vida mucho más agitada e irregular, que forzosamente repercute también en la salud y el rendimiento.

Está también comprobado sin lugar a dudas que el personal desplazado es mucho más absentista que el que tiene su residencia fija y su familia en la misma ciudad donde presta sus servicios.

Este hecho puede entroncarse directamente con el fenómeno general de las migraciones internas, es decir, movimientos de población dentro del país desde zonas con bajo nivel de vida hacia poblaciones con elevados índices de desarrollo.

Caracterizan a la migración interna el hacinamiento, la mayor frecuencia de accidentes e intoxicaciones, el alto presupuesto necesario para los transportes, el agotamiento, la prisa, la disminución de la inmunidad natural.

El problema de la falta de viviendas aboca necesariamente al chabolismo o al hacinamiento de muchas personas en la misma morada, en general insuficientemente dotada, con los graves problemas higiénicos y sanitarios que ello comporta, y su repercusión sobre la personalidad de los individuos.

Desde el punto de vista patológico, hay mayor morbilidad y mortalidad general, mayor mortalidad infantil, aparecen enfermedades por carencia, aumento de la morbilidad por tuberculosis, decrepitud prematura, dermatopatías, parasitosis intestinales, enfermedades venéreas, etc. en lo que influye grandemente la pobreza, la promiscuidad y la falta de cultura.

Las repercusiones morales de esa situación se traducen en alcoholismo, delincuencia juvenil, depresiones nerviosas, holgazanería, inmoralidad, etc.

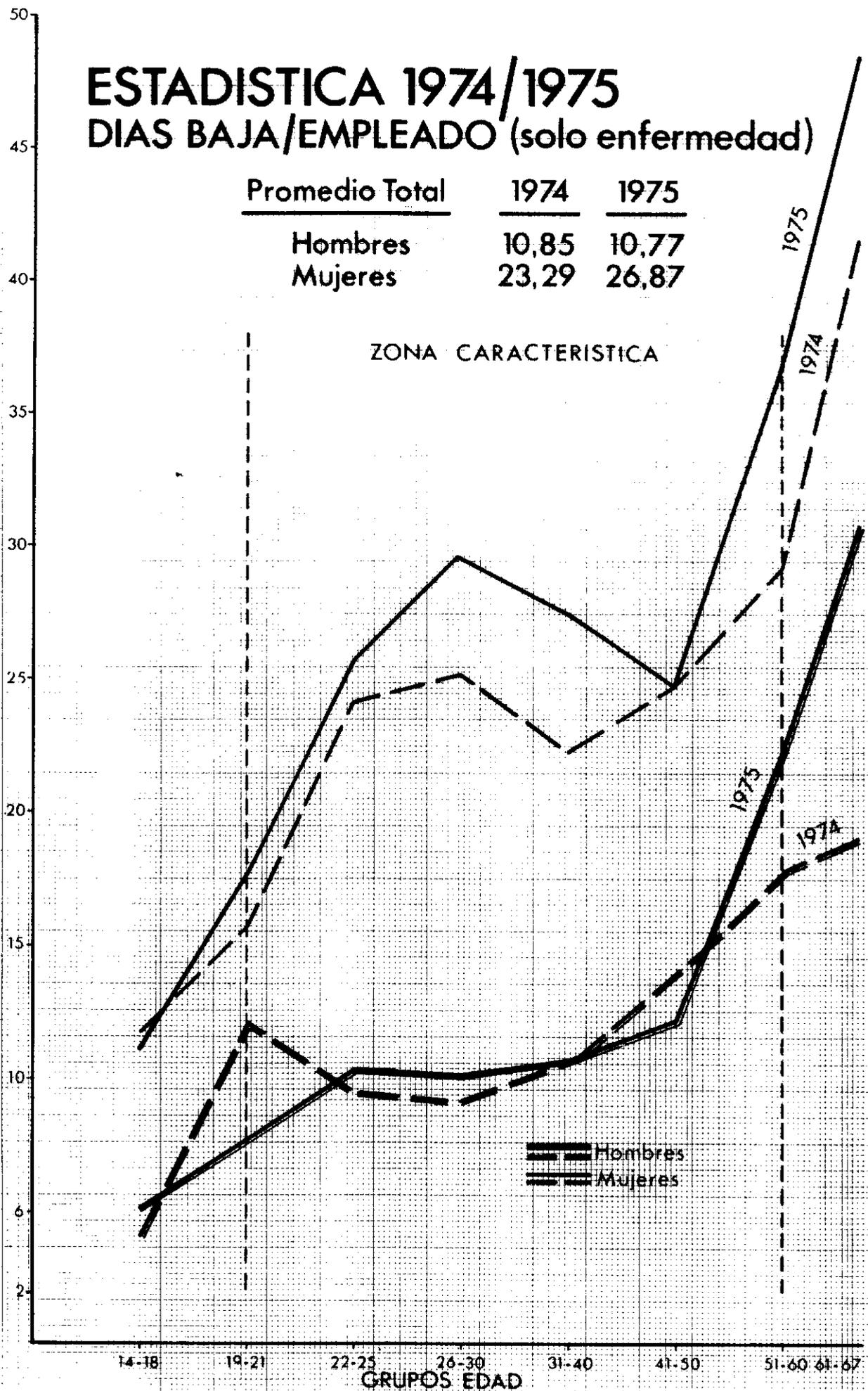
En el personal que vive solo, lejos de sus hogares, debe añadirse la añoranza y la preocupación por la familia ausente, y el deseo perentorio de volver a reunirse con los suyos.

Este problema es casi obligado en nuestra Empresa en la actualidad por el hecho de existir únicamente cinco escuelas de capacitación profesional, situadas en Barcelona, Madrid, Valencia, Bilbao y Sevilla, en las cuales se imparten las enseñanzas de Operador técnico, Capataz, Representante Servicio Abonados y Mecánico en todas ellas, y además las de Ayudantes de Explotación, Encargados de Equipo y de Brigadas y Supervisoras únicamente en la escuela de Madrid, lo que fuerza necesariamente el desplaza-

ESTADISTICA 1974/1975

DIAS BAJA/EMPLEADO (solo enfermedad)

<u>Promedio Total</u>	<u>1974</u>	<u>1975</u>
Hombres	10,85	10,77
Mujeres	23,29	26,87



miento desde todos los demás puntos de nuestra geografía.(1)

Pero como acabamos de ver, este personal desplazado tiene generalmente graves dificultades para encontrar alojamiento (hay que considerar también el factor económico) por lo que es frecuente que vivan en habitaciones reducidas, con poca o ninguna ventilación directa, en condiciones higiénicas lamentables, en calles ruidosas, con malos medios de comunicación, etc., todo lo cual sin duda tiene que influir en el equilibrio psico-físico del individuo.

Otro factor también importante a tener en cuenta entre el personal desplazado, aun en buenas condiciones de alojamiento, es la añoranza de la familia y de la tierra natal, unido a la consideración económica de que en ciudades o poblaciones pequeñas, donde el coste de la vida es mucho más bajo que en Madrid o Barcelona, el salario resulta proporcionalmente más elevado.

Ello es causa de que se atribuyan enfermedades reumáticas, alérgicas, etc. y afecciones en general dependientes del factor climático, con el fin de poder alegar razones convincentes para conseguir el traslado a sus lugares de origen.

Un factor que, paradójicamente, también puede ser frecuente causa de absentismo laboral es el control de la puntualidad. Es de sobra conocido el problema de los transportes públicos y los desplazamientos en general en las grandes ciudades, que están sujetos a mil eventualidades imprevisibles. En esas circunstancias no es infrecuente llegar tarde al trabajo, aun tomando todas las previsiones horarias. Entonces, para no incurrir en repetidas faltas de puntualidad, hay quienes prefieren no acudir al trabajo pretextando pequeños trastornos episódicos de difícil comprobación (jaquecas, ciática, lumbago, gastroenteritis, etc.).

Se ha observado también la influencia de los turnos de trabajo en el absentismo. El personal con turno fijo es mucho más estable. En cambio el personal con turno rotatorio, al llegar a los horarios que le resultan incómodos por las razones que sean, se hace frecuentemente absentista.

Por las razones de desgaste psicológico que repetidamente hemos comentado, también observamos que en general el personal que trabaja al aire libre es mucho menos absentista que el que lo hace en locales cerrados, siendo máximo el absentismo en las dependencias de mayor movimiento y agitación.

Concretamente, éste se observa al máximo en el puesto de telefonista, que evidentemente es el que está sujeto a mayor stress de entre todos nuestros puestos de trabajo.

También pueden influir a veces en el absentismo del personal razones psicológicas de armonía y convivencia dentro de los departamentos, muy especialmente en lo que se refiere a la relación con los mandos intermedios.

Hemos visto, pues, que si nos salimos de la mera apreciación estadística del personal que cumple o que no cumple, al estudiar detenidamente las razones profundas de esa falta de cumplimiento, es fácil hallar multitud de factores que pueden influir de forma muy decisiva en el absentismo laboral.

Evidentemente, no se trata aquí de que por todas esas razones expuestas justifiquemos el absentismo y le demos carta de naturaleza, pero todo ello nos da unas bases lógicas para una lucha eficaz contra ese problema.

Puesto que llegamos a la conclusión de que en general, salvo el caso muy aislado de personalidades especiales, los trabajadores no son absentistas por sí, sino que más bien se ven impulsados a ello por una serie de factores extrínsecos, con la mitigación o supresión, si es posible, de esos factores adversos podremos recuperar para el cumplimiento de su deber a la mayor parte del personal absentista.

El Médico de Empresa tiene así una labor importantísima a realizar. Constantemente hemos resaltado la misión eminentemente humana del Médico de Empresa cuya figura no puede representar la de un burócrata o de un juez, sino por el contrario, la de una persona que goce de la absoluta confianza del trabajador, con el que pueda entablar un diálogo abierto y franco, y que pueda ilustrar y aconsejar eficazmente, estudiando atentamente los problemas que le puedan afectar y procurando buscar las soluciones más idóneas, que por supuesto irán en beneficio por igual del trabajador y de la Empresa, al ganar en rendimiento y responsabilidad, y repercutirán indudablemente en el prestigio y respeto que merecerá el Servicio Médico de Empresa.

El Médico de Empresa debe esforzarse en hacer ver al productor su extraordinaria suerte de poder contar con un empleo decoroso, y debe fomentar el sentido de responsabilidad de éste mostrándole el valor decisivo de su actuación, sea cual sea su cargo o su puesto de trabajo, por ínfimo que parezca, ya que el normal desarrollo y expansión de la Empresa se basa exclusivamente en la labor armónica y responsable de todos y cada uno de sus integrantes.

Pero obviamente todo esto no puede reducirse a meras palabras, ya que entonces su valor resultaría aún más negativo. Es importante que, a la recíproca, todas las ventajas y beneficios de la buena marcha de la Empresa se reflejen en forma proporcional a los méritos y responsabilidades en todos los que la hacen posible.

El Médico de Empresa debe, pues, colaborar activamente con ésta, enjuiciando los problemas y orientando soluciones tendentes a conseguir que sus empleados no se deban encontrar ante problemas económicos insalvables, puedan disfrutar de un ambiente familiar adecuado y estable, y alcancen una proyección social agradable y digna dentro y fuera de la Empresa y creando, en fin, un clima de responsabilidad mutua y auténtico espíritu de colaboración entre todos los productores y la Empresa.

Según nuestro criterio, de acuerdo con todos los factores que hemos descrito que influyen positivamente en el absentismo, pueden arbitrarse una serie de soluciones inmediatas a este problema, que tal vez no lo erradiquen, pero que sin duda alguna podrán resolver favorablemente la mayor parte de los casos.

Consideramos que las medidas principales que podrían adoptarse son las siguientes:

Procurar que la mayor parte de los empleados

(1) Durante el año 1977 los cursos de Encargados de Equipo y de Brigadas, así como los de Supervisores, se han impartido ya en los demás Centros Regionales.

residan y tengan vínculos familiares en la población en que trabajan.

Creación de un mayor número de escuelas, estratégicamente distribuidas, con lo que disminuirá el número de desplazados, y entre los que subsistan podrá ser menor la distancia a sus lugares de origen, con lo que será más fácil su desplazamiento frecuente (fines de semana, "puentes", etc.).

Procurar residencia a los desplazados que reúna las condiciones exigibles de acuerdo con la dignidad de la persona humana, y en unas condiciones económicas asequibles.

Evitar en lo posible los turnos rotatorios, aunque debiera establecerse alguna compensación adicional para los turnos particularmente incómodos.

Cooperación estrecha con el Servicio de Asistencia Social, celebrando entrevistas con los absentistas y estudiando con todo interés su problemática social y económica.

Reglamentar que la asistencia habitual y el cumplimiento en el trabajo puntúe positivamente en los concursos de traslado.

Igualmente, reglamentar que puntúe positivamente en los concursos de promoción a puestos de trabajo más importantes.

Flexibilidad en la apreciación de las faltas de puntualidad, sin que ello deba degenerar en atentados contra la disciplina.

Rigurosa selección en la promoción a mandos intermedios, eligiendo personas indiscutiblemente capacitadas y con dotes de mando, pero al mismo tiempo dotadas de ductilidad, comprensión y trato abierto, que sean capaces de ganarse el afecto y el respeto de sus subordinados.

Control riguroso por parte del Servicio Médico de las bajas de los absentistas, poniendo especial atención como hemos venido diciendo, no en el hecho de las faltas reiteradas, sino en la motivación verdadera de éstas.

No creemos haber agotado el tema, pero consideramos que con todas estas premisas, más algunas soluciones especiales que puedan arbitrarse para casos concretos, podrá darse un paso importantísimo en la reducción del absentismo a cifras casi despreciables.

Todo el esfuerzo personal y económico que a ello se dedique no podrá considerarse de ningún modo innecesario o poco rentable, ya que en Empresas

dotadas de plantillas muy cuantiosas, el beneficio que traerá consigo el aumento de la productividad, debido a la normalización de estas situaciones, deberá compensar indudablemente los medios empleados para conseguirlo.

Y por otra parte, vemos aquí un excelente ejemplo de la misión de un Servicio Médico de Empresa, con una orientación moderna y realista que le convierta así en un organismo vivo y responsable, no sólo en cuanto a los aspectos estrictos de la asistencia sanitaria, sino al mismo tiempo movido por una preocupación eminentemente humana y social, en perfecto acuerdo con el concepto que entendemos hoy día de la Medicina; la atención global a la persona humana.

ANEXO

Tablas de valoración estadística del absentismo laboral en la Cía. Telefónica Nacional de España durante los años 1974, 1975, 1976 y 1977, base de nuestro estudio.

En las tablas estadísticas por Direcciones Regionales se observa que el índice más alto corresponde a Cataluña.

Ello es comprensible considerando el gran número de trabajadores procedentes de otras regiones que han efectuado los cursos en Barcelona. Una vez obtenido el puesto, dado que la retribución está establecida a nivel nacional, es lógico pensar que en sus lugares de origen resultaría mucho más rentable su trabajo, debido al elevado nivel de vida de Barcelona. Por tanto, se trata de empleados interesados únicamente en el traslado, lo que hace que se hallen poco identificados con su actual puesto de trabajo.

En cuanto a las tablas por categorías destaca el bajo índice de absentismo en los puestos de mayor responsabilidad.

Los índices más altos se registran a nivel del personal femenino (Tráfico y Subalternos) por los condicionamientos fisiológicos y familiares que mencionamos en el trabajo.

Asimismo, en el personal de Tráfico influye también notablemente el hecho de tratarse de uno de los puestos afectos de mayor stress. Otro tanto podría decirse de la categoría de Cobradores, otra de las que da mayores índices de absentismo.

PROMEDIO DE JORNADAS PERDIDAS POR ABSENTISMO Y EMPLEADO ANALIZADOS POR DIRECCIONES REGIONALES AÑOS 1974, 1975, 1976 Y 1977.

EL AÑO 1977 SOLO ABARCA EL PERIODO DEL 1 DE ENERO AL 31 OCTUBRE.

DIRECCION REGIONAL	AÑO 1974		AÑO 1975		AÑO 1976		AÑO 1977	
	Prom.Empl.	Días/empl.	Prom.Empl.	Días/empl.	Prom.Empl.	Días/empl.	Prom.Empl.	Días/empl.
Dep. Centrales	5.214	10,63	5.269	10,90	5.261	12,91	6.329	10,49
Centro	12.101	12,05	12.215	12,45	12.397	15,73	15.905	10,49
Cataluña	9.253	14,08	9.542	15,28	9.289	20,33	11.458	12,76
Levante	4.919	11,44	5.019	10,70	5.146	14,74	6.121	10,62
Norte	5.560	10,63	5.478	11,43	5.368	15,74	6.499	10,85
Sur	6.437	12,61	6.542	12,76	6.707	16,67	7.941	11,60
Noroeste	4.595	13,64	4.666	16,00	4.766	18,08	5.640	12,98
Aragón	1.740	9,57	1.760	9,35	1.875	12,20	2.162	8,98
Canarias	1.533	13,03	1.562	13,56	1.566	16,50	1.878	13,78
Baleares	979	12,03	977	14,10	992	15,00	1.162	12,08

CATEGORIAS	AÑO 1974		AÑO 1975		AÑO 1976		AÑO 1977	
	Núm. Empl.	Días/Empl.						
General Jefaturas	163	4,15	195	1,47	276	3,70	333	3,79
Titulados Facultativos	527	3,00	598	2,65	781	4,03	1.125	2,99
Titul. Auxil. y Técn.	1.445	4,98	1.535	5,24	1.743	5,09	2.267	4,49
Delineantes y Fotógrafos	118	12,42	135	7,76	156	7,75	198	5,34
Equipos (1)	5.016	6,78	5.493	7,79	5.480	8,57	6.085	5,80
Redes (2)	1.731	5,05	1.834	5,72	1.963	6,99	2.148	5,65
Administrativos	9.103	11,93	9.062	13,61	9.837	17,93	12.023	14,18
Tráfico (3)	10.227	22,10	10.672	21,61	10.124	30,27	16.213	18,33
Mecánicos	4.838	10,66	4.383	12,62	4.241	13,35	4.641	8,80
Celad. Empalm. y Cond.	17.095	10,18	17.021	10,81	16.836	13,84	17.448	10,76
Oficios varios	201	13,72	208	12,80	223	17,04	289	9,30
Almacenes	484	10,58	496	10,28	501	13,00	572	10,06
Cobradores	80	27,06	57	24,92	56	12,30	76	11,06
Subalternos masculinos	431	11,10	446	9,71	479	11,31	576	9,53
Subalternos femeninos	197	23,81	196	24,57	259	26,07	334	17,05
Repartidores botones	303	11,48	249	14,32	99	13,78	123	3,65
Radiotelegrafistas	142	3,07	139	5,79	169	4,94	227	7,51

NOTAS: (1) Incluye las categorías de Encargado de Equipo y Operador Técnico.

(2) Incluye las categorías de Encargado de Brigada y Capataz.

(3) Incluye las categorías de Jefa, Vigilanta y Telefonista.

PROMEDIO DE JORNADAS PERDIDAS POR ABSENTISMO POR EMPLEADO,
DESCGLOSADAS POR CATEGORIAS LABORABLES.
AÑOS 1974, 1975, 1976 Y 1977.
EL AÑO 1977 ANALIZA EL PERIODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE OCTUBRE.