

Estudio de las posibles relaciones entre el absentismo laboral y el grado de insatisfacción profesional en la administración pública

A study of the possible connection between the labor absentism and the degree of occupational dissatisfaction in the public administration

¹ C.S.H.T. Consejería de Trabajo e Industria
Junta de Andalucía. Málaga

² Agencia Tributaria. Málaga

Alonso Calderón I. ¹
Ayora Vivas J. M. ¹
Bellas Farré J. A. ²
Eloy-García León J. ¹

RESUMEN

Se ha realizado un estudio estadístico para poner de manifiesto la sospecha de que existe relación clara entre la insatisfacción profesional y el absentismo laboral en varios centros de trabajo de la administración pública mediante la utilización de un cuestionario anónimo.

Tal cuestionario consta de dos partes diferenciadas:

a) Valoración del absentismo mediante cuatro preguntas de respuesta cerrada.

b) Valoración del grado de insatisfacción global analizando los factores productores de insatisfacción más comunes.

Se demuestra la existencia de «simuladores» que reaccionan faltando al trabajo frente a la insatisfacción que este le produce.

Palabras clave: *Insatisfacción laboral, absentismo, administración pública.*

Alonso Calderón I, Ayora Vivas J M, Bellas Farré J A, Eloy-García León J

Estudio de las posibles relaciones entre el absentismo laboral y el grado de insatisfacción profesional en la administración pública

Mapfre Medicina, 1999; 10: 25-30

ABSTRACT

A statistic study to point out —through the use of an anonymous questionnaire— the suspicion that a clear connection exists between the occupational dissatisfaction and the labor absentism in several work centers of the public administration, has been done.

This questionnaire consists of two different sections:

a) An evaluation of the absentism through four question with a closed answer.

b) An evaluation of the global degree of dissatisfaction by analyzing the most common factors that build up that dissatisfaction.

The existence of «simulators» that react not coming to work due to the dissatisfaction they feel because of their jobs, it is proved.

Key words: *Labor dissatisfaction, absentism, public administration*

Alonso Calderón I, Ayora Vivas J M, Bellas Farré J A, Eloy-García León J

A study of the possible connection between the labor absentism and the degree of occupational dissatisfaction in the public administration

Mapfre Medicina, 1999; 10: 25-30

Correspondencia:

Dra. Inmaculada Alonso Calderón
Avda. Juan XXIII, 82
29006 Málaga

Fecha de recepción: 4 de noviembre de 1996

INTRODUCCIÓN

La insatisfacción laboral es uno de los cinco riesgos profesionales que se vienen definiendo clásicamente y supone un riesgo doble, puesto que además de serlo en sí mismo, la situación en la que deja al trabajador que la padece propicia la aparición de los otros cuatro.

Por otra parte, la recientemente aprobada Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales, en su artículo 4.º punto 7, dice: «Se entenderá como condición de Trabajo cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de los riesgos para la seguridad y la salud del trabajador. Quedan específicamente incluidas en esta definición: ... d) todas aquellas otras características del trabajo, incluidas las relativas a su Organización y Ordenación, que influyan en la magnitud de los riesgos a que esté expuesto el trabajador» (1).

En el mismo artículo, punto 2, dice: «Se entenderá como riesgo laboral la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo».

De esta forma, la LPRL no establece que el daño sufrido por el trabajador tenga que ser exclusivamente físico, mientras que reconociendo expresamente que la organización y la ordenación del trabajo forman parte de las condiciones de trabajo admite que estas puedan ser causa del daño para el trabajador por su trabajo; todo lo cual podría suponer un motivo más de absentismo laboral, por enfermedad o no, más o menos enmascarado.

Lo que sí queda claro, como se verá en este estudio, es la intensa relación entre condiciones de trabajo e insatisfacción. Esta es valorada y aceptada por un gran número de los participantes, mientras que sólo una parte de ellos la reconoce directamente como causa de su absentismo. Sin embargo, no podemos concluir, y quizás deba ser objeto de un estudio posterior, la incidencia de la insatisfacción laboral en el absentismo por enfermedad que se justifica muy frecuentemente en forma de trastornos ansioso-depresivos con o sin somatizaciones, siendo éstas, en no pocas ocasiones, las únicas que el médico de cabecera diagnóstica, y utilizan, tanto el paciente como el médico para justificar la incapacidad temporal.

La insatisfacción laboral es un riesgo muy extendido entre el personal que presta sus servicios, de una o de otra manera, en la administración pública. Este es un sentimiento compartido por los cuatro médicos realizadores del presente estudio debido a su quehacer diario (relación cotidiana

con personal de la administración). Otros trabajos se han realizado ya sobre el tema (2, 3).

El absentismo es también una característica remarcada de los centros de trabajo de la administración pública. Es algo que viene observándose desde hace tiempo y sobre lo que existen también numerosos estudios (4, 5).

En el caso concreto que nos ocupa, la propuesta de estudio surge como consecuencia de las observaciones realizadas sobre el terreno por el médico de la institución pública cuyos trabajadores se analizan, en las que, tras constatar un apreciable grado de insatisfacción en el trabajo se plantea la posibilidad de que ello pueda repercutir en las cifras de absentismo.

Todas estas sospechas son plenamente compartidas por tres de los médicos del CSHT de Málaga, por lo que de común acuerdo y aprovechando que estos trabajadores iban a pasar, de manera voluntaria, su reconocimiento médico laboral, se inicia el estudio que a continuación se describe.

MATERIAL Y MÉTODOS

El absentismo de la institución en estudio no es conocido con perfección, pero se supone grande, similar al que puede observarse en otras áreas de la administración pública.

El grado de insatisfacción de la institución en estudio no es conocido, pero se sospecha importante, similar al que pueda encontrarse en otros lugares de la administración.

Los trabajadores que van a ser estudiados proceden de dos grupos que prestan sus servicios en la administración estatal (en los servicios periféricos de Málaga); el primero de ellos está formado por 76 trabajadores cuya labor es de tipo administrativo fundamentalmente y el segundo por 47 personas cuyo trabajo consiste en la persecución del contrabando y del delito fiscal utilizando para ello medios de transporte de, en alguno de los casos, alta velocidad. Todos ellos se presentan voluntarios al reconocimiento médico en el CSHT. Trece de ellos no son admitidos al estudio, aunque sí son reconocidos, por no facilitarnos el cuestionario (ver Anexo) o por no presentarlo completo.

Se pretende valorar el absentismo de tales trabajadores, su grado de insatisfacción laboral y buscar la posible relación existente entre el absentismo y la insatisfacción. A tal fin se programa la realización de un estudio estadístico de las respuestas que, de forma absolutamente anónima,

faciliten los 110 trabajadores seleccionados a un catálogo de preguntas.

A tales trabajadores se les somete a un reconocimiento médico general que incluye anamnesis, historia laboral, exploración física minuciosa, pruebas complementarias (trazado ecg, espirometría, control visual, audiometría, hematimetría, bioquímica extensa y análisis rutinario de orina) y la cumplimentación de un cuestionario anónimo.

Tal cuestionario consta de dos partes diferenciadas:

a) Valoración del absentismo mediante cuatro preguntas de respuestas cerradas que pretenden: identificar a los absentistas, descartar a los que faltan al trabajo por enfermedad («enfermos» en el presente estudio) e identificar a aquellos que, expreso, se declaran absentistas por insatisfacción laboral («simuladores» en el presente estudio).

b) Valoración del grado de insatisfacción laboral del personal a estudiar, tanto de forma global como analizando los factores productores de insatisfacción (los más comunes). Para ello se utiliza una lista de ocho aspectos relacionados con el trabajo que pueden valorarse de cuatro formas diferentes en relación con el grado de insatisfacción, M, B, P y N, es decir, muy satisfecho, bastante, poco o nada satisfecho. Toda la segunda parte del cuestionario mencionado está tomada, literalmente, del publicado en las Notas Técnicas de Prevención (ediciones del INSHT), núm 213, por F. J. Cantera López, basándose en los elaborados por el Survey Research Center, de Michigan, en los desarrollos posteriores de Herzberg y Croizier, en Estados Unidos y Francia, respectivamente y en la adaptación que de ellos se hace en España (6, 7).

Una carátula en la que se presenta el objeto del cuestionario, en la que se señala la indicación de ser «absolutamente anónimo», en la que se ruega tanto la sinceridad como el hecho de contestar tras reflexión individual y en la que se muestra el oportuno agradecimiento, encabeza el cuestionario (Anexo).

En el programa informático EPIINFO, versión 5.01 para temas epidemiológicos, se construye un pequeño subprograma para poder manejar los datos (43 datos posibles por individuo) y poder establecer las valoraciones y relaciones. El mencionado programa EPIINFO posee, además, la posibilidad de practicar, de forma sencilla, el cálculo de medidas y variables estadísticas que permiten verificar la validez de los resultados (8).

También se utilizó el programa WordPerfect V. 6.0 for Windows para la ejecución de las figuras que acompañan a este trabajo.

Como medida de precaución, que debe ser tomada siempre que se vaya a pasar un cuestionario a un grupo de personas, se pasó previamente a un reducido número de trabajadores del Área de Medicina Laboral del CSHT el mismo cuestionario con ánimo de valorar la facilidad de comprensión del mismo, los posibles errores de diseño y el tiempo invertido en completarlo. Se trata de una maniobra de validación del cuestionario en cuanto a su configuración.

RESULTADOS

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

a) Valoración del absentismo

— El 46,4% de los trabajadores faltó, al menos, una vez al año.

— El 6,4% de los trabajadores se autoacusa de «simulador».

— El 16,3% de los trabajadores se considera «enfermo».

— Los «simuladores» faltan, mayoritariamente, en dos o tres períodos de tiempo de menos de cinco días de duración por período.

— Los «enfermos» faltan, mayoritariamente, un sólo período de más de diez días de duración.

— Lo más generalizado es faltar un solo período menor de cinco días.

Estos aspectos se recogen en los gráficos de las Figuras 1 y 2; en la primera lo referente a los días que faltan los trabajadores de los diferentes grupos y la segunda los períodos en los que se producen las faltas al trabajo.

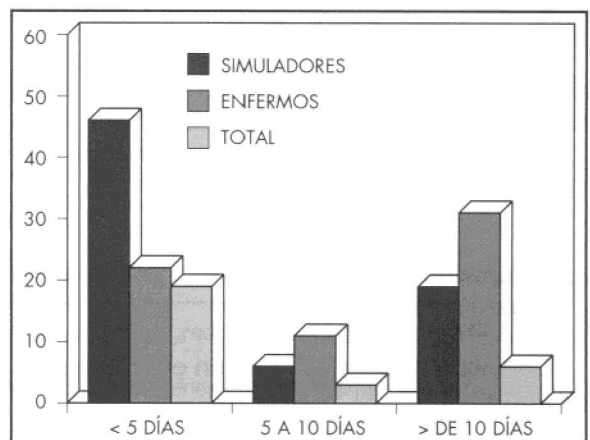


Figura 1. Días que faltan al trabajo.

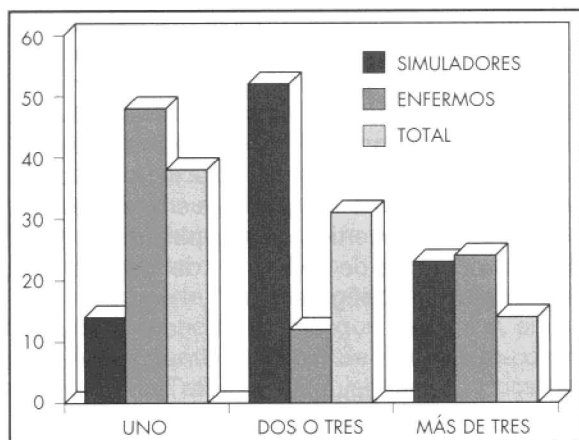


Figura 2. Periodos en los que faltan.

b) Valoración de la insatisfacción

El 46,8 % de los trabajadores se sienten poco o nada satisfechos con el trabajo que realizan, visto éste de forma global. Los médicos que presentan este estudio creen que la obtención de este único dato ya justifica plenamente el esfuerzo realizado (Figura 3). Apparently the reasons for dissatisfaction that are produced between the eight parameters studied, if taken into account the responses of the total of the individuals, result in those that are offered in Figure 4.

Notwithstanding, when the statistical cross is produced between the reasons for dissatisfaction and the individuals who are little or not satisfied with their work, the true factors that produce dissatisfaction are clearly shown in Figure 5.

As a protective factor against dissatisfaction that these individuals suffer, the companion factor is valued as quite or very satisfactory by these individuals (odds ratio of 6,3 with confidence limits 1,55 to 36,4 and $p = 0,002$).

The odds ratios of the real factors of dissatisfaction are also offered in the mentioned Figure 5. The confidence limits are greater than 2,3 in all cases and in the three cases the p is inferior to 0,0001 (9).

c) Valoración de la relación absentismo/insatisfacción

Conviene estudiar tal relación en tres grupos diferentes:

1. Trabajadores «simuladores»: en estos trabajadores la relación entre absentismo e insatis-

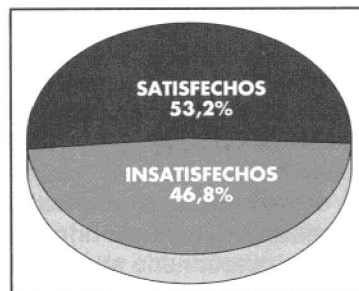


Figura 3. Valoración de la insatisfacción. Porcentaje de individuos poco o nada satisfechos.

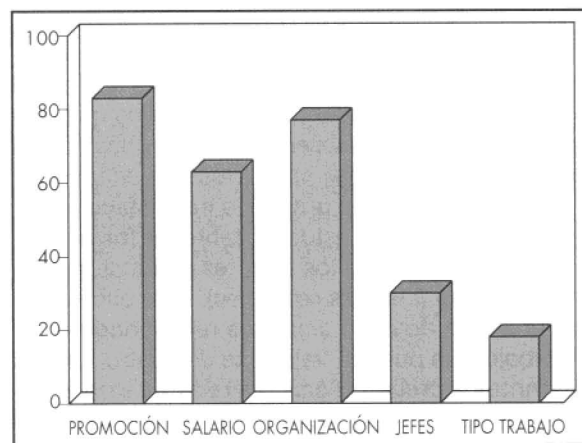


Figura 4. Motivos aparentes de insatisfacción.

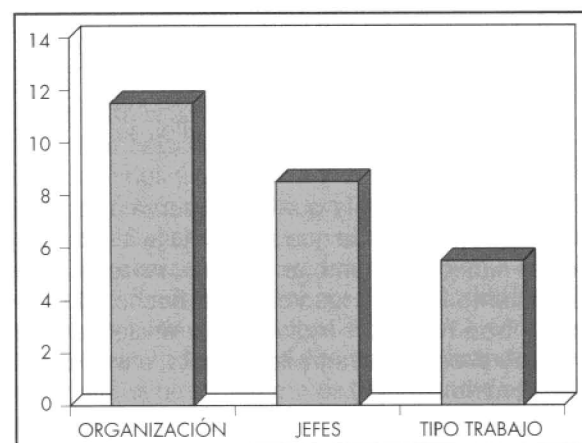


Figura 5. Motivos reales de insatisfacción. Cruce de insatisfacción global/factores.

facción parece obvia y los factores que la producen resultan ser los antes apuntados.

2. En el grupo de trabajadores etiquetados como «enfermos» en este estudio se localiza un porcentaje de individuos insatisfechos superior a lo esperado, puesto que hay un 61,1% de tales indi-

viduos que expresan sentirse poco o nada satisfechos con su trabajo de forma global. Si en este grupo se descuentan los trabajadores que además de «enfermos» contestan sí a la pregunta que permite etiquetarlos de «simuladores», aún permanece más alto de lo esperado el porcentaje de insatisfechos (53 % frente al 46,8%) que resultaba al contemplar a todo el colectivo de los trabajadores del estudio.

Parece como si el grupo de «enfermos» escondiera a algunos trabajadores «simuladores» que no se atrevieran del todo a declararse como tales, ni siquiera mediante un cuestionario que se responde de forma totalmente anónima. Esta percepción es avalada por el hecho de que en las historias clínicas practicadas al colectivo total de trabajadores no se encuentran tantas patologías susceptibles de producir bajas laborales como trabajadores que se han incluido en el grupo de «enfermos».

3. En el resto de los grupos no se observan relaciones posibles entre el absentismo y la insatisfacción, ni entre los que faltan muchos días, ni entre los que faltan muchos períodos, ni entre los que faltan muchos períodos y muchos días. Tampoco los que no faltan nunca presentan mayor grado de satisfacción que el resto.

CONCLUSIONES

El diseño del estudio no permite conocer el absentismo de este grupo de trabajadores, pero sí puede constatarse que la mitad de los trabajadores faltó, al menos, un período de tiempo al año. Este período de tiempo es, como media, inferior a cinco días. En los trabajadores que se autoetiquetan de «enfermos» es mayor de diez días. Los trabajadores «simuladores» faltan más bien varios períodos cortos de tiempo.

El diseño del estudio sí que permite conocer la insatisfacción profesional de este grupo de trabajadores. La mitad de los mismos se considera po-

co o nada satisfechos con su trabajo, visto este de forma global. Los factores productores de la insatisfacción pueden dilucidarse a partir del presente estudio cuando se cruzan los resultados obtenidos para cada uno de ellos con el factor global de insatisfacción. Tales factores resultan ser: organización del trabajo, jefes/superiores y tipo de trabajo realizado. Como factor de protección (productores de satisfacción) encontramos al compañero.

Los factores de insatisfacción salario y promoción, aunque son valorados muy negativamente, no son motivos fundamentales de insatisfacción laboral en este grupo de trabajadores de la administración pública.

El diseño del estudio permite entrever que el 6,4% de los trabajadores (los denominados «simuladores») intentan resolver la insatisfacción que padecen, entre otras posibles maneras, con faltas al trabajo, generalmente de pequeña duración. Tal aseveración es mantenida por ellos mismos aunque sea de forma anónima. Otro porcentaje (parte de los denominados «enfermos») no lo reconocen explícitamente, pero probablemente mantengan conductas parecidas a los «simuladores».

Los motivos de insatisfacción que este estudio pone de manifiesto como origen de la que padecen la mitad de los trabajadores participantes en el mismo pueden ser solucionados probablemente de una forma poco costosa que incluiría políticas de participación de los trabajadores en el conocimiento de los objetivos que se plantean las unidades en las que trabajan, el incremento de sus niveles de autonomía, la elección de jefes basadas en criterios de gestión (aún en la administración pública española se utilizan criterios de antigüedad), modificación de puestos de trabajo, etc.

No es concebible que la mitad del personal de un grupo de trabajo en la administración pública se considere insatisfecha por razones de política de personal que ya se han resuelto en la empresa privada mediante técnicas de gestión no onerosas y de relativamente fácil implantación.

ANEXO I. Cuestionario anónimo

El presente cuestionario forma parte de un estudio que correlacionará el grado de satisfacción o insatisfacción que produce el trabajo y el absentismo laboral.

Es absolutamente anónimo para facilitar la sinceridad en las respuestas, necesaria por otra parte para la validez del mismo.

Le rogamos que conteste las preguntas reflexionando individualmente.

Gracias por su colaboración.

Marque con un círculo la respuesta correcta.

1. ¿Cuántos días ha faltado a su trabajo en el último año?
 - a) Ninguno.
 - b) Cinco días o menos.
 - c) Entre cinco y diez días.
 - d) Más de diez días.
2. En el caso de que hubiera faltado algún día a su trabajo, ¿cómo fue?
 - a) En un solo período de tiempo, agrupando todos los días que faltó.
 - b) En dos o tres períodos de tiempo.
 - c) En más de tres períodos de tiempo.
3. ¿Padece Vd. alguna enfermedad que sea la causa de tales ausencias al trabajo?
 - a) Sí.
 - b) No.
4. ¿En alguna ocasión ha utilizado el pretexto de una enfermedad menor u otro motivo, para faltar al trabajo, siendo la causa real la insatisfacción que este le produce?
 - a) Sí.
 - b) No.

A continuación tiene una pequeña lista que incluye diferentes aspectos relacionados con su trabajo, sobre los que se le pregunta por su grado de satisfacción.

Por favor, ponga una cruz dentro del cuadro correspondiente a la inicial que elija, teniendo en cuenta que

M = MUY SATISFECHO B = BASTANTE P = POCO N = NADA

	M	B	P	N
¿Está Vd. satisfecho con su salario?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Con el tipo de trabajo que hace?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Con los empleados que dependan de Vd.?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Con los jefes y superiores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Con los compañeros?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Con sus posibilidades de ascenso?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Con la organización del trabajo que actualmente tiene?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CONTANDO TODAS LAS COSAS				
¿Qué satisfacción tiene Vd. en su empresa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

BIBLIOGRAFÍA

1. Ley de Prevención de Riesgos Laborales, Ley 31/95. BOE núm. 269 de 10-XI-95.
2. NARANJO F, JIMÉNEZ P, ELOY-GARCIA J, et al. *Estudio Psicosocial en TCR «Los Prados»*. Málaga: RENFE, 1982.
3. GARCÍA DE CASTRO M. Estudio de la Satisfacción Laboral y su influencia sobre la Salud en una muestra de grabación de datos. *Salud y Trabajo*, 1994; 105: 18-22.
4. URBANEJA F, et al. Trabajo y Salud Mental. *Salud y Trabajo*, 1988; 68: 4-8.
5. El absentismo por ILT en la gestión de Recursos Humanos en los Centros Sanitarios públicos. *Mapfre Medicina*, 1995; 6: 97-101.
6. HERBERG F, et al. *The Motivation to Work*. Nueva York: Wiley, 1967; 2.ª ed.
7. LUCAS A. *Bol Sociología de Empresa*, 1977: 9-12.
8. EPIINFO. Ver. 5.01. CDC Atlanta, Georgia. U.S.A. *Manual del Usuario*.
9. DE LA IGLESIA A, et al. *Epidemiología Laboral*. Madrid: INSHT, 1992.