

## Artículo original

### Factores asociados al absentismo laboral en médicos generales de consulta externa de una institución de primer nivel de atención, 2019

### Factors associated with absenteeism in outpatient general practitioners of a first-level care institution, 2019

Elizabeth Correa-González<sup>1</sup>, Deison Ortiz-Sosa<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Enfermera, Magister en calidad en salud, Aspirante a Magister en Administración en salud, Universidad CES, Grupo de investigación observatorio de salud pública, Colombia.

<sup>2</sup>Enfermero, Clínica CES, Especialista en auditoría en salud, Aspirante a Magister en calidad en salud, Universidad CES, Grupo de investigación observatorio de salud pública, Colombia.

Recibido: 09-10-2020

Aceptado: 23-11-2020

#### Correspondencia

Elizabeth Correa González  
elizabethcorrea2687@gmail.com

## Resumen

**Introducción:** El ausentismo laboral, ha sido considerado en los últimos tiempos como uno de los problemas de mayor relevancia al interior de las organizaciones y más aún, en aquellas concernientes al área de la salud; situación que motiva a estudiar los factores que se encuentran asociados a este aspecto en los médicos generales de consulta externa de una empresa administradora del talento humano en salud de la ciudad de Medellín. Los motivos que permiten la ejecución de esta investigación se encuentran los costos asociados al ausentismo, la insatisfacción de los usuarios, la disminución en la calidad de la consulta y la seguridad del paciente enmarcado en la continuidad de la atención por su médico de familia.

**Objetivo:** Determinar la frecuencia y los factores que se asocian al ausentismo laboral en el personal médico, de una empresa administradora del talento humano en salud, de la ciudad de Medellín, durante el primer semestre del año 2019.

**Materiales y Método:** Estudio observacional analítico de tipo transversal, desarrollado en el primer semestre del año 2019 en una empresa administradora de talento humano en salud que presta servicios de consulta externa. Se realizó la determinación del ausentismo laboral, en los médicos generales asistenciales como variable dependiente y como variables independientes, todas aquellas que describen los factores asociados a las categorías personales, sociales y laborales. Adicional, se realizó una descripción del comportamiento del ausentismo, la medición de indicadores más frecuentes y el cálculo de los costos directos. Para la recolección de los datos se utilizó como fuente de información primaria una encuesta estructurada, previa prueba piloto al 5% de la población objeto, con criterios de inclusión y exclusión definidos.



<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

**Resultados:** Se encuestaron 411 médicos, el 64.7% eran mujeres, la mediana de la edad de 30 (RIC:8) años, el porcentaje de ausentismo fue del 16.1% (66). Dentro de la población de estudio las mujeres son quienes tienden a presentar mayores niveles de ausentismo, dado que por cada hombre que presenta ausentismo hay 2.05 mujeres, con un valor  $P=0.020$  significativo. De igual forma la posibilidad de realizar cambios de turno presenta una significancia estadística con un valor  $P=0.004$  y un OR 3.67 con respecto a aquellos que no identifican facilidad en esta variable.

**Conclusión:** los factores que se asocian con presentar ausentismo laboral son el sexo femenino, la no convivencia o cercanía con su familia y la percepción de no lograr cambiar sus turnos laborales.

**Palabras clave:** Absentismo Laboral; ausentismo; satisfacción en el trabajo; atención ambulatoria; Servicios de Salud Comunitaria.

## Abstract

**Introduction:** Absenteeism from work has been considered in recent times as one of the most important problems within organizations and even more so, in those concerning the health area; situation that motivates to study the factors that are associated with this aspect in the general practitioners of external consultation of a company that manages human talent in health in the city of Medellín. The reasons that allow the execution of this research are the costs associated with absenteeism, the dissatisfaction of the users, the decrease in the quality of the consultation and the safety of the patient framed in the continuity of care by their family doctor.

**Objective:** To determine the frequency and factors associated with absenteeism in medical personnel, of a company that manages human talent in health, in the city of Medellín, during the first semester of 2019.

**Materials and methods:** Analytical observational study of transversal type, developed in the first semester of 2019 in a human talent management company in health that provides external consultation services. The determination of work absenteeism was carried out, in general care physicians as a dependent variable and as independent variables, all those that describe the factors associated with the personal, social and work categories. Additionally, a description of the behavior of absenteeism, the measurement of the most frequent indicators and the calculation of direct costs was made. For data collection, a structured survey was used as a primary source of information, after a pilot test of 5% of the target population, with defined inclusion and exclusion criteria.

**Results:** 411 doctors were surveyed, 64.7% were women, the median age of 30 (IQR: 8) years, the percentage of absenteeism was 16.1% (66). Within the study population, women are the ones who tend to present higher levels of absenteeism, given that for every man who presents absenteeism there are 2.05 women, with a significant  $P=0.020$  value. Similarly, the possibility of making shift changes presents a statistical significance with a  $P$  value = 0.004 and an OR 3.67 with respect to those who do not identify ease in this variable.

**Conclusion:** the factors that are associated with having absenteeism from work are female sex, not living together or being close to their family and the perception of not being able to change their work shifts.

**Keywords:** Absenteeism; Job Satisfaction; Ambulatory Care; Community Health Services.

## INTRODUCCIÓN

El ausentismo laboral es un fenómeno que cada vez adquiere mayor fuerza en el mundo, este tema era poco debatido, pues no se contaba con estadísticas ni medidas que demostraran el gran impacto negativo que este tenía para las empresas, sin embargo, en la actualidad, las organizaciones toman conciencia cada vez más de la importancia de medir e implementar acciones para disminuirlo, siguiendo las recomendaciones de instituciones con reconocimiento mundial en pro del ejercicio laboral<sup>(1,2)</sup>.

En 1919 la organización internacional del trabajo (OIT) fue fundada con el objetivo de mejorar las oportunidades de empleo, proteger el derecho de los trabajadores a un trato decente, mejorar la protección social y fortalecer las estrategias de diálogo; convirtiéndose en pionera del cuidado del trabajador, de las condiciones laborales en las que se desempeña y generando políticas relacionadas con su desarrollo, llevándola a que desde 1946 la OIT se convirtiera en la primera agencia de las Naciones Unidas a nivel mundial en este tema<sup>(3)</sup>.

Como se ha mencionado en párrafos anteriores, el ausentismo laboral, sin duda alguna, es un tema que impacta de manera negativa al sistema laboral, no obstante, el sistema de salud no es ajeno a esta problemática, al contrario, el personal médico asistencial, atiende pacientes directamente, tiene agendas continuas programadas con anterioridad y deben cumplir con los tiempos y expectativas del paciente; al ausentarse, se rompe la relación médico-paciente, la continuidad terapéutica y el seguimiento a casos conocidos, alterando el modelo de médico de familia. En cuanto a la oportunidad de la atención también puede verse sometida a demoras y tiempos de atención prolongados; e incluso cancelación de citas médicas. Al valorar el impacto en el equipo de trabajo, el discomfort que genera cubrir en horario extralaboral o adicional el turno del compañero que se ausenta por lo general no es bien recibido<sup>(4,5)</sup>.

Por lo anteriormente mencionado, se hace necesario evaluar a través de un estudio transversal, los factores que se asocian al ausentismo laboral en esta empresa.

## MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, empírico analítico. Se realizó un comparativo entre los médicos generales que han presentado absentismo laboral, con aquellos que no lo presentaron en el primer semestre del año 2019. No se tomó muestra para el presente estudio, dado que la población objeto es abordable por el número, sin embargo, se plantearon criterios de exclusión, como el hecho de estar en esto de embarazo, tener evaluación previa o diagnóstico de enfermedad laboral y estar vinculado por contrato de prestación de servicios.

La fuente primaria de información fue una encuesta estructurada realizada por los investigadores previo a una revisión exhaustiva de la literatura científica, con las variables que según la literatura estudiada presentaban asociación con el absentismo laboral, agrupadas en características demográficas, factores laborales, características personales, familiares y sociales. Se realizó una prueba piloto con el 10% de la población.

Para llevar a cabo este estudio, se solicitó aval por parte de la empresa administradora de talento humano y de la Universidad CES por medio de la presentación del anteproyecto al comité de investigación.

Se realizó una reunión con el personal médico, que permitió dar a conocer los objetivos del estudio, la encuesta fue enviada a través del correo institucional, además se solicitó el consentimiento como parte de garante en la privacidad y seriedad del presente estudio, con el fin de asegurar la voluntariedad del estudio.

El diligenciamiento de las encuestas se llevó a cabo en horario laboral del personal con un espacio definido en su agenda, se contó además con un espacio físico adecuado en cada uno de los servicios, los consultorios médicos se encuentran dotados en su to-

talidad con equipo de cómputo e internet, así se lograron el mínimo de interrupciones durante el diligenciamiento del instrumento que tuvo una duración máxima de quince minutos.

La aplicación del instrumento fue supervisada por el líder médico de cada una de las sedes y el investigador, por lo cual se realizó una capacitación previa a cada uno de ellos para solucionar dudas respecto al material utilizado.

La información recolectada se procesó y analizó en los programas Microsoft Excel 2013, SPSS® versión 18.0 y ED 3.1 con licencia de la Universidad CES. Para establecer la asociación entre factores de exposición y el absentismo laboral, se utilizaron las pruebas estadísticas Ji-cuadrada y prueba exacta de Fisher, con un nivel de significación de 5 %; así mismo, se calcularon OR crudas (RP) y ajustadas a través de regresión logística, con sus respectivos IC 95 %.

## RESULTADOS

Se envió la encuesta a los 503 médicos asistenciales de los 19 Centros integrales de salud de la ciudad de Medellín y municipios aledaños, de los cuales se obtuvieron 411 encuestas diligenciadas para un 80.1% de aceptación de la encuesta, el 64.7 % (266) fueron mujeres y solo el 35.3% (145) hombres. Se logró identificar que por cada hombre encuestado hay 1.83 mujeres.

Se observa que el nivel de mayor presencia en las personas es el estrato 3 con un total de 151 individuos con un porcentaje de participación del (36.7%), lo sigue el estrato 4 con un total de 138 individuos con un porcentaje de (33.6%). Al valorar asociación se identificó que el género femenino presenta asociación con el ausentismo laboral.

En cuanto a la edad se logró identificar que esta variable no presentó una distribución normal (valor p 0.000 Shapiro Wilk) con una mediana de 30 años y un rango intercuartil de 8.

**Tabla 1: Distribución porcentual de las características sociodemográficas Vs el ausentismo laboral.**

Variable		Ausentismo		OR	Valor P	IC
		Si	No			
Genero	Femenino	15 (22.7%)	130 (37.7%)	2.05	<b>0.020*</b>	1.11 – 3.80
	Masculino	51 (77.3%)	215 (62.3%)	1		
Estrato	1-2-3	35 (53%)	145 (42%)	0.64	0.099	0.37 – 1.08
	4-5-6	31 (47%)	200 (58%)	1		
Estado civil	Con pareja	27 (40.9%)	144 (41.7%)	1.035	0.90	0.60 – 1.76
	Sin pareja	39 (59.1%)	201 (58.3%)	1		
Nivel educativo	Profesional	59 (89.4%)	328 (95.1%)	2.28	0.072	0.91 – 5.76
	Postgrado	7 (10.6%)	17 (4.9%)	1		
Edad	>40 años	8 (12.1%)	51 (14.8%)	1.25	0.57	0.56 – 2.79
	<39 años	58 (87.9%)	294 (85.2%)	1		

Con el fin de dar respuesta a la asociación que hay entre los factores sociodemográficos, familiares, personales, sociales y laborales con el ausentismo laboral, se realizó un modelo multivariado de regresión logística binaria, para describir los factores que más explicarán el ausentismo laboral. Los factores que en el análisis bivariado presentaron valores de p menores de 0,25 según criterio de Hosmer-Lemeshow, fueron incluidos en el análisis multivariado. Estos fueron: Sexo, Estrato socioeconómico, nivel educativo, Cuidado de los hijos, Familia cercana, enfermedad crónica, Jornada laboral, satisfacción horaria, actividad medica realizada y posibilidad de cambios de turno.

**Tabla 2: Factores que presentan asociación con el ausentismo laboral**

Variable		Ausentismo		OR	Valor P	IC
		Si	No			
Genero	Femenino	15 (22.7%)	130 (37.7%)	2.05	<b>0.020*</b>	1.11 – 3.80
	Masculino	51 (77.3%)	215 (62.3%)	1		
Actualidad familiar	Familia no cercana	12 (18.2%)	108 (31.3%)	2.051	<b>0.032*</b>	1.05 – 3.99
	Familia cercana	54 (81.8%)	237 (68.7%)	1		
Enfermedad crónica	Si	22 (33.3%)	74 (21.4%)	1.83	<b>0.037*</b>	1.03 – 3.24
	No	44 (66.7%)	271 (78.6%)	1		
Cambio de turno	Si	10 (15.2%)	16 (4.6%)	3.67	<b>0.004*</b>	1.50 – 8.58
	No	56 (84.8%)	329 (95.4%)	1		
Satisfacción con el horario	Si	59 (89.4%)	256 (74.2%)	0.34	<b>0.008*</b>	0.15 – 0.77
	No	7 (10.6%)	89 (25.8%)	1		

Al realizar el ajuste de las variables que presentaron significancia estadística, con relación al Sexo se observó un aumento en su relación, debido a que en el análisis bivariado por cada hombre que se ausento hubo 2.05 mujeres que presentaron ausentismo y en el multivariado esta relación fue de 5.57, otra variable que continuo presentando significancia estadística y asociación fue la percepción de poder cambiar turnos, encontrando una mayor relación de ausentismo en el personal médico que identifica el cambio de turno como una acción difícil de lograr.

**Tabla 3: Factores que presentan más asociación con el ausentismo laboral ajustado al OR**

Variable		OR		OR Ajustado	
		OR	IC 95%	OR	IC 95%
Sexo	Femenino	2.05	1.11-3.80	5.57	1.06-7.11
	Masculino	1		1	
Cambio de turno	Difícil	3.67	1.50-8.58	2.75	1.32-22.96
	Fácil	1		1	

## DISCUSIÓN

El talento humano en salud como eje fundamental para el desarrollo de las instituciones, juega un papel importante al momento de trazarse metas y ejecutar planes acción, más aún, cuando este recurso se dedica a la prestación de servicios asistenciales, como la población objeto de este estudio, los médicos generales que laboran en el servicio de consulta externa. Por tal motivo es de gran importancia evidenciar aquellos factores derivados del ausentismo laboral que interfieren con la prestación del servicio, la continuidad en la atención, la seguridad del paciente, la economía institucional, la sobrecarga en las funciones para el grupo de trabajo y la fidelización de los pacientes. Los hallazgos obtenidos en el presente estudio permitieron identificar como es el comportamiento del ausentismo laboral y éste cómo impacta con la calidad en salud y la administración del talento humano<sup>(5,6)</sup>.

El presente estudio registró con un 77.3% que las mujeres son quienes se ausentan con mayor frecuencia respecto a los hombres; encontrando un valor P 0.002 estadísticamente significativo para esta variable, al igual que en el estudio realizado por Rodolfo Mendoza Llanos titulado “insatisfacción laboral como predictor del ausentismo en un Hospital Público”, donde en sus hallazgos obtiene un valor p menor de 0.05 al evaluar el sexo como predictor de ausentismo laboral; no obstante, tiene gran relevancia que se encuentra una asociación alta entre la satisfacción laboral y el ausentismo, situación contraria en los resultados obtenidos<sup>(7)</sup>.

Autores como Hernández G, Cifuentes H. encuentran en el personal asistencial mayores niveles de ausentismo en el sexo masculino, principalmente en con cargo de médico general y en rango de edad menor de 30 años; además, idéntico que la edad en la cual se presentan mayores niveles de ausencias corresponde al rango de 25-29 años y el 83.04% de las consultas fueron asociadas a revisión por médico general donde el principal motivo de consulta fueron las afecciones respiratorias con un 19.80% situación que tiene relación con el comportamiento de los resultados del presente estudio<sup>(8)</sup>.

Realizando un comparativo de los resultados obtenidos con otros sectores económicos, se identificó que el ausentismo por enfermedad general es la principal causa como se menciona en el tercer informe de la ANDI el 63.5% equivale a esta causa; las enfermedades respiratorias y gastrointestinales también se identifican como principales motivos de consulta e incapacidad de los empleados al igual que en el estudio de D K Carrillo et al. “Absentismo laboral por incapacidad médica en un centro de contacto de la ciudad de Medellín” donde el 99.3% de las incapacidades correspondieron a la enfermedad general la relación de incapacidades por genero fue de 2:1 con mayor numero en mujeres, el 27.51% son por patologías gastrointestinales y el 26.45% de vías respiratorias<sup>(2,9)</sup>.

Llama la atención que tácitamente la literatura no evidencia los hallazgos que el presente estudio manifiesta y menos enfocado la población objeto de este estudio como lo son: la cercanía con su núcleo familiar, el tener enfermedades crónicas, la posibilidad de cambiar turnos que va de la mano de la flexibilidad con el horario y la satisfacción con el mismo, el estudio realizado por E. Cataño y E. correa titulado “Factores asociados al absentismo laboral en los empleados de una institución de salud de Medellín. Colombia, 2016” busco factores de asociación similares encontrando que los factores que se asocian al absentismo laboral en los empleados de la institución de salud de estudio, están dados por el bajo nivel educativo, tener un cargo laboral de apoyo y desempeñar funciones de asistencia, sin embargo, la satisfacción con la remuneración, pertenecer a un núcleo familiar, tener hijos a cargo y presentar alguna patología de base, no fueron estadísticamente significativos en la población estudiada<sup>(10)</sup>.

## CONCLUSIONES

La medicina ha sido una labor con mayor preponderancia al sexo masculino, sin embargo, se identifica que ha cambiado con el tiempo, siendo en la actualidad una profesión con gran participación del personal femenino, en el presente estudio se identificó que ser mujer es un factor que se asocia a presentar absentismo laboral, el cual puede ser explicado por el fenómeno de la doble presencia de la mujer, la cual asume, responsabilidades en ambas esferas, la laboral y la domestica.

Del total de médicos encuestados el 16,1% presentaron ausentismo laboral con un 77,3% en mujeres, el tener la familia cerca, tener una enfermedad crónica, la posibilidad de cambiar el turno laboral y la satisfacción con el horario son factores que influyen en el ausentismo laboral, siendo el sexo femenino y la posibilidad de cambiar turnos los más relevantes.

El ausentismo laboral es un problema social, económico y laboral que tiene un gran impacto sobre el trabajador que se ausenta, pero además sobre la empresa quien ve afectada su productividad, lo que al final se traduce en una desaceleración del crecimiento económico y social en diferentes sectores de la sociedad. Estas situaciones suscitan en-

tonces un motivo para la comunidad científica; ya que posteriores estudios permitirán identificar la relación entre éstos y otros factores que puedan ser indagados según las nuevas generaciones, que implica el cambio en los individuos y sus formas de contratación, medición del riesgo psicosocial, creación de programas de intervención por medio de análisis de la cultura organizacional y campañas enfocadas al bienestar laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Sánchez. D. Ausentismo laboral: una visión desde la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo. Revista Salud Bosque. 2015;5(1):43.
2. ANDI. Tercer informe de seguimiento sobre ausentismo laboral e incapacidades médicas [Internet]. 2019; 3. Disponible en: <http://www.andi.com.co/Uploads/Tercer%20informe%20de%20seguimiento%20sobre%20salud%20y%20estabilidad%20en%20el%20empleo%20CESLA%20ANDI.pdf>
3. Agulló TE, Grau JB, Rodríguez MA, de Diego Vallejo R. El absentismo laboral como consecuente de variables organizacionales. Psicothema. 2005;17(2):212-218.
4. Kerguelen Botero C. Calidad en salud en Colombia: los principios. Bogotá: Ministerio de la Protección Social; 2008. 226 p. (Colección PARS).
5. Santana M., et al. "Ausentismo laboral: impacto en la productividad y estrategias de control desde los programas de salud empresarial." (2017). Universidad del Rosario. [Internet] 2019 [citado 2020 mayo 24] Disponible en: <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/13583/Borda-Gallon%20Maria-Claudia-2017.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
6. Gutiérrez C, Gómez D, Calvo L. Ausentismo laboral en personal de salud de la red salud norte de Cali en 2013.
7. Mendoza LR. Insatisfacción laboral como predictor del ausentismo en un hospital público. Rev Med Chile. 2015;143:1028-33.
8. Hernández G, Cifuentes H. Ausentismo laboral en el personal del área médica en una empresa de atención domiciliaria en el periodo enero a diciembre de 2015.
9. Carrillo DK, et al. Absentismo laboral por incapacidad médica en un centro de contacto de la ciudad de Medellín en el periodo 2016-2017. Rev Asoc Esp Espec Med Trab. 2019;28:49-56. [citado 2020 mayo 24] Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-6252019000100006&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-6252019000100006&lng=es)
10. Cataño SE, Correa GE, Berbesi FD. Factores asociados al absentismo laboral en los empleados de una institución de salud de Medellín. Colombia, 2016. Medicina y Seguridad del Trabajo. 2017;63(249):311-8.