EL AUSENTISMO EN LAS ORGANIZACIONES

La dimensión subjetiva del fenómeno social desde los profesionales de RRHH

ALEXANDRE MOTTA ALONSO

Pontifica Universidad Católica Argentina
Doctorado en Sociología
Facultad de Ciencias Sociales - UCA

BUENOS AIRES
2018

ALEXANDRE MOTTA ALONSO

EL AUSENTISMO EN LAS ORGANIZACIONES

La dimensión subjetiva del fenómeno social desde los profesionales de RRHH

Director: Dr. Haroldo Clemente Giacometti
Co-Directora: Dra. Marcia Barros Valdivia

Pontifica Universidad Católica Argentina
Doctorado en Sociología
Facultad de Ciencias Sociales - UCA

BUENOS AIRES
2018

AGRADECIMIENTOS

A los queridos Doctores mi estimado Director el Dr. Haroldo Clemente Giacometti y mi estimada Co-Directora la Dra. Marcia Barros Valdivia por la paciencia, sus valiosos aportes, retroalimentación, palabras de aliento, por el cariño y enorme dedicación en ayudarme, así como los demás Doctores, Maestros y Profesores que me ayudaron y permitieron transitar el camino de este gratificante logro.

A mis familiares, que siempre incentivaron mis sueños y estuvieron a mi lado.

A mis amigos y colegas de clase por la amistad y compañerismo que recibí.

A mis queridos profesores, quienes me acompañaron transmitiendo tranquilidad. Sus valiosas contribuciones serán siempre recordadas con gratitud y cariño por durante mi trayectoria académica y durante el resto de mi vida.

A todos aquellos que participaron de la investigación de campo con seriedad y solidaridad.

RESUMEN

El trabajo ocupa un lugar central en la vida de todo sujeto por ser constitutivo de su identidad social. Sobre esta base, la psicodinámica laboral se centra en las influencias psicológicas y físicas y en tanto la sociología del trabajo en las culturales y políticas que se manifiestan en la experiencia del placer-dolor. En contrapartida, la rigidez y el control administrativo del sistema laboral provocan sufrimiento y amenazan al trabajador y a su salud mental. Así surge el ausentismo laboral como fenómeno sociológico directamente relacionado con la actitud del individuo y de la sociedad ante el mundo del trabajo.

La elaboración de este estudio sobre el "ausentismo laboral en las organizaciones desde una mirada de los profesionales de recursos humanos que las integran" - o sea su percepción sobre el ausentismo laboral - es la respuesta que pretende darse a la inquietud transmitida por numerosas empresas sobre la creciente incidencia del ausentismo y el impacto de este en el cumplimiento de sus metas.

Al responder a los objetivos del presente estudio se intentó conocer el alcance de este fenómeno no solo en la organización, sino en la sociedad y en la cultura desde el punto de vista de la percepción de los propios actores sociales. Para cumplir con dicha meta, se analizaron datos relevados en un cuestionario aplicado a profesionales de recursos humanos de empresas de Argentina y Brasil. Entre las principales conclusiones de esta investigación se destaca que el control del ausentismo, en sintonía con muchos de los intereses que se describen, es compatible con el proceso de desarrollo económico al tomar como central la tarea de evaluar las ausencias y atrasos, proponer nuevas políticas de recursos humanos y cambiar la cultura organizacional para reducir las pérdidas. Asimismo, se detectó que es

grande la influencia de la cultura, el clima organizacional y la satisfacción laboral en el proceso de la enfermedad/dolor que deriva en el ausentismo.

Palabras Clave: Ausentismo, Turnover, Discurso Organizacional, Actores Sociales, Actividad, Tarea y Carga Mental.

Abstract

Work occupies a central place in the life of every individual to be establishing their social identity. On this basis, the labor psychodynamic influences focuses on psychological and physical and the sociology of the work on cultural and policies that are manifested in the experience of pleasure - pain. In contrast, the stiffness and administrative control of work and threaten to cause suffering and mental health worker. This, arises absenteeism as a sociological phenomenon directly related to the attitude of the individual and society of the world of work.

The preparation of this study on the "absenteeism in organizations from a professional look that up" is the intended response to the concerns conveyed by numerous companies over the growing incidence of absenteeism and your impact to meeting their goals.

To meet the objectives of this study attempted to determine the extent of this phenomenon not only in the organization but in society and culture from the point of view of the perception of the social actors. To meet this goal, we analyzed data collected in a survey of professionals in companies in Argentina and Brazil. Among these key findings of this research emphasizes that the control of absenteeism, in line with many of the interests that are described, supports the economic development process and central take the task of evaluating the absences and delays, propose new policies human resources and change the organizational culture to reduce losses. It also found that there is great influence of culture, organizational climate and job satisfaction in the process of the disease / pain resulting in absenteeism.

Keywords: Absenteeism, Turnover, Organizational Discourse, Social Actors, Activity, Task and Mental Load.

CONTENIDO

Introducción 12
1.1. Presentación del problema 13
2. Desarrollo de la investigación 23
2.1. Objetivo general 44
2.2. Objetivos especificos 45
2.3. Justificación y Relevancia del Trabajo 46
2.4. Antecedentes 47
2.5. Límites del Trabajo 57
2.6. Metodología 62
2.7. Población 65
2.8. Técnicas de análisis 69
2.9. Técnicas de recolección 79
2.10. Histórico del Desarrollo de la Investigación 91
2.11. Estructura del Trabajo 92
3. Fundamentación teórica sobre el ausentismo 95
3.1. Ausentismo como fenómeno social 95
3.2. Caracterización del Fenómeno Ausentismo 98
3.3. El contexto Histórico del Trabajo 106
3.4. El Factor Ambiente de Trabajo 110
3.5. El modelo productivo en brasil 114
4. La invención del movimiento obrero y la formación de la identidad del trabajador 125
4.1. Principales autores y sus contribuciones para los estudios sobre ausentismo 134
4.1.1.1. Julio Cesar Neffa 134
4.1.1.2. Antônio Carlos Gil 136
4.1.1.3. Reinaldo Dias 137
4.1.1.4. Clóvis Cavalcanti 138
4.1.1.5. Edgard Morin 139
4.1.1.6. Chiavenato 140
4.1. Ausentismo justificado 141
4.2. Ausentismo no justificado 159
4.3. Ambivalencias sobre la propia definición de Ausentismo 165
5. El Turnover Y Su Relación con En El Ausentismo 169
6. Actores sociales 191
6.1. Ausentismo - prevención y desarrollo 205
7. Salud en las organizaciones 219

7.1. Tarea, actividad y carga mental 231
8. Cultura organizacional y clima organizacional 234
8.1. Satisfacción en el trabajo 244
8.2. Trabajo, salud y calidad de vida.....246
8.3. Calidad de vida en el trabajo 251
8.4. Salud y enfermedad en el trabajo 253
8.5. Estrés ocupacional 262
8.6. Los efectos del estrés laboral 268
8.7. Efectos del estrés laboral en la salud 269
8.8. Efectos del estrés laboral sobre la organización.....270
8.9. Consecuencias del estrés laboral 271
9. Metodología aplicada a los resultados y ajustes metodológicos realizados 33
9.1. Modelo adoptado para el mapeo de las variables psicosociales del ausentismo 23
10. Aplicación del cuestionario y los resultados alcanzados 34
10.1. Principales abordajes 274
10.2. Resultado General Y Consideraciones Sobre el Cuestionario 277
11. Resultado ampliado y consideraciones sobre el cuestionario 301
11.1.0. Desarrollo de la investigación 306
12. Consideraciones finales 352
Referencias bibliográficas 369
Otras referencias consultadas 387
Apéndices 390
Anexos i: cuestionario completo.....390
Cuestionario - Ausentismo Laboral – Tesis Doctoral 391

GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - VARIABLES PSICOSOCIALES 27

GRÁFICO 2 - MODELO DE ANÁLISIS PROPUESTO 27

GRÁFICO 3 - MODELO REFERENTE DE VARIABLES PSICOSOCIALES 1 28

GRÁFICO 4 - MODELO REFERENTE DE VARIABLES PSICOSOCIALES 2 30

GRÁFICO 5 - LOCALIDAD DE LOS INFORMANTES (BRASIL Y ARGENTINA) 308

TABLAS

TABLA 1- DIMENSIONES 54

TABLA 2 - PARADIGMA EPISTEMOLÓGICO 63

TABLA 3 - AUSENTISMO RETRIBUIDO 103

TABLA 4 - AUSENTISMO LEGAL O JUSTIFICADO 141

TABLA 5 - CONDICIONES PARA EL HOME OFFICE 148

TABLA 6 - CUADRO COMPARATIVO DE AUSENTISMO/LICENCIAS JUSTIFICADAS 151

TABLA 7 - VACACIONES 158

TABLA 8 – VACACIONES POR LEY 158

TABLA 9 - AUSENTISMO NO JUSTIFICADO O ILEGAL 159

TABLA 10 - CUADRO ANALÍTICO DE CÁLCULO DE AUSENTISMO 177

TABLA 11 - RASGOS 202

TABLA 12 – PARADIGMAS 221

TABLA 14 - EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL 269

TABLA 15 - SÍNTOMAS DEL ESTRÉS LABORAL EN LA SALUD 270

TABLA 16 - CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL 271

TABLA 17 - MODELO DE LECTURA 1 29

TABLA 18 - MODELO DE LECTURA 2 30

TABLA 19 - CONCEPTOS GENERALES DE LAS VARIABLES QUE PUEDEN GENERAR U ORIGINAR EL AUSENTISMO 35

FIGURAS

Figura 1: REPORTE TURNOVER 1 171

Figura 2: REPORTE TURNOVER 2 172

Figura 3: REPORTE TURNOVER 3 173

Figura 4: REPORTE TURNOVER 4 174

Figura 5: REPORTE TURNOVER 5 175

Figura 6: REPORTE TURNOVER 6 176

SIGLAS Y ABREVIACIONES

OIT - Organización Internacional del Trabajo

RR.HH. – Recursos humanos

Turnover – Rotación de personal

AEDHE - Asociación De EMPRESARIOS Del HENARES

CLT – Consolidação das Leis Trabalhistas para Brasil

LCT - Ley de contrato de trabajo en la Argentina

EPH - Encuesta Permanente de Hogares

INTRODUCCIÓN

Es un hecho que en el nacimiento de la economía del trabajo y de la sociología del trabajo, disciplinas que ciertamente conocen un origen común, el concepto de trabajo y su significado ocupan un lugar central y privilegiado, como lo vemos en Rieznik (2001) el trabajo como una definición antropológica. No es menos evidente que el descubrimiento y la dilucidación del papel del trabajo en la actualidad deriva en una potencia práctica sin precedentes en cualquier periodo histórico. En este sentido, el trabajo como fuerza productiva aparece como un producto del capitalismo, es decir, de las relaciones de producción que son la peculiaridad de la sociedad burguesa. (Rieznik, 2001)

En el campo de la sociología económica, se buscó discutir las elecciones teóricas que desafiaban a los analistas en los estudios de los procesos de trabajo, de los mercados de trabajo y de las profesiones, enfrentando los enfoques neoclásicos, marxista e institucionalista. En el trabajo bajo capitalismo (1998), libro que considera su "incursión más sustancial en el campo", subraya la importancia de las redes sociales en el establecimiento de vínculos, desde mucho más allá del mercado de trabajo, que a su vez arraiga a sus actores en la dinámica de la vida social, dando sentido a sus conductas. La historia, el poder y la cultura son, allí y una vez más, las grandes dimensiones llamadas a proveer los cuadros de interpretación para los cambios en el trabajo bajo el capitalismo, en un libelo anti-determinista y anti-reduccionista (Tilly, 1998).

Pero el desafío de entender los temas del trabajo y de la vida económica lo hizo concentrarse en la cuestión de la desigualdad, cuya explicación fue por él perseguida desde temprano, en un seminal artículo en coautoría con Mark Granovetter, de 1988, en el que articula procesos de Trabajo y formas de desigualdad, hasta su reciente y reconocido Durable Inequidad (1998). Así, para esta investigación Tilly (1998), fue una de las inspiraciones hacia

el desafío de entender el ausentismo en cuanto fenómeno social, así como también por la metodología de las ciencias sociales, en su relación con la historia, que es otro de sus temas recurrentes.

La razón fundamental por la cual se realiza este estudio no es otra que la necesidad de conocer al ausentismo laboral en el ámbito empresarial u organizacional, con el objetivo de proporcionar una nueva mirada respecto las ausencias del trabajo para así valuar la situación actual y su evolución en las organizaciones por medio de las variables psicosociales que lo conforman desde la perspectiva de los profesionales de recursos humanos.

1.1. PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA

La presente investigación buscó entender el ausentismo en cuanto fenómeno social, aunque para entenderlo también fue preciso realizar un recorrido histórico y sociológico que explicase la evolución del concepto de trabajo. Por ende, se hicieron recortes temporales en la historia y sociología del trabajo para una mejor comprensión del objeto de análisis dentro de un contexto más amplio y no tan técnico.

Según Júlio Neffa (2015):

En el caso de la Argentina, todavía no se ha percibido totalmente la utilidad social que tendría para fines de prevención una encuesta nacional (moderar la impuntualidad, el ausentismo y las licencias prolongadas, así como la reducción de los costos crecientes sobre los sistemas de salud y de seguridad social, o de gestionar los conflictos) como un módulo de la EPH. Habida cuenta de esta restricción, actualmente sólo está a nuestro alcance una alternativa por razones de costos y de recursos, que consiste en intentar profundizar el análisis teórico y metodológico, conocer la experiencia internacional y emprender

experiencias piloto, haciendo investigaciones puntuales cualitativas y cuantitativas en algunas empresas privadas, sindicatos y en organizaciones del sector público.

Lo que se puede constatar es que, desde la antigüedad, los científicos han estudiado el trabajo para explicarlo y mejorar su rendimiento. Por ejemplo, Leonardo Da Vinci en sus "Cuadernos de anatomía" (1498) investiga sobre los movimientos de los segmentos corporales, de tal manera que se lo puede considerar como un precursor directo de la biomecánica, al igual que los análisis de Alberto Duero recogidos en "El arte de la medida" (1512) sirvieron de inicio a la moderna Antropometría, e incluso Juan de Dios Huarte en su "Examen de ingenios" (1575) que buscó la adecuación de las profesiones a las posibilidades de las personas.

No obstante, fue recién en el período de la Revolución Industrial que se realizaron las primeras investigaciones científicas en este campo. Así lo aseguran Martínez y Paraguay (2003) al expresar que: "paradójicamente, la evolución tecnológica ha sido la que ha puesto de relieve la necesidad de optimizar las funciones humanas" (2003, p.178).

Hoy en día si defiende algunos mecanismos de acción, control y vigilancia del ausentismo, mediante un sistema de ajustes y sanciones emanados por fuentes como de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), de leyes nacionales y de acuerdos colectivos[1], estos mecanismos fueron explorados y profundizados en los próximos capítulos.

Dichos mecanismos reglamentan el accionar de aquellos empleados que se ausentan injustificadamente y no se adaptan al nuevo escenario y realidad de las organizaciones que están en gran parte relacionados con el control de horas productivas y efectivamente

[1] En la Argentina el régimen laboral está regulado por las siguientes leyes: Ley de Régimen Laboral (Nº 25.877), Ley de Contrato de Trabajo (Nº 20.744).
Art. 473 en el caso de Brasil que reglamenta que "el empleado podrá dejar de comparecer al trabajo sin perjuicios de salario." (Decreto-ley nº 229/67)

trabajadas, así como sucedió con la necesidad de control de los tiempos muertos en la organización científica del trabajo precisamente a partir de Taylor, y que cada vez más viene transformándose en objeto de interés de grandes empresas.

El término ausentismo es una derivación de la palabra *absent* que en inglés significa ausente. Conceptualmente, es conocido como ausentismo para los hablantes de la lengua española y absentismo para los de lengua portuguesa, pero técnicamente como *ausentismo (absentismo)* por los profesionales y áreas de recursos humanos en todo el mundo. El problema del ausentismo actualmente ocupa una posición destacada en el discurso político, económico y organizacional de las más diversas organizaciones del trabajo, ya sean estás, fabril, de servicios, tecnología, instituciones públicas, empresas mixtas o privadas. Los factores que justifican la preocupación por el tema: la facturación, productividad y el aumento-disminución de rotación de personal que, de cierto modo, impacta en sus actividades-rutinas y la relación que este pueda tener en relación al ausentismo laboral.

Con el fin de entender un poco más este fenómeno resulta preciso añadir que el término ausentismo también hace referencia a una religión basada en la vida y enseñanza de Absentus, que será visto en el desarrollo histórico de esta investigación en el tercero capítulo subcapítulo 3.3 el contexto histórico del trabajo.

Según Becker (2001), por su elevado consenso y por su legitimidad en el medio empresarial, el ausentismo se hizo presente en las normas sociales contemporáneas. De esta manera, el apoyo discursivo y la práctica de acciones "anti ausentismo" convierten se también en fuentes generadoras de reconocimiento (capital simbólico).

Según Urry Macnaten, y Lenzi, (2006), Las organizaciones están haciendo *marketing*, promocionando su imagen en el mercado de valores económicos y en el mercado laboral,

agregando valores sociales o de capital simbólico a sus bienes, productos y servicios, y de esta manera se intenta garantizar su continuidad y desarrollo. Las acreditaciones y certificaciones, por ejemplo, las normas ISO son indicios que revelan esta estrategia de mejora de imagen de marca institucional.

Lenzi (2006), señaló que el control del ausentismo es parte de un debate contemporáneo. Una propuesta que justifica el crecimiento económico y del capital simbólico que, apuesta a una reducción de las horas no trabajadas, o sea las horas no productivas y a la capacidad de crear nuevas estrategias capaces de controlar dichos impactos sobre el *turnover*, es decir, entender el impacto que el ausentismo genera en los procesos de altas y bajas de personal en las empresas.

Para Becker (2001), es posible entenderlo como fuente del capital simbólico, es decir, la gestión del ausentismo está incorporada en la gestión de los recursos humanos y organizacionales de grandes empresas o empresas de cualquier porte que hacen este control, aunque de forma más discursiva e intencional.

Toda relación social involucra una relación de poder, que es también una relación de intercambio y de negociación de carácter recíproco y desequilibrado. La identidad del trabajador es el resultado de un largo proceso histórico y de esta relación.

Si buscó en el campo del saber interdisciplinar la utilización de datos sociológicos, pero también antropológicos e históricos (Jacob, 2005), elementos que ayudaron a pensar cómo está constituido el sujeto trabajador y la conceptualización del trabajo para entender el ausentismo y conocer y/o reconocer las variables psicosociales de este fenómeno social, puede decirse que se buscó en la sociología del trabajo, sociología de las organizaciones y la

sociología ambiental aportes que ayudaron en la definición del ausentismo en cuanto fenómeno social.

Según hemos detectado en esta investigación el ausentismo como fenómeno social posee ciertas variables a ser tomadas en cuenta y requieren que los mecanismos de acción, control y vigilancia existentes en las organizaciones definan estos sistemas de gestión, de promoción, de ajustes y de sanciones del mismo.

En vistas a lo expuesto hasta el momento, resultó fundamental identificar las variables coexistentes de este fenómeno por medio de la dimensión subjetiva del fenómeno social desde los profesionales de RRHH y cómo estas variables conllevan al incremento o disminución del ausentismo.

La codificación uno de los modelos que inspiró esta investigación, consiste en realizar un microanálisis minucioso de los datos recolectados. Lo que implica una primera interpretación por parte del analista-investigador. Como señalan Schettini y Cortazzo (2015: 37)

El tipo de investigación propuesta y el marco metodológico adoptado podrá ser consultado y ampliado en el capitulo 1.2, 1.3 y 1.4 a continuación.

La idea de este trabajo fue presentar un modelo análogo a la matriz, también conocido como “Diagrama Espina de Pescado” (ISHIKAWA, 1994) que es una técnica ampliamente utilizada, que permite apreciar con claridad las relaciones entre un tema o problema y las posibles causas que puedan estar contribuyendo para que él ocurra.

Asimismo, se debió comprender e intentar justificar este fenómeno, sobre todo proporcionando un espacio para que los mismos profesionales de RRHH que también son

empleados manifiesten su visión, o sea, la dimensión subjetiva del fenómeno social desde los profesionales de RRHH.

La dimensión subjetiva del fenómeno social se presentó a través y desde los profesionales de recursos humanos (RRHH) y sus percepciones de por qué se ausentan injustificadamente y no se adaptan al nuevo escenario y realidad de las organizaciones. La dimensión subjetiva desde los profesionales de RRHH contempla la percepción general y más amplia respecto al ausentismo laboral ya sea por medio de la propia vivencia de estos en cuanto profesionales, entendimiento técnico sobre el ausentismo, vivencia como sujeto, razón por la cual a lo largo de esta investigación es posible contemplar la propia experiencia de los trabajadores de RRHH en relación al ausentismo, y por otros momentos se analiza la percepción de los profesionales de RRHH en relación al ausentismo en el mundo del trabajo en forma general, es decir que ambos caminos se complementan y convergen en la dimensión subjetiva. Complementar a esta dimensión, el punto de vista de la cultura organizacional, que está directamente relacionada con el control de horas productivas y efectivamente trabajadas, y que cada vez más viene transformándose en objeto de interés de las grandes empresas nacionales y multinacionales.

Aunque en la actualidad es un hecho que no todas las organizaciones ejercen la gestión y el control rígido sobre horas trabajadas, hoy en día vemos que algunas empresas apuestan al teletrabajo, este tema en especial fue objeto de análisis en el capítulo cuatro de esta investigación y de análisis en la percepción de los profesionales de recursos humanos participantes en esta investigación respecto al mismo.

En tal sentido, la subjetividad del trabajador es uno de los aspectos a considerar en la lucha contra el ausentismo y el sufrimiento individual o colectivo que conlleva a éste. La

carga psíquica sobre la subjetividad deja claro el carácter cualitativo y dinámico del trabajo. La motivación y el deseo son considerados importantes en las relaciones que se establecen entre los trabajadores y en la organización ejecución del trabajo. La rigidez y el control administrativo del trabajo prescrito aparecen como factores de riesgo para la aparición del sufrimiento y amenaza al trabajador en la salud mental.

Considerando lo postulado anterior por Neffa (2015), Becker (2001) y Jacob (2005), con la elaboración de este estudio pretendió se conocer el alcance de este fenómeno no solo en la organización, sino en cuanto fenómeno social y cultural desde la percepción de los propios actores sociales (los profesionales de RRHH) – la dimensión subjetiva - de tal manera que estos datos permitan a las organizaciones empresariales y otras tener una visión más amplia que la de sus propias circunstancias poniendo de manifiesto costumbres locales o características sectoriales identificadas por estos mismos actores sociales. De este modo, las variables psicosociales del ausentismo fueron enmarcadas más adelante dentro de un contexto histórico y sociológico. En este sentido, este estudio de ausentismo presenta algunas contribuciones para la construcción de una nueva visión cultural y constructivista de la relación entre empresa y empleado en el campo de la sociología del trabajo.

No es menos evidente que el descubrimiento y la dilucidación del papel del trabajo que contemporáneamente deriva en sus resultados materiales, una potencia práctica sin precedentes según el período histórico.

La elaboración de este "estudio sobre el ausentismo laboral en las organizaciones desde una mirada de los trabajadores" es la respuesta que se pretende dar a la inquietud transmitida por numerosas empresas sobre la creciente incidencia del ausentismo en su actividad.

Así, ante el incremento de informaciones sobre lo que se ha percibido por parte de las empresas como un significativo aumento del ausentismo laboral en las últimas dos décadas como en el estudio de Haberes, con los consiguientes perjuicios organizativos y productivos que ello conlleva, la idea fue llevar a cabo un trabajo de recolección y análisis de datos basado en la dimensión subjetiva de los profesionales de RRHH con el fin de aproximarse de una manera más objetiva y humana a la realidad del fenómeno. (AEDHE, 2004)

El concepto nace del ausentismo de los empleados respecto a toda falta o abandono del puesto de trabajo y de los deberes ajenos al mismo, incumpliendo las condiciones establecidas en el contrato de trabajo de forma injustificada. No obstante, también se incluyen en este fenómeno las ausencias justificadas relacionadas con licencias legales por salud o accidente laboral, intimaciones judiciales, maternidad, paternidad y todas aquellas jornadas en las que no se fue productivo.

Resulta pertinente destacar que el índice que mide las horas trabajadas y las horas en falta por impuntualidad es una importante herramienta de control y prevención. Además, dicho índice orienta el discurso político y organizacional para reforzar una relación positiva entre el empleado y la empresa.

Dicho en otras palabras, mientras que a los obreros se les pide asistencia y puntualidad para demostrar su grado de compromiso organizacional, en realidad ese control del ausentismo responde a una exigencia del mercado que busca insertar a la empresa en el modelo competitivo y de mayor productividad.

El *turnorver*, por otro parte, es un dato no menos importante que refiere a la rotación de personal en sus puestos de trabajo, aunque en esta investigación no vamos a detener en las definiciones y profundización de este.

Resulta importante aclarar que, la correlación que existe entre estos dos conceptos, ausentismo y turnover, permite suponer que el primero podría impulsar a hacia altos índices de rotación en las empresas. Resulta conveniente clarificar desde el comienzo esta relación entre ausentismo y turnorver puesto que numerosas acciones de Recursos Humanos (RRHH) que utilizan medios de difusión tales como *websites, webcast, newletters, intranet, mail, banners, volantes, carteles, calls,* reuniones y proyectos buscan imputar credibilidad a sus negocios por medio de la idea de desarrollo económico atado al control del ausentismo; es decir, reforzando que es posible un tipo de gestión de estos índices y de los resultados de las empresas.

En este contexto, resulta posible comprender la posición de ciertas empresas que apoyan iniciativas de control riguroso del ausentismo y que a su vez motivan este mismo control incorporando acciones de prevención y reducción de este índice en el plan de metas para que los empleados puedan acceder a ganancias extras por medio de los resultados esperados y de ausentismo cero. Esto puede explicarse dentro de economías de mercado que entienden su éxito comercial a través de la continuidad en el tiempo.

Los rasgos antes descriptos comenzaron a tomar mayor vigencia en Europa en la década del 80 y en Brasil y en la Argentina poco después de los 90. (Dias, 2009).

El control del ausentismo, en sintonía con muchos del intereses que se describieron, es compatible con este proceso de desarrollo económico al tomar como central la tarea de evaluar las ausencias, atrasos, certificaciones médicas excesivas y las horas no trabajadas, y proponer la inversión en nuevas políticas de recursos humanos capaces de generar cambios en la cultura organizacional para reducir estas pérdidas.

El lema central del discurso del ausentismo es, de hecho, esta reestructuración de los controles y reglamentos organizacionales a partir del uso de herramientas de recursos humanos y acciones preventivas en los procesos productivos que sufren de la alta tasa de ausentismo, como en el caso de las empresas de call centers. (Dias, 2009).

1.2. MODELO ADOPTADO PARA EL MAPEO DE LAS VARIABLES PSICOSOCIALES DEL AUSENTISMO

Como el tipo de investigación propuesta y el marco metodológico adoptado, según lo preceptuado, por tratarse de una investigación explicativa dado que se preocupa más en buscar las causas, es decir las variables psicosociales, los por qué de la ocurrencia del fenómeno, de cuáles son las variables o características que presenta y de cómo se dan sus interrelaciones, o sea, su objetivo en encontrar las relaciones de causa-efecto que se dan entre los hechos según señalado por los actores sociales con el objetivo de conocerlo con mayor profundidad, en resumen estamos delante de una investigación descriptiva-explicativa.

El modelo de lectura adoptado por el investigador para entender en profundidad cómo se diseñaron y llegaran a los objetivos de esta investigación del ausentismo laboral y las variables psicosociales, son presentados a continuación.

La estrategia de TRIANGULACIÓN, ya sea de datos como de técnicas, ha ido ganando fuerza entre los investigadores sociales en el último tiempo. Sobre esta estrategia no referiremos a continuación.

La codificación uno de los modelos que inspiró esta investigación, consiste en realizar un microanálisis minucioso de los datos recolectados. Lo que implica una primera interpretación por parte del analista-investigador. Como señalan Schettini y Cortazzo (2015: 37)

En este momento la sensibilidad teórica del investigador es muy importante para extraer la esencia de los datos, elaborar conceptos y establecer relaciones entre ellos. Los datos hablan por sí mismos, el investigador debe realizarse preguntas como: ¿Cómo podría

interpretar lo que el entrevistado está diciendo? ¿Qué hay en este material? Pero, también, es importante saber ¿qué significado tiene esta palabra o qué podría significar?

Andreu Abela y otros (2007), señalan que este microanálisis incluye una codificación abierta y una codificación axial y está dirigido a encontrar el significado de los datos.

La codificación abierta es un procedimiento analítico mediante el cual los datos se fracturan y se abren para sacar a la luz los pensamientos, las ideas y significados que contienen con el fin de descubrir, etiquetar y desarrollar conceptos o variables. Descubrir categorías y denominarlas con un código se realizó en los primeros momentos de la investigación.

Se trató de poner categorías a los datos sin condiciones previas, es decir, de establecer un análisis línea a línea, lo que significa no hacer una aproximación panorámica sino una microscópica. Relacionar el contexto donde se manifiestan las categorías o paradigma de la codificación, esto permitió jerarquizar las categorías: codificación axial.

La codificación axial se produjo al establecer relaciones jerárquicas con las subcategorías – propiedades y dimensiones– en torno a una categoría tomada como eje. Se obtuvo así un esquema que facilita mejor la comprensión del fenómeno ausentismo y proporcionó un camino para configurarlo como categoría central. Se denomina Axial porque el proceso de establecer relaciones se ejecuta en torno a una categoría tomada como eje.

Para Schettini y Cortazzo (2015: 37 - 38), codificar es, entonces, un procedimiento inductivo comúnmente utilizado, que los analistas-investigadores realizan para establecer relaciones y vínculos entre dimensiones, categorías y propiedades analíticas extraídas de los datos empíricos analizados. Esta codificación, generalmente, se encuentra orientada por el marco teórico propio del investigador, y es retroalimentada (ya sea para nutrir la teórica como

para desechar algún aspecto de la misma) por el análisis.

La codificación es una representación abstracta de una serie de datos en un código conceptual (concepto teórico de distintos niveles de abstracción).

Otra forma clásica en ciencia política y sociología de codificación y representación de datos cualitativos orientados a la comprensión de la realidad social, son los tipos ideales propuestos por Max Weber para el análisis de distintos fenómenos.

Por otro lado, se adoptó en parte de la inducción analítica, dado que es un procedimiento para verificar teorías y proposiciones, basado en datos cualitativos. Los pasos que incluye la inducción analítica son simples y directos y los más relevantes son:

1. Desarrollar una definición aproximada del fenómeno a explicar (tomada de la literatura o de otras investigaciones, de la teoría o del conocimiento aceptado).

2. Formular una hipótesis para explicar dicho fenómeno (conforme a las fuentes citadas en el apartado teórico).

Esta investigación asumió un carácter respecto a las técnicas de análisis de la etnografía[2].

Para ello, fue preciso llevar a cabo, durante largos períodos de tiempo, una observación directa del fenómeno de estudio que permitió la recogida de minuciosos registros

[2] El concepto de "etnografía" es un concepto proveniente de la Antropología y ampliamente utilizado en ciencias sociales, aunque no siempre con los mismos sentidos. Marcel Mauss (Ref: 1872 – 1950 Antropólogo y sociólogo), que fue uno de los antecedentes y propulsores de la misma la entendía como una "observación profunda, lo más completa y avanzada posible, sin olvidar nada de una tribu" (1967: 19). Al proceder esta forma de investigación de la antropología, no es de extrañar que inicialmente su preocupación radicase en el estudio de las diferentes culturas, con especial hincapié en las civilizaciones "más atrasadas".

El origen de la etnografía lo encontramos a finales del siglo. XIX y aparece vinculado a dos tradiciones: la antropología cultural y la Escuela de Chicago de Sociología.

y la realización de entrevistas por medio del cuestionario.

Por último, debemos señalar, las características de la etnografía como forma de investigación social, señaladas por Del Rincón (1997):

- Tiene carácter fenomenológico: la investigación describe los fenómenos sociales desde el punto de vista de los participantes.

- Supone una permanencia relativamente persistente por parte del etnógrafo en el grupo o escenario objeto de estudio (basado en el grupo virtual).

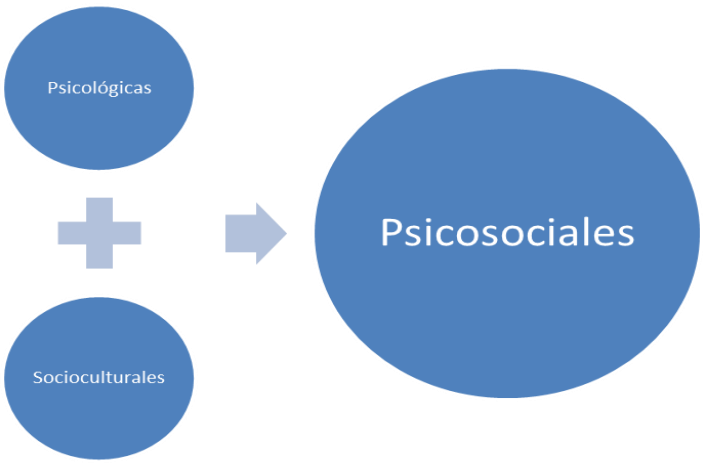
- Es holística y naturalista: las etnografías son muy detalladas ya que producen distintas perspectivas para conceptualizar la realidad y la visión del mundo.

- Tiene carácter inductivo: es un método de investigación basado en la experiencia y exploración de primera mano, a través de la observación participante.

Como señalamos en diferentes oportunidades, hoy por hoy existe un consenso respecto de que ambos métodos no son excluyentes uno de otro, y que se pueden combinar aspectos de ambos en pos de lograr/resolver los objetivos propuestos en una investigación social.

Por lo anterior postulado, se presenta abajo el modelo con los elementos que conformaron las bases para la construcción del cuadro con el resumen de variables psicosociales, modelo este que podrá ser aplicado por cualquier otro investigador que tenga interés en el tema y que quiera refutar la validad de los datos hasta aquí presentados y analizados. Inicialmente, las variables buscadas fueron las psicológicas y las socioculturales, como se observa en el siguiente esquema:

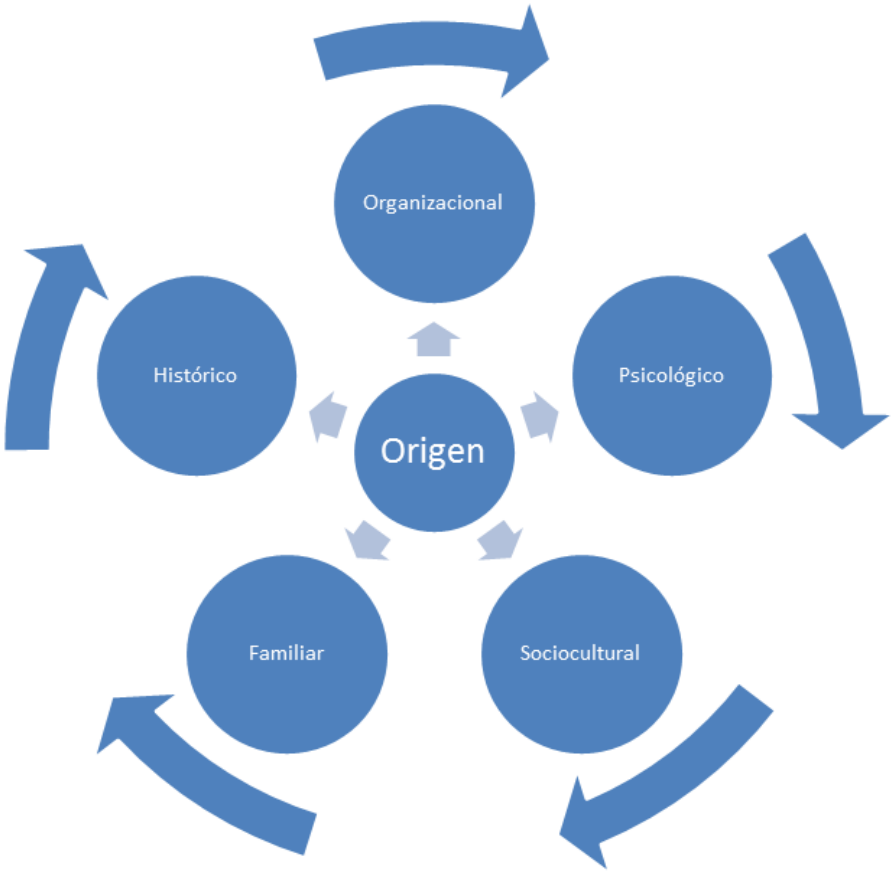
GRÁFICO 1 - VARIABLES PSICOSOCIALES



Fuente: Elaboración propia

De un modo más amplio, el origen del ausentismo se puede dar por cinco macro factores presentados en el capítulo 4 de esta investigación, que giran alrededor del origen o causas generadoras del mismo en las organizaciones, son estas: Histórico, Organizacional, Psicológica, Sociocultural y Familiar. Por ende, este origen puede ser múltiple y entre ellos puede existir una interacción y cierto predominio de uno sobre el otro. Al mismo tiempo, resulta factible la combinación de una o más de estas causas que conllevan al fenómeno del ausentismo, como los vemos a continuación:

GRÁFICO 2 - MODELO DE ANÁLISIS PROPUESTO



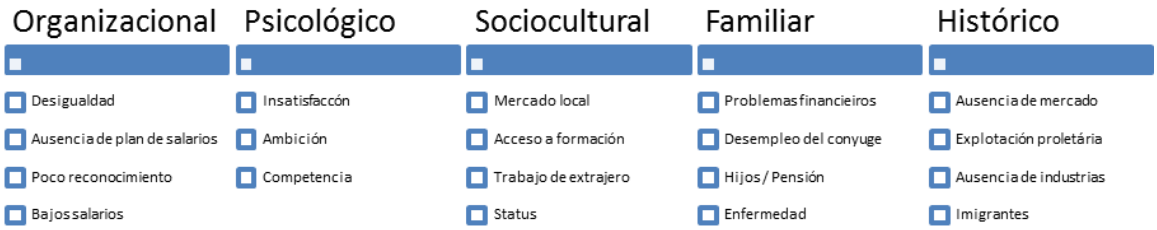
Fuente: Elaboración propia

Antes de presentar el cuadro con el resultado del posible origen de las variables psicosociales que generan el ausentismo en las organizaciones, se expondrá un modelo de lectura que puede ayudar en esta etapa para aclarar algunos conceptos claves, tales como salario, insatisfacción, presión, y otros vocablos de uso frecuente durante el análisis sobre al ausentismo laboral presente en el cuestionario aplicado.

GRÁFICO 3 - MODELO REFERENTE DE VARIABLES PSICOSOCIALES 1

Haciendo un puente con el cuestionario, vimos que en la gráfica de *salario* se observa que el origen o el posible origen del ausentismo puede hallarse asociado a cualquiera de los cinco macros factores ya mencionados (organizacional, psicológico, sociocultural, familiar, histórico); es decir que hay distintas causas subyacentes, o una combinación de ellas.

TABLA 1 - MODELO DE LECTURA



1

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se observará otro gráfico que permite comprender otro concepto clave del ausentismo. En este caso, se hará referencia a las situaciones *de presión* de superiores, de la organización, de las tareas encomendadas, dentro otros factores.

GRÁFICO 4 - MODELO REFERENTE DE VARIABLES PSICOSOCIALES 2

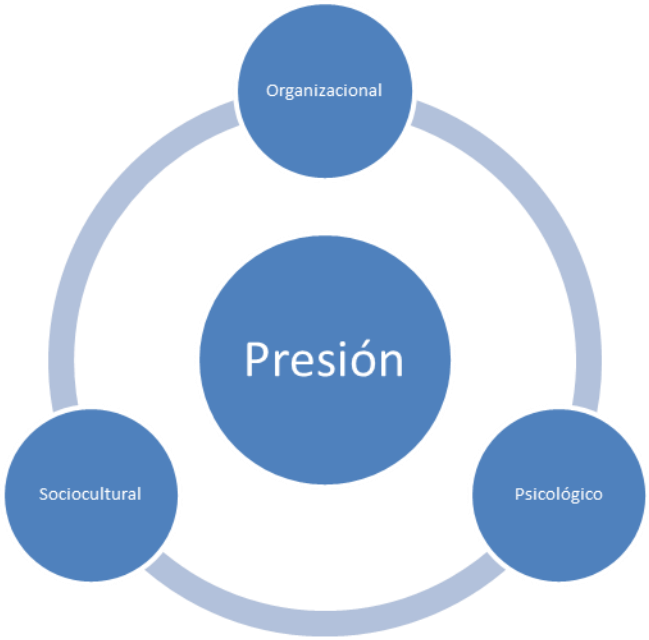


TABLA 2 - MODELO DE LECTURA 2

Organizacional	Psicológico	Sociocultural	Familiar	Histórico
Jefes y grupo	Negación	Mercado laboral		
Tarea peligrosa o monotonía	Miedo	Acceso a formación		
Sobrecarga de trabajo	Ansiedad	Cultura de la organización		
Metas altas		Status		

Fuente: Elaboración propia

El cuadro precedente funciona como ejercicio propuesto hacia el empresarial de las realidades organizacionales y/o locales, así como también como parte del ajuste metodológico para la interpretación del resultado del cuestionario aplicado.

Tomando esta base, se puede ajustar a la situación de cualquier institución organizacional incluyendo los conceptos-categorías generales y los 5 macros factores

delimitados (recortados) para este análisis.

Como mencionado en el capítulo anterior, vimos que la idea de este trabajo fue presentar un modelo análogo a la matriz, también conocido como "Diagrama Espina de Pescado"[3] (ISHIKAWA, 1994) que es una técnica ampliamente utilizada, que permite apreciar con claridad las relaciones entre un tema o problema y las posibles causas que puedan estar contribuyendo para que él ocurra.

Construido con la apariencia de una espina de pescado, esta herramienta fue aplicada por primera vez en 1953, en el Japón, por el profesor de la Universidad de Tokio, Kaoru Ishikawa, para sintetizar las opiniones de los ingenieros de una fábrica, cuando discutían problemas de calidad.

Se usa para en general para visualizar, en equipo, las causas principales y secundarias de un problema; ampliar la visión de las posibles causas de un problema, enriqueciendo su análisis y la identificación de soluciones; analizar procesos en búsqueda de mejoras; la comprensión de un problema; sirve de guía objetiva para la discusión y la motiva.

La construcción fue dada estableciendo claramente el problema (efecto) – fenómeno ausentismo, analizado. La metodología aplicada fue hacer una lluvia de ideas "Brainstorming" para identificar el mayor número posible de causas que puedan estar contribuyendo para generar el problema, preguntando "¿Por qué está sucediendo?" y en

[3] El Diagrama de Ishikawa o Diagrama de Causa Efecto (conocido también como Diagrama de Espina de Pescado dada su estructura) (ISHIKAWA, 1994) consiste en una representación gráfica que permite visualizar las causas que explican un determinado problema, lo cual la convierte en una herramienta de la Gestión de la Calidad ampliamente utilizada dado que orienta la toma de decisiones al abordar las bases que determinan un desempeño deficiente.

La utilización del Diagrama de Ishikawa se complementa de buena forma con el Diagrama de Pareto el cual permite priorizar las medidas de acción relevantes en aquellas causas que representan un mayor porcentaje de problemas y que usualmente en términos nominales son reducidas.

seguida agrupando las causas en categorías.

Para comprender mejor el problema, en general se recomienda que busquemos en las sub causas o hagamos otros diagramas de Causa – Efecto para cada una de las causas encontradas.

Para esto se debe tomar de 2-3 Causas Raíz Potencial del Diagrama y para estas causas pregunta Porqué 5 veces (o al menos 2 veces o hasta que ya no tenga más respuestas al Porqué).

En la matriz propuesta para la presente investigación, se asignó el concepto o palabras claves con el factor generador con que se puede jugar y relacionar. No es necesario que a cada concepto se le asignen los cinco factores; pero sí al menos dos o más factores. Estas matrices se pueden construir en alto nivel (áreas generales) o en un nivel detallado.

1.3. METODOLOGÍA APLICADA A LOS RESULTADOS Y AJUSTES METODOLÓGICOS REALIZADOS

Según el diseño metodológico adoptado, el estudio cualitativo que se lleva a cabo a partir de esta investigación con cuestionario es la investigación que busca información directamente con un grupo de interés relativo a los datos a obtener, es decir, desde las perspectivas de los profesionales de recursos humanos, o sea, la dimensión subjetiva del fenómeno social desde los profesionales de RRHH. Este es un procedimiento útil, especialmente en la investigación exploratoria y descriptiva (Santos, 1999).

Adoptado la propuesta de Vergara (2000, p.47) para esta investigación, ya que lo que se propone va de encuentro a lo postulado, que sostiene que la investigación descriptiva expone las características de dada población o fenómeno, establece correlaciones entre las variables y establece su naturaleza. "Ellos se han comprometido a explicar los fenómenos que describe, a pesar de una base de tal explicación.

"Vergara (2000, p.47) cita como ejemplo la encuesta. Gil (1991, p.46) añade que algunas investigaciones descriptivas van más allá de la simple identificación respecto la existencia de relaciones entre variables, para este trata de determinar la naturaleza de esta relación. Cita incluso la existencia de la investigación ", aunque define como descriptiva de sus objetivos, terminan sirviendo más para proporcionar una nueva visión del problema, lo se acerca a la investigación exploratoria".

El estudio de investigación puede ser referido como la recogida de datos o información sobre las características o las opiniones de un grupo determinado de personas - desde la dimensión subjetiva del fenómeno social desde los profesionales de RRHH - se

indica como representante de la población objetivo, mediante la aplicación de un cuestionario como herramienta de investigación (Fonseca, 2002, p. 33). En este tipo de cuestionario análogo a entrevista-encuesta, el informante entrevistado no es identificable, por lo que el secreto está garantizado.

Ejemplos de este tipo de encuestas de opinión estudio sobre cierto atributo, la realización de una cartografía geológica o botánicos. En el modelo propuesto las entrevistas individuales o discusiones de grupo, y su análisis es vertical en relación con el objeto de estudio. Utilizó lo que hay en términos de última tecnología, para llevar a cabo la aplicación del cuestionario a un grupo de discusión en línea (grupos focales) que permitirán a los informantes la participación en el mismo grupo, independientemente de su ubicación y por lo que explicitado en las palabras de Vergara (2000), Gil (1991) Mattar (1999) es que elegió este modelo.

1.4. APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO Y LOS RESULTADOS ALCANZADOS

El estudio del ausentismo propuesto fue posible a través del análisis de las respuestas obtenidas en el cuestionario sobre ausentismo aplicado a profesionales del área de recursos humanos de diferentes empresas y ramas siendo estos profesionales de diferentes ciudades, localidades y regiones de Brasil y Argentina, sin embargo en el análisis de los hallazgos no se trabajó esto de forma diferenciada o comparada los dos países dado que no presenta relevancia, y no aporta al campo de conocimiento y su participación fue voluntaria. La información fue extraída a través del sistema de gestión de cuestionario por medio de la herramienta de *google form* a través del cual se elaboraron algunos recortes de los principales aspectos numéricos significativos que fueran organizados sistemáticamente en el marco del

Cuadro denominado: Conceptos generales de las variables que pueden generar u originar el ausentismo, presentado a continuación en la Tabla 18.

En el caso específico del ausentismo, las variables que sí detectaran en los cuestionarios respondidos[4], aquí sistemáticamente organizadas por el esfuerzo del investigador según el modelo de construcción propuesto en los párrafos anteriores son las que se pueden considerar generarlo u originarlo y están señaladas con una X en el siguiente cuadro:

TABLA 3 - CONCEPTOS GENERALES DE LAS VARIABLES QUE PUEDEN GENERAR U ORIGINAR EL AUSENTISMO

Conceptos/Categorías	Organizacional	Psicológico	Sociocultural	Familiar	Histórico
Estrés	X	X	X	X	X

[4] Mapeo realizado por medio de la lectura y consolidación de datos implícitos y explícitos en los Cuestionarios del Grupo 1 y Grupo 2, así como del referencial teórico – sistemáticamente organizados en la TABLA 17 - CONCEPTOS GENERALES DE LAS VARIABLES QUE PUEDEN GENERAR U ORIGINAR EL AUSENTISMO (**a continuación)** de elaboración propia como resultado del esfuerzo del trabajo cualitativo de esta investigación.

Los conceptos de la primera columna son resultado del análisis realizado y apurado tanto en lo teórico cuanto en las 41 preguntas de la encuesta y están presentados como los principales conceptos-categorías ubicados, pero seguramente que al volver en lo referencial teórico y en las 41 preguntas del cuestionario si podrá encontrar nuevos conceptos-categorías, pero hacemos este corte con los presentados en la tabla.

Para completar este ejercicio de análisis de datos y de identificación de las variables psicosociales que si desprenden de esta investigación, como los conceptos-categorías podrían estar asociados a varias causas, se eligió en esta investigación cinco macros factores:

(1) Organizacional
(2) Psicológico
(3) Sociocultural
(4) Familiar
(5) histórico

Considerando que con estos 5 macro factores sería posible presentar una idea clara del posible origen del ausentismo – por concepto léase las variables psicosociales – dado que cada uno de estos conceptos-categoría (variables psicosociales) puede hallarse asociado a cualquiera de los 5 macro factores fundantes o justificantes del fenómeno.

Salario	X	X	X	X	X
Alcohol y Narcóticos	X	X	X	X	X

Conceptos/Categorías	**Organizacional**	**Psicológico**	**Sociocultural**	**Familiar**	**Histórico**
Clima laboral conflictivo	X	X	X		
Cultura Organizacional en cambio	X		X		
Identidad del obrero		X	X	X	X
Sobrecarga de trabajo	X		X		

Conceptos/Categorías	**Organizacional**	**Psicológico**	**Sociocultural**	**Familiar**	**Histórico**
Nociones de derecho	X	X	X	X	X
Formación precaria	X		X	X	X
Desmotivación	X	X	X	X	X
Insatisfacción	X	X	X	X	X

Medio Ambiente inadecuado	X		X		
Enfermedad común		X	X	X	X
Enfermedad laboral	X	X			
Accidente de trabajo	X	X			
Problemas con pares	X	X	X		
Problemas con grupos	X	X	X		
Problemas con jefes / jefes arbitrarios	X	X	X		

Conceptos/Categorías	Organizacional	Psicológico	Sociocultural	Familiar	Histórico
Presión	X	X	X		
Falta de reconocimiento	X		X		
Estrés Laboral	X	X	X		
Ausencia de descanso	X			X	

Ausencia de vacaciones	X		X	X	
Excesiva jornada laboral	X		X		
Accidente de trayecto	X	X			
Desarrollo de la carrera profesional	X	X	X	X	
Disminución del rendimiento laboral	X	X	X	X	
Explotación proletaria	X	X	X		X

Conceptos/Categorías	Organizacional	Psicológico	Sociocultural	Familiar	Histórico
Medio de trasporte	X		X		X
Huelgas y paros	X		X		X
Relación Actividad x Tarea	X	X	X		
Carga Mental	X	X	X		

Fuente: Elaboración propia basado en el método adoptado, recorte histórico y percepción de los profesionales de recursos humanos en el cuestionario

El local donde se hizo la investigación por medio de entrevistas es Brasil y Argentina no restricto a una ciudad o región-frontera y debido la complejidad y la extensión territorial y poblacional de estos dos países, para tal fin se utilizó de las TICs (Tecnología de la información) en este caso la red social de LinkedIn para llegar al grupo de interés (los informantes – profesionales de recursos humanos), ya que según Santos & Santos (2014) en artículo sobre las redes sociales digitales y sus influencias en la sociedad y educación contemporánea se puede afirmar, sin equívoco, que en este período técnico-científico-informacional, el internet, a través de las tecnologías de la información y comunicación (computadoras, celulares, smartphones, tablets), en cuanto posibilidad de comunicación e información está modificando la forma como las personas se relacionan, aprenden y se comunican.

En este sentido, una "convergencia de los momentos" (SANTOS, 2009, p. 196) se configura en el substrato socio espacial en que se conjugan, en un mismo direccionamiento, media y tecnologías de información y comunicación configurando, en gran medida, el incremento de las redes sociales digitales que se tornan cada día más latentes en la cultura y sociedad contemporáneas.

Para desarrollar un correcto análisis de los cuestionarios, en primer lugar debe tomarse como referente de gran relevancia el espacio geográfico de consulta, en este caso Brasil y Argentina para los profesionales del área de recursos humanos de diferentes empresas y ramas en el 2013 y 2015 de un total de 224 profesionales. En tal sentido, las opiniones de los actores sociales respecto del fenómeno ausentismo pueden contener un sesgo propio de las ciudades, localidades, países en donde viven sin embargo en el análisis de los

hallazgos no se trabajó esto de forma diferenciada o comparada los dos países dado que no presenta relevancia, y no aporta al campo de conocimiento.

2. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

El presente estudio se caracteriza por poseer un enfoque cualitativo y descriptivo, según lo definido por Richardson et. al. (1999). Según el método científico el presente es un mix entre el Esquema Ackoff y el Tamoyo. Sea cual fuere la secuencia de pasos del método científico, el éxito de cualquier empresa científica depende de tres elementos: "una clara identificación de los objetos a investigar, una teoría imaginativa que explique cómo se relacionan, y una idea precisa de los problemas concretos vinculados con la evidencia y las pruebas más adecuadas al tema de estudio" (Lazarsfeld, 1984:11).

Se trató de un estudio en el que se recogieron los datos necesarios a través del análisis de contenido, histórico-bibliográfico y de cuestionario estructurado auto-administrados. Debido a que este fue un estudio sobre el fenómeno del ausentismo, el objetivo no era en investigar con mayor profundidad el tema en cuestión desde una perspectiva economicista, sino que comprender mejor la interrelación entre las variables psicosociales y generar hipótesis para fomentar futuras indagaciones más amplias, aunque este tipo de investigación no establecen relaciones causales ni asociaciones entre variables, sino que abren interrogantes sobre la realidad social. El estudio descriptivo, en sus múltiples formas, trabajó sobre los datos o hechos recogidos de la realidad o del aparato analizado, abarcó los aspectos de un contexto general y los amplió analizando e identificando las distintas formas del fenómeno sin interferir en la realidad, solo describiéndola e interpretando los hechos que influyen en el fenómeno.

Se realizó una investigación de nivel descriptivo debido a que se describieron e identificaron las características más sobresalientes de una realidad que se pretendió estudiar como del fenómeno ausentismo. Al respecto, Zapata (1976) afirma que este nivel ocurre cuando el investigador trata de describir con exactitud un fenómeno ya conocido, o de determinar la frecuencia con que ocurre el mismo cuando ya está en presencia de un fenómeno descriptivo.

La investigación es una investigación pura, considerando que la misma se orientó a la profundización y clarificación de la información conceptual de una ciencia, al conocimiento por el conocimiento mismo, en ampliar y profundizar cada vez más nuestro saber de la realidad, así como se hace en el descubrimiento de leyes o principios básicos que constituyen el punto de apoyo en la solución de alternativas sociales. También porque se valió del muestreo y tuvo como objeto el estudio del problema destinado a la simple búsqueda del conocimiento, en otras palabras, dado la finalidad que esta pretendió encontrar respuestas o soluciones al problema del ausentismo; sin embargo su carácter es de una investigación básica, es decir que estuvo orientada a la investigación de conocimientos fundamentales para el desarrollo de una ciencia y su teoría, en este caso de las ciencias sociales del trabajo y organizacional.

Este tipo de investigación no pretende resolver ningún problema, solamente descubrir o construir más conocimientos sobre parte de la realidad empresarial y laboral. De todas formas, se pretendió en parte presentar algunas soluciones o consideraciones para problemas prácticos más que formular teorías sustantivas sobre ellos ella asumió un carácter de investigación pura. Según la dimensión cronológica la presente investigación puede ser definida en partes como una investigación histórica ya que toma de hechos del pasado como fuente de información y a su vez descriptiva por describir el fenómeno del ausentismo como

aparece en la realidad en un dado momento y por proponer conocer un fenómeno, utilizando criterios sistemáticos que permitieron poner de manifestó su estructura o comportamiento.

Por otro lado, una investigación explicativa dado que se preocupó más en buscar las causas, es decir las variables psicosociales, los por qué de la ocurrencia del fenómeno, de cuáles son las variables o características que presenta y de cómo se dan sus interrelaciones, o sea, su objetivo fue encontrar las relaciones de causa-efecto que se dan entre los hechos con el objetivo de conocerlos con mayor profundidad, en resumen, una investigación descriptiva-explicativa. Según las fuentes tratase de una investigación documental y bibliográfica realizada y se efectuó dentro de la modalidad de recolección de datos, es decir relatos recolectados por medio de cuestionario, siendo un aporte cualitativo debido a que toda la información fue recabada directamente de la población muestra-voluntaria que contestó al objeto de estudio.

La investigación fue hecha a través de pruebas documentales y de cuestionario donde los datos fueron recabados de la realidad y de la percepción y lectura de estos actores sociales (profesionales del área de recursos humanos), por este motivo se considera como datos originales o primarios. El cuestionario similar en su aspecto a una encuesta es una técnica cualitativa que adoptamos sobre la población-muestra de sujetos-voluntarios invitados a contestar el mismo. Aplicado en dos etapas-fecha, representativo por pertenecer a un grupo colectivo, con preguntas cerradas de respuesta sugerida (multiple choice) para estos profesionales del área de recursos humanos y voluntarios en la primera leva (grupo 1) y de escala de intensidad para otro grupo de profesionales de recursos humanos y voluntarios en la segunda leva (grupo 2) por si tratar de un instrumento de recogida de datos rigurosamente estandarizado, que visaba manipular las variables objetos de observación e investigación para el análisis de las variables psicosociales del ausentismo según los informantes-participantes.

Según la función, fue estructurada en forma de batería de preguntas por sí tratar del mismo tema desde las más simples hasta las más complejas. Según el contenido estas fueron de identificación, acción, intención, información y motivación, todas en forma de batería, totalizando 41 preguntas.

El método Delphi, tiene como procedimiento la búsqueda de una harmonía de opiniones de un grupo de especialistas como esperado en la población investigada. Está basado en la aplicación de un cuestionario, durante las sucesivas rondas, a un grupo de individuos, preservándoles el anonimato según Alyrio (2008). El anonimato de los respondientes, el feedback de las respuestas y la posibilidad hasta de representación estadística de los resultados son las principales características del procedimiento.

Se realizó una investigación de nivel descriptivo debido a que se describieron e identificaron las características más sobresalientes de una realidad que se pretendió estudiar como del fenómeno ausentismo. Como dijo VERGARA (2006), cabe aquí resaltar que estas clasificaciones atribuidas a la investigación no son mutuamente excluyentes y de esta forma se complementa.

Al respecto, Zapata (1976) afirma que este nivel ocurre cuando el investigador trata de describir con exactitud un fenómeno ya conocido, o de determinar la frecuencia con que ocurre el mismo cuando ya está en presencia de un fenómeno descriptivo.

La muestra-población estuvo constituida por 224 informantes, divididos en 124 (ciento y veinte cuatro) profesionales del área de recursos humanos de diversas empresas distribuidos entre Brasil y Argentina (Grupo1) y de 100 (cien) nuevos profesionales del área de recursos humanos de diversas empresas distribuidos entre Brasil y Argentina (Grupo 2), ambos grupos de diferentes edades, antigüedad laboral, estado civil y salarios, aunque las

categorías antigüedad laboral, estado civil, salarios y nacionalidad no eran temas o categorías analizadas en la presente investigación.

Se seleccionó a los participantes de la categoría profesional de recursos humanos de forma aleatoria, sin preferencia por ninguno de ellos, si bien que, el muestreo fue intencional por tratarse de un proceso en el que se seleccionó directa e intencionadamente los individuos de la categoría profesional de recursos humanos, pues, si tuvo en cuenta la pertinencia de la inclusión de una unidad de análisis dentro de la muestra. Al analizar el ausentismo, se incluyó referente de cada uno de los diferentes actores que participaron de la misma, así como se tuvo en cuenta los posibles sesgos y tensiones en este tipo de población-muestra para la investigación. Se optó por este tipo de muestra por la importancia de esta categoría y la percepción de éstos en el mercado laboral contemporáneo, las conexiones existentes y la diversidad de sectores, así como las empresas que componen este universo investigado en donde se pudo recolectar información concreta y exacta de la problemática abordada con técnicos y expertos en el tema de esta investigación, así como de otros técnicos y expertos de otros sistemas y subsistemas de recursos humanos.

El tamaño de la primera población-muestra de los profesionales del área de recursos humanos fue de 124 (Grupo 1), de la segunda población-muestra de los profesionales del área de recursos humanos que fue de 100 (Grupo 2) que igualmente participaron de modo voluntario, totalizando 224 informantes-participantes, considerados conforme detalles en el apartado 2.7 Población.

2.1. OBJETIVO GENERAL

La meta principal de este trabajo fue conocer el ausentismo como fenómeno social desde la perspectiva subjetiva - la dimensión subjetiva del fenómeno social desde los

profesionales de RRHH - del quienes se desenvuelven y trabajan en el área de recursos humanos, identificando las principales y posibles variables que describen al hecho. Por otro lado, se buscó comprender el capital simbólico generado en las luchas internas del campo empresarial a la par de este fenómeno que es el ausentismo.

En tal sentido, fue intención del presente trabajo desentrañar los aspectos vinculados a la actitud individual y colectiva que trasciende a la cuestión médica laboral, o si se trata en realidad de un aspecto social vinculado a la actitud individual y colectiva ante el trabajo.

En suma, se deseó detectar si es cierto el camino del discurso organizacional que propone control y equilibrio en el ausentismo y, aún más, demostrar que escuchar a los propios actores sociales, como los profesionales de recursos humanos en esta investigación, que son quienes se ocupa de la gestión administrativa y tránsito, así como las condiciones del trabajo de las persona y grupos por y en la organización, podría venir a representar el fin de los problemas relacionados al ausentismo y así convertirse en generadores de cambios en el perfil del trabajador o en la cultura organizacional.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Para contemplar el objeto general si definieron los siguientes objetivos específicos para este trabajo:

- Describir la dimensión subjetiva del fenómeno ausentismo desde la percepción de los profesionales de RRHH, es decir, la dimensión subjetiva del fenómeno social desde los profesionales de RRHH y presentar desde la perspectiva de estos actores sociales su comprensión del fenómeno y como esta relectura podría venir a representar el fin de los problemas relacionados al ausentismo.

- Describir las posibles variables psicosociales del fenómeno de ausentismo desde el punto de vista de los profesionales de RRHH, ya sea con su experiencia técnica y personal así como su punto de vista-percepción;

- Conocer y/o reconocer el discurso organizacional "anti ausentismo" Implícito y variable en diferentes tipos de cultura organizacional;

- Desentrañar los aspectos vinculados a la actitud individual y colectiva que trasciende a la cuestión médica laboral según los profesionales de RRHH;

- Describir los aspectos actitudinales individuales y colectivos ante el trabajo y asociable al tema ausentismo;

- Conocer y explicitar el discurso organizacional que propone control y equilibrio en el ausentismo;

- Conocer el capital simbólico generado en las luchas internas del campo empresarial respecto a este fenómeno, aunque para algunos autores como Touraine en Friedman y Naville sostiene que en periodos de crisis económica y desempleo el ausentismo no es analizable porque las personas tienden a aferrarse a sus puestos de trabajo; Qual página do trabalho se ve esta articulação?

2.3. JUSTIFICACIÓN Y RELEVANCIA DEL TRABAJO

El ausentismo laboral es un fenómeno sociológico directamente relacionado con la actitud del individuo y de la sociedad ante el trabajo. Por lo tanto, es un tema de interés social.

El control del ausentismo nace de una exigencia del mercado; es decir que NO resulta de una acción voluntaria, sino más bien de una herramienta comercial y social que busca insertar a la empresa en un modelo competitivo y de compromiso con el resultado organizacional y con la producción. Por ende, la razón fundamental del presente estudio no fue otra que la necesidad de describir y analizar el ausentismo laboral en el ámbito empresarial con el objetivo de evaluar la situación actual explorando y determinando las diferentes causas/variables psicosociales que lo generan, desde la perspectiva de los profesionales de recursos humanos – nuestros actores sociales -, así como los aspectos legales (derecho laboral), históricos y sociales.

El análisis de las relaciones laborales en especial del ausentismo y actores sociales presenta una articulación de enfoques disciplinarios y una combinación de estrategias metodológicas que se inscriben dentro de los debates epistemológicos clásicos de las ciencias sociales:

¿Cómo se construye el conocimiento científico en ciencias sociales?

La forma de pensar cómo se construye el conocimiento científico sobre el ausentismo y la visión de los actores sociales respecto a este fenómeno social, condicionó el diseño de la investigación, desde la elección del problema y el objeto de estudio hasta la selección de la metodología y las estrategias de recolección y análisis de datos.

2.4. ANTECEDENTES

Como señala Schuster (2002) la corriente anglosajona ha sido hegemónica dentro de la filosofía de la ciencia durante la primera mitad del siglo XX, caracterizada por el

empirismo lógico del círculo de Viena y el racionalismo crítico de K. Popper. Estas concepciones presentan algunos puntos en común:

- ¿Qué es ciencia? La ciencia es centralmente un conjunto de enunciados de distintos niveles de generalidad y abstracción, testeables empíricamente.

- ¿Cuál es su objetivo? Explicar y predecir los hechos sociales

- ¿Cuál es el criterio de validez? En la utilización del método científico inspirado en las ciencias naturales, y en la experiencia como ultima ratio objetiva de la verdad científica.

Tanto el empirismo lógico como el racionalismo crítico, ambos inscriptos en una concepción naturalista de la ciencia social, entienden al método científico como los procedimientos lógicos para establecer la verdad o falsabilidad de los enunciados. En todo caso, todos los enunciados científicos deben ser plausibles de ser observados empíricamente, aunque este no fue el caso propuesto en esta investigación. Las teorías, señalan, son un conjunto de enunciados con carácter hipotético. Hipotético porque se construye a partir de hipótesis derivadas de las teorías, que deben ser verificadas o falsables empíricamente a través de la observación y la experiencia, por ende, vale aclarar que este no es el paradigma epistemológico adoptado en esta investigación.

El empirismo, en sus dos versiones, se proponía como una solución a la situación pendular de las ciencias sociales entre la especulación filosófica clásica de las miradas normativistas de la ciencia social, y el hiperfactualismo de la investigación naturalista. Es decir, buscaba la construcción de una teoría empírica de las ciencias sociales que permita

explicar y predecir los fenómenos sociales, siendo este el paradigma epistemológico adoptado para esta investigación.

Ahora bien, la teoría empírica así planteada suponía que, a cada concepto teórico expresado en un conjunto de enunciados, le corresponde un hecho de la realidad. La verdad de los enunciados científicos está basada en última instancia en la experiencia sensorial de la realidad.

Y aquí debemos introducir otra cuestión fundamental que diferencia los paradigmas epistemológicos naturalista y post empirista: la concepción ontológica sobre el objeto de estudio, la realidad social. Para los investigadores naturalistas, la realidad social es un hecho objetivo externo al investigador. Es decir, existe por fuera de su subjetividad y de su capacidad de comprender la realidad social. Al ser objetivamente externo al investigador, éste puede conocerlo con el sólo proceso de observación.

¿Cuáles son las críticas frecuentes a esta perspectiva epistemológica en ciencias sociales? Sintéticamente, en primer lugar, la presunción de objetividad de la observación sensorial desconociendo la subjetividad propia de los investigadores y de las relaciones de poder que se ponen en juego en el proceso de investigación. La pretendida neutralidad axiológica del investigador ha sido insumo de debate en la segunda década del siglo pasado.

En segundo lugar, la necesidad de contar con teorías generales y sustantivas que permitan construir un lente desde donde comprender y dar sentido a los datos empíricos recolectados. El hiperfactualismo se instala como un riesgo muy común del paradigma naturalista de las ciencias sociales. El desarrollo de las nuevas tecnologías y de nuevos instrumentos de recolección y procesamiento de datos como los adoptados en esta investigación, abona esta cuestión en la medida que no sea orientada por teorías generales

que expliquen la realidad observada. La relación de las teorías y los datos va a ser el elemento estructurador del debate post empirista de la segunda década del siglo pasado.

En la década de los `60 y de la mano de lo que se conoció como el Giro Lingüístico en ciencias sociales se instala en el debate académico la idea de que "entre la realidad empírica y el sujeto-actor social cognoscente, se encuentra el lenguaje". Se cuestiona la veracidad de la concepción empirista sobre la objetividad de la realidad social. No existe un mundo social objetivo externo a los actores, sino que los actores lo construyen a través del lenguaje. Es decir, los actores construyen la realidad social a partir de su capacidad de nombrar, comprender y conceptualizar el mundo que los rodea.

El lenguaje, en tanto convención colectiva respecto de que cuando nombramos una cosa, todos acordamos que nos referimos a lo mismo, es lo que da sentido al mundo social.

Por lo tanto, la realidad social no es externa al sujeto ni objetiva, sino que es una construcción subjetiva mediada por el lenguaje o quizás aquí la terminología técnica ausentismo común a los profesionales de recursos humanos. Y como tal, la ciencia social debía entonces, interpretar y comprender el sentido subjetivo que subyace a la realidad social o hasta, aquella presente en el mundo laboral.

No importa tanto la explicación objetivo del funcionamiento social o de las estructuras sociales, ya que éstas no existan como realidad objetiva (obviamente que esto es una generalización, y que hay diferentes miradas respecto de esta cuestión al interior del paradigma post empirista). Lo importante es, entonces, conocer el sentido subjetivo de la acción social de los sujetos – actores sociales - quienes en definitiva construyen la realidad social en la cual se inscriben.

Este nuevo escenario post empirista abre la puerta a diferentes teorías de la interpretación como la hermenéutica clásica de Paul Ricoeur y Gadamer, teorías de la doble hermenéutica de Giddens, a las teorías críticas en sus diferentes variantes: Neomarxismo, post estructuralismo, feminismo dentro otras, y a teorías comprensivitas de raíz weberiana con eje en el análisis de la acción social y la subjetividad.

El paradigma post empirista que, contiene estas diferentes perspectivas teóricas, recupera la preocupación por el sentido subjetivo de la acción social planteada por Weber y, por lo tanto, su historicidad y su intersubjetividad, así como desarrollado en esta investigación en el contexto histórico. La realidad social ya no es concebida como un hecho objetivo en sí mismo, sino que es una construcción, histórica e intersubjetiva, que puede ser captada únicamente a través de la experiencia de los actores. Esta cuestión, tan sencilla, supone que:

1) La realidad sólo puede ser comprendida a través de la perspectiva de los actores.

2) Los actores portan construcciones teóricas de primer grado (sentido común) sobre su relación con el mundo social.

3) La relación entre los actores sociales y la realidad social esta mediada por el lenguaje.

Por lo tanto, la realidad social es subjetiva.

Ahora bien, ¿qué implica esto en términos de la construcción del conocimiento científico para la presente investigación? Por un lado, se supone que el investigador, atravesado por su propia subjetividad, debe abocar por la neutralidad valorativa (en términos

de Habermas), el distanciamiento crítico en el proceso de investigación científica. Es decir, debe tener la capacidad de abordar el proceso de construcción de conocimiento asumiendo su propia subjetividad, pero con una mirada crítica sobre sus problemas de investigación y esto es posible constatar en el desarrollo a continuación.

Por otro lado, la construcción de conocimiento científico como señala Guidens responde a un proceso de doble hermenéutica, ya que éste se asienta sobre el sentido común de los propios actores y de su comprensión del mundo social. Todos, en nuestra vida cotidiana, construimos teorías sobre el funcionamiento del mundo social o en un ámbito más estricto del ambiente laboral. El sentido común que los actores construyen, sobre su forma de comprender el mundo social que los rodea, es un elemento fundamental para revalorizar la subjetividad del conocimiento científico, el rol del lenguaje y los discursos en la comprensión del sentido subjetivo de la acción. Estas cuestiones repasadas en los apartados anteriores, orientan la elección de la estrategia metodológica a una perspectiva cualitativa del conocimiento científico, y a técnicas de recolección y análisis de los datos, basadas en las percepciones y las experiencias de los sujetos de la acción – los actores sociales elegidos – profesionales de recursos humanos.

Respecto a los supuestos paradigmáticos, cabe aclarar que en el actual escenario post empirista conviven diferentes paradigmas de investigación en las ciencias sociales, con diferentes tradiciones filosóficas, teóricas y metodológicas. No existe consenso respecto de cuántos y cuáles son los principales paradigmas que conviven actualmente en nuestras disciplinas.

Por lo que en principio y a modo ilustrativo se presentó abajo los dos principales paradigmas que caracterizan la investigación social. Estos son el paradigma positivista y el constructivista como recopilado abajo para una mejor comprensión.

TABLA 4- DIMENSIONES

	Ontológica	Epistemológica	Metodológica
Positivista	Existe una realidad objetiva, externa, real, aprehensible y conducida por leyes y mecanismos naturales inmutables	El investigador y el objeto de investigación son dos entidades autónomas: el investigador estudia el objeto sin influenciarlo o ser influenciado por él. El reconocimiento es libre de valores y ajeno al contexto social em que se produce	La experimentación, la manipulación de hipótesis y las técnicas cuantitativas son la mejor forma para descubrir el mundo
Constructivista	La realidad es aprehensible em forma de múltiples e intangibles constructos mentales, social y experiencialmente construidos, de naturaliza local y específica, dependientes em su forma y contenido de las personas o de grupos	La relación entre el investigador y el objeto investigado es transaccional y subjetivista; por ello es conocimiento es siempre una construcción humana, y nunca libre de valores.	Mediante técnicas hermenéuticas se interpretan las construcciones individuales que son extraídas y refinadas mediante la interacción y en medio del investigador y sus respondientes.

Fuente: Tomado de: Ver. Int. Contam. Ambient v.26 n.2 México mayo 2010

Sus principales diferencias a modo esquemático, como visto en el cuadro arriba, son del orden:

1) Ontológico - Vinculado a la forma de concebir la naturaleza de la realidad social,

2) Epistemológico - Vinculado a la forma de concebir la objetividad/subjetividad del conocimiento social), y

3) Metodológico - Vinculado a la forma de construcción del conocimiento científico sobre la realidad social.

Un tercer paradigma en ciencias sociales, que no podemos dejar de mencionar, es el Paradigma Crítico basado en el marxismo heterodoxo de la Escuela de Frankfurt. Algunas características básicas son que este paradigma comparte con el constructivista su concepción sobre el estatus ontológico de la realidad social, sobre la construcción subjetiva del conocimiento científico y sobre el rol de los valores dentro del mismo.

Sin embargo, la perspectiva crítica se diferencia del paradigma constructivista, y a su vez del positivista, en el propósito último de la investigación social. Mientras que en función de su concepción ontológica, epistemológica y metodológica, el propósito de la investigación social para los positivistas es la explicación y predicción de los fenómenos sociales como si pretendió identificar en esta investigación, para los constructivistas el propósito es la comprensión de la misma siendo este el paradigma central adoptado, y para los investigadores que se inscriben dentro del paradigma crítico, el fin último es la transformación de la sociedad, en esta investigación de modo micro en el entorno laboral, es decir, por lo menos un intento y un esfuerzo para esto por medio de la investigación.

El propósito de la investigación social y de la construcción de conocimiento científico se encuentra íntimamente vinculado al lugar que estos paradigmas les otorgan a las generalizaciones, es decir, el alcance de los resultados de la investigación y a las causalidades, es decir, la capacidad de establecer relaciones de causa y efecto para el mundo social en la construcción del mismo como se propuso este estudio del ausentismo.

Como se comentó anteriormente, la elaboración de este "estudio sobre el ausentismo laboral en las organizaciones desde una mirada de los profesionales de recursos humanos" es

la respuesta que se pretende dar a la inquietud transmitida por numerosas empresas sobre la creciente incidencia del ausentismo en su actividad.

El periódico "El Mundo"[5] comenta en un artículo publicado en su versión online, sobre el impacto del ausentismo del tema ausentismo en la economía:

Las bajas laborales derivadas de una incapacidad temporal (IT) por enfermedad común no dejan de crecer y superarán este año los 4,5 millones, un 15% más que en 2015, lo que equivale a que más de 880.000 trabajadores no acudan a su puesto de trabajo ningún día del año, según datos de la Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo (Amat).

La Revista Proteção también publicó un artículo sobre el tema:

El 45% de las ausencias del trabajo no están justificadas, según este estudio. Las ausencias y retrasos de los empleados en el lugar de trabajo, los tiempos específicos y aislados, pueden hacer una gran diferencia. De acuerdo con un estudio realizado por Delphi Clínica de Medicina y Seguridad, los casos de ausencia de los empleados no tienen ninguna justificación.

Según La Revista Proteção:

La encuesta también señaló que las verdaderas razones probadas con el ausentismo, el nombre dado al fenómeno de servicio de ausencia, corresponden al 55% de todos los casos. Los investigadores encuestaron a 241 empresas en el estado de Río de Janeiro, sobre todo en Rio Grande, de mayo a septiembre de este año. Las principales razones de la ausencia del

[5] Fuente: El Mundo - <www.elmundo.es/economia/2016/12/12/584d831c46163fdd478b45ac.html> consultado en: 22Feb2017

trabajo son las enfermedades y cirugías relacionadas con la columna vertebral y fracturas o lesiones en las extremidades inferiores.

Estos artículos son datos que muestran una tendencia hacia el aumento del ausentismo laboral en los últimos años, con los consiguientes perjuicios organizativos y productivos que ello conlleva, por este motivo es que este trabajo de tesis se propuso recolectar y analizar datos para aproximarse de una manera más objetiva a la realidad del fenómeno.

Esta investigación pretendió describir y analizar los rasgos sobresalientes de este fenómeno social y cultural dentro de las organizaciones desde la perspectiva de los profesionales de recursos humanos.

Por lo tanto, reiterase que el paradigma adoptado en esta investigación es el constructivista, dado que esta visa comprender/interpretar la realidad social, pues el análisis de los datos y el alcance de los resultados es situado en tiempo y espacio. El método utilizado es fue inductivo una vez que - las categorías, patrones e interpretaciones se construyen a partir de la información obtenida y no a partir de hipótesis previas; es inductivo porque las categorías y patrones emergentes se construyen sobre la base de la información obtenida -, es decir que la causalidad puede ser establecida, no como causa y efecto en un mundo objetivo, sino a partir de la interacción de los actores sociales con su objeto de conocimiento. Es decir, a partir de la comprensión de los fenómenos de la realidad social se puede establecer relaciones causales complejas.

2.5. LÍMITES DEL TRABAJO

Dada la complejidad de la actual investigación, tanto en términos de números, así como en la relación entre las variables de la investigación, cuanto en términos de horizonte de la actuación de la metodología, cabe resaltar que son estas las principales limitaciones de la investigación, ya que se dificultará evaluar en toda su extensión, los beneficios y los resultados de la aplicación de la metodología propuesta a continuación. Como se observa en el noveno capítulo, el modelo teórico construido podrá ser validado y tener su efectividad evaluada a partir de resultados preliminares, obtenidos en la aplicación descriptiva de la metodología y en su primera fase de aplicación general.

Este tipo de investigación no pretendió resolver ningún problema, solamente descubrir o construir más conocimientos sobre una parte de la realidad.

Se trató también de un estudio en el que se recogieran los datos necesarios a través 01 análisis de contenido-estudio de caso de una empresa que puso a disposición sus reportes para análisis técnico. Levantamiento histórico-bibliográfico y de cuestionario previamente estructurado para este fin. Debido a que este pretende ser un estudio sobre el fenómeno del ausentismo, otra posible limitación está que el objetivo no fue en investigar con mayor profundidad el tema en cuestión como dicho anteriormente desde una mirada economicista, sino comprender mejor la interrelación entre las variables psicosociales desde la visión de los actores sociales – los participantes/informantes - y generar hipótesis para fomentar futuras indagaciones más amplias.

La técnica de muestreo utilizada para construir una población-muestra es otra limitación dado que esta viene sin pretensiones de ser representativa y cubra la amplitud y complejidad del objeto de estudio, aunque el tipo de muestra utilizada estuvo en estrecha relación con la naturaleza del problema y de los objetivos planteados.

Según la dimensión cronológica la presente investigación puede ser definida en partes como una investigación histórica ya que toma de hechos del pasado como fuente de información y a su vez descriptiva por describir el fenómeno del ausentismo como aparece en la realidad en un momento dado y por proponer conocer un fenómeno, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifestó su estructura o comportamiento.

Los supuestos paradigmáticos que componen cada paradigma como presentado en los antecedentes de esta investigación, definen una postura determinada sobre la concepción del propósito de la investigación social (la explicación o la comprensión), y de la causalidad en ciencias sociales, así como sobre la utilización de procedimientos deductivos, inductivo o abductivos en la construcción del conocimiento sobre la realidad social, el papel de teoría general y de las teorías sustantivas en el diseño de la investigación, como los problemas de validez, generalidad y confiabilidad de los argumentos construidos a través de la investigación, así otra limitación puede ser que la investigación no atienda a todos los propósitos de la investigación social como se espera.

Los profundos debates en torno a cómo se construye u obtiene (según la perspectiva adoptada) el conocimiento científico, dieron lugar a la conformación de dos tradiciones de investigación, el método cualitativo y el cuantitativo y más allá de esta investigación contar con algunos análisis estadísticos ella nos es un tipo de investigación cuantitativa o cuali-cuanti.

Otra posible limitación es la metodología ser una rama de la lógica que se ocupa de la aplicación de los principios de razonamiento a la investigación científica y filosófica. Es un sistema de métodos en una ciencia particular; el método es un modo de hacer, un procedimiento, generalmente regular y ordenado. La metodología discute los fundamentos

epistemológicos del conocimiento; el papel de los valores; la idea de causalidad; el papel de la teoría y su vinculación con lo empírico; la definición y validez o aceptabilidad del recorte de la realidad; el uso y el papel que juegan la deducción e inducción; cuestiones de verificación y falsación y los contenidos y alcances de la explicación e interpretación. No menos importante, también trata cuestiones como el papel del investigador, en general sus orientaciones culturales y especialmente sus valores, su interacción con los agentes sociales, y las diferencias y superposiciones entre los niveles macro y micro sociales. La metodología se apoya sobre los paradigmas. Los métodos o modos de procedimiento son una serie de pasos que el investigador sigue en el proceso de producir una contribución al conocimiento". Diesing (1972), a quien pertenece esta definición, prefiere denominar a los métodos "pautas de descubrimiento". Los métodos se apoyan sobre la teoría sustantiva de cada disciplina." (Sautú, 2005: 55).) respecto de los procedimientos lógicos utilizados por el investigador para construir teorías sociales.

Como señala Sautú (2003), las decisiones metodológicas en una investigación se sustentan en el paradigma epistemológico y en las teorías generales en el cual se inscribe. La investigación social se encuentra enraizada en teorías generales sobre la realidad social, ya que son éstas las que nos permiten recortar y problematizas aspectos de la misma que merece ser investigado. Y a esta premisa subyace el supuesto teórico de que la teoría es, como dice Sautú, lo que da sentido y coherencia a todos los elementos de un diseño de investigación y esta puede venir a ser otra limitación sobre el asertividad de la decisión metodológica.

A su vez, la elección de la metodología de investigación está basada, según Sautú (2003) en tres cuestiones teóricas fundamentales:

En primer lugar, ¿cuál es el recorte de la realidad que postula la teoría y desde qué perspectiva se lo aborda? Esto define el nivel de análisis que asumirá la investigación. Un nivel macro social, es decir de la sociedad en general; o micro social, a nivel de las personas, en esta investigación lo adoptado es el micro.

Sin embargo, la definición del recorte de la realidad, muchas veces, se va construyendo a medida que el investigador avanza en la problematización de su tema de interés, de la mano del estudio de este. A su vez, también hay trabajos de investigación que combinan ambos recortes.

Esta cuestión, por supuesto, también define las unidades de análisis que se utilizarán, ya sea agregadas para el nivel macro o individuales para un nivel micro como en esta investigación.

Segundo, e íntimamente ligado al recorte de la realidad social adoptada, el investigador debe preguntarse también si su objetivo de investigación está orientado al análisis de la estructura social o de la acción social, en esta investigación está orientada para la acción social. Esta cuestión generalmente se encuentra delimitada por la disciplina académica desde la cual el investigador realiza su investigación, y por los supuestos paradigmáticos y teóricos en los cuales se inscribe.

Desde las ciencias sociales, generalmente, aunque no únicamente, se pone el foco de interés en la acción de los actores (formas de gobierno, participación política, partidos políticos, liderazgo, cultura organizacional son todas cuestiones vinculadas a las formas de acción de los actores en una sociedad o en el entorno laboral). En cambio, los economistas y algunos sociólogos suelen problematizar cuestiones vinculadas a las estructuras sociales.

Por último, indiscutiblemente deberemos preguntarnos sobre "¿cuál es su visión del funcionamiento de la sociedad y lo social?, ¿qué es lo que explica los fenómenos humanos? El orden social que nos precede y al cual nos adaptamos, o los agentes sociales, individuales y autónomos que construyen cotidianamente la sociedad" (Sautú, 2003: 9)

Los conceptos de estructura y orden social, como de acción social y de agentes (sujetos/actores/individuos), tienen diferentes acepciones según la perspectiva epistemológica y teórica adoptada, sin embargo, vale destacar que en la presente investigación adoptamos los actores sociales. Estos conceptos teóricos fuertes son insumo de muchos debates entre diferentes perspectivas teóricas de las ciencias sociales en general. Estos debates no serán abordados en esta investigación, ya que nuestro interés está puesto en las estrategias metodológicas utilizadas para el análisis del ausentismo.

Otra limitación importante es que el método Delphi[6], se basa en parte, en opiniones de especialistas. En la obra intitulada Metodología Científica, Alyrio (2008), defiende el método basado en la aplicación de un cuestionario a un grupo de individuos, preservándolos del anonimato. Aun para el mismo autor el anonimato de los respondientes, el feedback de las respuestas y la representación estadística de los resultados son las principales características del procedimiento.

2.6. METODOLOGÍA

[6] El origen del método se remonta al año 1963, cuando dos matemáticos norteamericanos (Norman Dalkey y Olaf Hermes) diseñaron una técnica con el propósito de llegar al consenso entre expertos sobre un acontecimiento futuro. El nombre "Delphi" fue escogido para hacer mención a la ciudad de la antigua Grecia, Delfos, dónde era célebre el oráculo que habitaba el templo y adivinaba el futuro.

El método consiste en la utilización sistemática del juicio intuitivo de un grupo de expertos para obtener un consenso de opiniones informadas. Para una mayor eficacia del método es aconsejable el anonimato y la retroalimentación controlada.

Siguiendo a Roth (2008), debemos señalar que la corriente empirista de la ciencia, propuso teorías para explicar fenómenos e intentar mediante demostraciones, evidencias y pruebas empíricas para comprobarlas o refutarlas y por esto corresponde a la corriente principal de investigación en ciencias sociales.

Sin embargo, en las últimas décadas el post empirismo, como una corriente crítica del empirismo tradicional, ha emergido también en el campo del análisis de las ciencias sociales.

La teoría y la metodología, como ya dijimos, forman parte de un mismo universo y deben ser trabajadas conjuntamente. En el siguiente cuadro intentaremos mostrar las principales teorías sobre el ausentismo y sobre los actores sociales, y las diferentes perspectivas epistemológicas en las cuales se inscriben. Obviamente que este cuadro es una simplificación analítica, con el único objetivo de mostrar las diferencias epistemológicas entre las perspectivas. En el desarrollo teórico de las diferentes perspectivas hay matices, tensiones y similitudes que no están expresadas en el cuadro. Las estrategias metodológicas utilizadas principalmente por cada paradigma epistemológico, pueden ser sintetizadas en el siguiente cuadro:

TABLA 5 - PARADIGMA EPISTEMOLÓGICO

Paradigma Epistemológico	**Estrategias Cuantitativas**	**Estrategias Cualitativas**	**Estrategia Triangulación**
Neo Positivismo	**X**		
Racionalismo Crítico	**X**		**X**

Teoría Crítica		**X**	**X**
Constructivismo		**X**	

Fuente: Elaboración propia con base en los Paradigmas

Cabe destacar que la investigación cualitativa, cuyos modelos son el método etnográfico y el análisis de textos, o cuestionarios estructurados de participación voluntaria (utilizado en esta investigación), se apoya sobre: la idea de la unidad de la realidad de ahí que sea holística y en la fidelidad a la perspectiva de los actores involucrados en esa realidad como el caso de los profesionales de recursos humanos.

De allí desprenden algunas cuestiones, como por ejemplo la búsqueda de una respuesta holística, que respete la perspectiva de los propios actores. Aquellos estudios que traten con colectivos (como es un grupo de profesionales de las organizaciones empresariales) y en los que sea necesario conocer cómo funciona el conjunto; los estudios en los cuales se intenta describir o explicar un fenómeno, donde la generación, emergencia y cambio sean aspectos centrales para la comprensión del tema central como de esta investigación como el ausentismo laboral; los estudios en los cuales el "lenguaje" sea una parte constitutiva central del objetivo; y los análisis donde la interacción mutua entre actores, la construcción de significados y el contexto en el que actúan forme parte del tema investigado. Totalidad, tiempo, lenguaje, interacción, interconexión. Son ideas propias de las metodologías cualitativas" (Sautú, 2005: 56), aplicadas en esta investigación.

Al final cabe reforcemos que nos ocuparemos de la estrategia de triangulación, la cual ha cobrado relevancia en los últimos años a partir de debates epistemológicos y

metodológicos entre expertos, y que podemos decir, combina ambas estrategias en la consecución de conocimiento científico.

Considerase que en la actualidad se encuentra saldado el debate en torno a la superioridad de una sobre otra, y es más frecuente en la investigación empírica la utilización de estrategias TRIANGULARES. Es decir, que combinan ambas estrategias, y tipos de datos cuantitativos y cualitativos en función de la explicación/interpretación de los fenómenos sociales. Sobre esta estrategia de investigación nos abocaremos en la investigación.

2.7. POBLACIÓN

Como la perspectiva cualitativa busca comprender e interpretar desde los propios sujetos-actores sociales, no tiene pretensiones de construir leyes generales que se apliquen en cualquier tiempo y espacio, sino que busca profundizar el conocimiento y la comprensión profunda de fenómenos situados histórica y espacialmente.

Para esto la construcción de la muestra de las unidades de análisis que se utilizó, responde a distintos criterios, procurando que la población-muestra, recupere la voz de los protagonistas, es decir de los sujetos-actores sociales intervinientes en el problema de investigación. El tipo de población-muestra utilizada estuvo en estrecha relación con la naturaleza del problema y de los objetivos planteados. El acceso a los informantes, es decir el acceso a los datos fue sin un aspecto fundamental para el desarrollo de la investigación.

Aunque la categoría antigüedad laboral no es una categoría analizada, como información el Grupo 1 está compuesto por profesionales de recursos humanos con mayor *seniority* o antigüedad laboral que el Grupo 2. No hay un motivo o justificación para la aplicación del cuestionario en dos etapas , sino que la disponibilidad de estos profesionales en

participar e contestar al cuestionario en el momento que los invitamos dentro de las etapas del programa, planeamiento y desarrollo empírico de esta investigación.

El muestreo no probabilístico es una herramienta de la investigación científica. Su función básica es determinar que parte de una realidad en estudio (población o universo) debe examinarse con la finalidad de hacer inferencias sobre dicha población. Cuando decimos que una muestra es representativa indicamos que reúne las características de la población que son importantes para la investigación.

Los investigadores usan la palabra población para referirse no sólo a personas, si no, a todos los elementos que han sido escogidos para su estudio, como en la presente investigación, los profesionales de recursos humanos. Por lo tanto, el concepto población en el marco de la definición muestral nos habla del universo de estudio - conjunto de personas/profesionales, cosas o fenómenos sujetos a investigación, que tienen algunas características definitivas. Ante la imposibilidad de investigar el conjunto en su totalidad "profesionales", se seleccionó un subconjunto, es decir los profesionales de recursos humanos, al cual se denomina muestra como en esta investigación.

Por lo tanto, el tipo de población adoptada es el método de muestreo no probabilístico. Los métodos de muestreo no probabilísticos no garantizan la representatividad de la muestra y por lo tanto no permiten realizar estimaciones inferenciales sobre la población. En algunas circunstancias los métodos estadísticos y epidemiológicos permiten resolver los problemas de representatividad aun en situaciones de muestreo no probabilístico, por ejemplo, los estudios de caso-control, donde los casos no son seleccionados aleatoriamente de la población.

Los investigadores emplean la palabra muestra para describir una porción escogida de la población como en esta investigación tenemos los profesionales de recursos humanos. Los

métodos presentados hasta ahora están pensados para seleccionar directamente los elementos de la población, es decir, que las unidades muéstrales son los elementos de la población.

Reiterando, no hay un motivo o justificación para la aplicación del cuestionario en dos etapas, sino que la disponibilidad de estos profesionales en participar de este en el momento que fueran invitados dentro del programa y planeamiento de desarrollo del empírico de esta investigación.

Se seleccionó a los participantes de la categoría profesional de recursos humanos de forma aleatoria, es decir, por el criterio de disponibilidad, por medio de la invitación enviada para contestar a los cuestionarios enviados a los profesionales de recursos humanos aquí denominados informantes a través del correo (e-mail) y de la red social. La invitación contaba con una nota explicando la naturaleza de la investigación. El cuestionario estructurado se utiliza generalmente en el censo, por ejemplo, el IBGE (Instituto Brasileño de Geografía y Estadística), en los sondeos de opinión, en las urnas, en estudios de mercado, investigación de la audiencia y otros.

La participación de los informantes se dio de modo voluntario por los profesionales de recursos humanos considerando su real interés en el tema de esta investigación como personas del área. Del mismo modo, tendrían la oportunidad de hacer un análisis crítico y quisieron así aportar con su experiencia técnica y personal así como su punto de vista-percepción. Por esto se puede decir que la metodología aplicada fue un modelo cualitativo. Se optó por este tipo de población-muestra por la importancia de esta categoría profesional respecto a la proximidad del tema investigado y la percepción de estos en el mercado laboral contemporáneo, las conexiones existentes y la diversidad de sectores y empresas que componen este universo laboral en donde fue posible recolectar información concreta y

exacta de la problemática abordada con técnicos y expertos en el tema de esta investigación, así como de otros técnicos y expertos de otros sistemas y subsistemas de recursos humanos.

Se propuso con esto crear un clima de familiaridad y confianza en razón del entorno en el que se realizó la investigación por caracterizarse y por resultar al entrevistado cómodo y acogedor, al hacer hincapié en la utilización de un lenguaje que resultó familiar y significativo para los informantes.

Retomando lo anterior, el tamaño de la primera muestra de los profesionales del área de recursos humanos fue de 124 (Grupo 1), siendo esta muestra el resultado de quienes desearon participar de la investigación y contestar el cuestionario voluntariamente considerando que los voluntarios que responderán al cuestionario son aquellos que manifestaron real interés en el tema de esta investigación y quisieron así aportar con su experiencia y punto de vista, haya visto que muchos de ellos ha manifestado formalmente este interés, dado que tienen mucho interés en aprender y conocer el resultado de esta investigación para aplicarlos en sus labores. Para la muestra de esta investigación definir qué porcentaje de error se podría aceptar no sí aplica dado que es una muestra no probabilística – una población - sin representación significativa, un breve retrato de una percepción general de la categoría profesional de estos profesionales de recursos humanos que como actores sociales tuvieron la oportunidad de manifestarse y ser oídos así como la percepción en comparación de la segunda muestra de los profesionales del área de recursos humanos que fue de 100 (Grupo 2) que igualmente participaron de modo voluntario considerando su real interés en el tema de esta investigación como personas del área, incluso por la oportunidad de hacer análisis crítico y quisieron así aportar con su experiencia y punto de vista, acercándose mucho más de los análisis de relatos y datos. Por esto es posible refuércenos que la metodología aplicada fue un modelo cualitativo.

La región donde se hizo la investigación por medio del cuestionario fue Brasil y Argentina no restricto a una ciudad o región-frontera y debido la complejidad y la extensión territorial y poblacional de estos dos países, hicimos uso de las TICs (Tecnología de la información) en este caso la red social de LinkedIn para llegar al grupo de interés (los informantes), ya que según Santos & Santos (2014) en artículo sobre las redes sociales digitales y sus influencias en la sociedad y educación contemporánea se puede afirmar, sin equívoco, que en este período técnico-científico-informacional, el internet, a través de las tecnologías de la información y comunicación (computadoras, celulares, smartphones, tablets), en cuanto posibilidad de comunicación e información está modificando la forma como las personas se relacionan, aprenden y se comunican. Tal afirmación se fundamenta en la obra intitulada "Metodologia científica: a construção do conhecimento" Santos (2009), que esclarece: "una convergencia de los momentos" (SANTOS, 2009, p. 196) se configura en el substrato socio espacial en que se conjugan, en un mismo direccionamiento, media y tecnologías de información y comunicación configurando, en gran medida, el incremento de las redes sociales digitales que se tornan cada día más latentes en la cultura y sociedad contemporáneas.

2.8. TÉCNICAS DE ANÁLISIS

El propósito de las Ciencias Sociales está en la comprensión real de las motivaciones y se puede lograr teniendo en cuenta la relación entre el mundo real y el sujeto que se apropia de él, el vínculo entre el mundo objetivo y la subjetividad del sujeto y cómo los actores sociales – profesionales de recursos humanos - interpretan los fenómenos de la vida social, porque la realidad se revela a través de los significados atribuidos por los actores sociales en interacción y no puede considerarse como un sistema de hechos neutrales o como una pre-existente de datos.

El enfoque de la investigación cualitativa, la metodología parte del motivo que la investigación en las ciencias sociales tiene un componente socio-antropológico fuerte, así requiere la descripción de la intención [Chizzotti 1991: 84; Fox 1987: 481], la interpretación y la comprensión de lo social con el fin de poner de relieve las características específicas de los contextos estudiados. El conocimiento de las características y fundamentos epistemológicos de estos métodos ayudan a establecer y relativizar el impacto que tienen en la investigación social y configurar el proceso de investigación de acuerdo con la siguiente pregunta: ¿en qué medida estos métodos contribuyen a la superación de la visión positivista de la realidad basado en el subjetivismo que domina el campo del análisis sociológico de lo real, es decir, en qué medida son capaces de satisfacer las demandas de la comprensión de la realidad social y se basa en el enfoque interpretativo y crítico?

"Las metodologías cualitativas de investigación" es un nombre genérico para un conjunto de estrategias y métodos de investigación que tienen características similares entre sí, sobre la base de los enfoques naturalistas, etnográficos y etogenéticos. Esta designación es un modo interactivo de recopilación y análisis de datos y el uso de diversas fuentes a través de una combinación de métodos que tratan de captar la dimensión subjetiva de los fenómenos sociales. Las metodologías de investigación cualitativa son inspiradas por, entre otros, los supuestos del paradigma constructivista [Guba y Lincoln, 1994: 105-117] que, en el plano ontológico, se supone que la realidad no existe fuera de la conciencia del sujeto, el caso en sí una construcción social impregnada de sentido. A nivel epistemológico, estas metodologías consideran que el conocimiento se construye intersubjetivamente a través de una estrecha interacción entre el que conoce y el objeto. En el plano metodológico, la interpretación de la realidad implica la consideración y la financiación de los significados atribuidos por los actores sociales a diferentes aspectos de su interacción. El objetivo de estos métodos es

describir y comprender el comportamiento humano en su complejidad, lo que explica el proceso por el cual los actores sociales construyen los significados atribuidos a lo social y a partir de ahí, desarrollar conceptos heurísticos que reflejan esta realidad [Bogdan y Biklen 1994: 69-70]. Buscan generar una comprensión interpretativa de lo real en el sentido de revelar una realidad múltiple y dinámica, que debe entenderse como una forma de investigación cuyo interés radica en la interpretación de los procesos sociales mediante el análisis reflexivo y crítico de relatos reales.

Como una investigación que hace uso de los modelos cualitativos estuvo primordialmente preocupada con el proceso de por sí, más que con los resultados y los productos, porque más allá de los productos y resultados lo que se esperaba con la investigación era explorar y describir la dimensión subjetiva desde los profesionales de RRHH sobre el fenómeno del ausentismo. De ser así, se realizó una investigación de nivel descriptivo describiendo e identificando las características más sobresalientes de una realidad que se pretendió estudiar como del fenómeno ausentismo. Buscó en el campo del saber interdisciplinar elementos que ayudaron a pensar cómo está constituido el sujeto trabajador y la conceptualización del trabajo. Escuchar a los propios actores sociales, el sentido que ellos atribuyen al ausentismo, sus experiencias, así como la estructura de referencia sobre el mundo laboral que ellos tienen y como esta referencia de ellos podría venir a representar el fin de los problemas relacionados al ausentismo y así convertirse en generadores de cambios en el perfil del trabajador.

A su vez, según el propósito de investigación se presenta que la tipología de estudios adoptada fue:

Estudios exploratorios que tienen por objeto esencial familiarizarnos con un tema desconocido, novedoso o escasamente estudiado. Son el punto de partida para estudios posteriores de mayor profundidad, ya que se suelen utilizar para construir hipótesis y/o preguntas de investigación.

Estudios analíticos que son estudios orientados a la resolución de problemas de investigación científica desde el análisis empírico de fenómenos de la realidad que permiten comprender/interpretar diferentes aspectos de la misma como propuesto y desarrollado en esta investigación.

Estudios explicativos que están orientados a la comprobación de hipótesis causales de tercer grado; esto es, identificación y análisis de las causales (variables independientes como en esta investigación las psicosociales) y sus resultados, los que se expresan en hechos verificables (variables dependientes). Los estudios de este tipo implican esfuerzos del investigador y una gran capacidad de análisis, síntesis e interpretación. Asimismo, cabe señalar ser estas las razones por las cuales el estudio puede considerarse explicativo. Su realización sin duda supone el ánimo de contribuir al desarrollo del conocimiento científico" Ander- Egg, E "Técnicas de Investigación Social" Lumen Argentina 1995 24º edición, p.35.)

Las teorías sustantivas son teorías de alcance intermedio como vimos con anterioridad, que brindan elementos para comprender/explicar fenómenos particulares del tema de investigación. De las teorías sustantivas se derivan conceptos, preposiciones, pautas y regularidades que permiten al investigador abordar, analizar, observar o medir los fenómenos sociales (datos empíricos). Las teorías sustantivas brindan las herramientas analíticas que le permiten al investigador, recortar empíricamente el tema de investigación.

En definitiva, las teorías sustantivas les permiten saber qué tiene que mirar del fenómeno social analizado, para responder su pregunta de investigación.

Se pretendió una investigación pura, considerando que la misma se orientó a la profundización y clarificación de la información conceptual de una ciencia, al conocimiento por el conocimiento mismo, en ampliar y profundizar cada vez más nuestro saber de la realidad, así como buscó el descubrimiento de leyes o principios básicos que constituyen el punto de apoyo en la solución de alternativas sociales. También porque se valió del muestreo y tuvo como objeto el estudio del problema - como el ausentismo - destinado al conocimiento. En otras palabras, dada la finalidad que esta pretendió encontrar respuestas o soluciones al problema del ausentismo; la valoración del componente subjetivo (Bogdan & Biklen, 1994; Goetz & LeCompte, 1998: 114; Coulon 1995b: 53-54; Lindlof, 1995:33) del comportamiento social – intersubjetividad – rebelada por la experiencia personal de los actores en el contexto. Estos por su vez actuaron en función del modo como aprehenden y explican la realidad, o sea, de su "visión de mundo".

La búsqueda de significado de acción fue construida por los actores para comprender el modo como el sistema social funciona, dado que el social es una dimensión repleta de significados. Así, el objeto de las Ciencias Socias es la "acción-significado" (Lessar-Hébert et al. 1990:41; Bisquerra 1989: 269; Santos 1995:63-65) en la cual el estudio se hace según un enfoque etogenetico (Cohen & Manion, 1990: 300; Bisquerra 1989:267-268), es decir, basado en la captación de significados. Sin embargo, su carácter es de una investigación básica, es decir que está orientada a la investigación de conocimientos fundamentales para el desarrollo de una ciencia y su teoría, en este caso de las ciencias sociales del trabajo y organizacional.

Como el investigador es el primer instrumento para la colecta y análisis de datos, esta colecta es mediada por este instrumento humano, más que por inventarios, maquinas o cuestionarios, el tipo de colecta de datos será por medio de un cuestionario aplicado. Las ventajas de este tipo específico consisten en la utilidad y en la exploración de tópicos que pueden ser poco confortables para una discusión presencial con los informadores. Las limitaciones del tipo en específico son que ciertos informadores pueden presentar problemas de interpretación durante la participación.

Como instrumento metodológico se utilizó cuestionario estructurado de participación voluntaria como medio para discutir y entender el objeto de estudio, a través del material de investigación relevado y en la metodología de evaluación se aplicó como elemento de comparación un abordaje teórico-metodológico de carácter sociológico en conjunto con la evaluación de la interacción de las teorías abordadas y desarrolladas en la investigación.

La investigación se hizo a través de cuestionario estructurado donde los datos son recabados de la realidad y de la percepción y lectura de estos actores sociales (profesionales del área de recursos humanos). Se optó por aplicar un cuestionario dado que es una técnica cualitativa que se adoptó sobre la población-muestra de sujetos-voluntarios invitados a contestar el mismo.

Debido a la magnitud y la multitud de cuestiones tratadas en la epistemología del trabajo y de las organizaciones, se considera que desde el punto de vista del conocimiento y de acción social, la idea de que construir nuevos paradigmas implica un amplio diálogo entre tradición y modernidad; es decir, se toma como una hipótesis de que una nueva relación entre el hombre y la empresa y el entrecruzamiento entre diferentes temporalidades, que implica una mirada sabia y simultánea hacia delante y hacia atrás.

En otros términos, en esta investigación se propuso la búsqueda de nuevos senderos. Con el fin de acceder a las metas de esta investigación, se trabajó con el análisis de contenido; es decir los Reportes de Turnover de una gran empresa instalada en la Región Metropolitana de Vitória-ES.

El análisis de contenido, hoy asimilable al concepto de análisis del discurso, forma parte de los estudios interpretativos y se ha hecho extensivo a varias disciplinas. En un principio se planteó el análisis del discurso como un sustituto del análisis de contenido con teoría y método propio, hoy se refiere a una gran variedad de enfoques y métodos y es utilizado por disciplinas diferentes como la psicología, la antropología, la lingüística.

Las notas como los documentos de análisis del *turnover* y ausentismo relevados fueron consideradas desde el primer momento como insumos de evaluación y de ajustes del presente. La información relevada por medio del recorte de los principales aspectos y enfoques organizacionales extraídos del reporte fue organizada sistemáticamente. La empresa investigada fue únicamente a título de un estudio de caso de la rama de la siderurgia/metalurgia, debido al importante número de empleados en nómina y puestos de trabajo que genera, así como, por la demanda de gestión y control en torno de ausencias y faltas.

Sea cual fuera la secuencia de pasos del método científico, el éxito de cualquier empresa científica depende de tres elementos: "una clara identificación de los objetos a investigar, una teoría imaginativa que explique cómo se relacionan, y una idea precisa de los problemas concretos vinculados con la evidencia y las pruebas más adecuadas al tema de estudio" (Lazarsfeld, 1984:11). Con este fin, se seleccionó a los participantes de la categoría

profesional de recursos humanos por criterio de accesibilidad, interés por el tema y de forma aleatoria, sin preferencia por ninguno de ellos.

Para desarrollar un correcto análisis de los cuestionarios, en primer lugar, debió tomarse como referente de gran relevancia el espacio geográfico de consulta, en este caso la ventaja de ser estructurado dado que el cuestionario puede llegar a varias personas al mismo tiempo y conseguir un gran número de datos y puede cubrir un área geográfica más amplia como fue el objetivo de la investigación de abarcar tanto profesionales de Brasil como de la Argentina. Son estés los 224 profesionales del área de recursos humanos de diferentes empresas y ramas en el 2013 (Grupo 1) y los profesionales en el 2015 (Grupo 2). En tal sentido, las opiniones de los profesionales de recursos humanos - actores sociales - respecto del fenómeno ausentismo seguramente deben contener un sesgo propio de las ciudades, localidades, países en donde viven.

Se realizó una investigación de nivel descriptivo debido al hecho de describir e identificar las características más sobresalientes de una realidad que se pretendió estudiar como del fenómeno ausentismo. Como dijo VERGARA (2006), cabe aquí resaltar que estas clasificaciones atribuidas a la investigación no son mutuamente excluyentes y de esta forma se complementa.

En resumen, se realizó una investigación de nivel descriptivo debido a que se pretende describir e identificar las características más sobresalientes de una realidad que se pretendió estudiar como del fenómeno ausentismo. La investigación es una investigación pura, considerando que la misma se orienta a la profundización y clarificación de la información conceptual de una ciencia, al conocimiento por el conocimiento mismo, en ampliar y

profundizar cada vez nuestro saber de la realidad, así como buscó el descubrimiento de leyes o principios básicos que constituyen el punto de apoyo en la solución de alternativas sociales.

Decidió se así, por la aplicación de cuestionario, dado que la utilización de esta técnica permitió obtener información necesaria para estudiar las diferentes variables relacionadas con el problema, desde la propia visión de los actores sociales. Otras variables fueron levantadas en el desarrollo teórico de la investigación. Por medio del cuestionario se pudo definir un conjunto de preguntas que se elaboraron en forma análoga de entrevista. Detalles respecto al cuestionarios fueron desarrollados en el próximo subcapítulo 2.8 Técnicas de recolección.

Según (Boni & Quaresma, 2005) en artículo publicado en la Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC Vol. 2 nº 1 (3), janeiro-julho/2005, p. 68-80, El cuestionario totalmente estructurado es, uno donde las preguntas son pre-formuladas y se tiene cuidado de no escapar de ellos. La razón principal de este modelo es la posibilidad de comparación con el mismo conjunto de preguntas y que en caso de diferencias deben estas reflejar las diferencias entre los informantes (Lodi, 1974 citado por Lakatos, 1996).

Los cuestionarios pueden ser enviados a los participantes-informantes a través del correo, mail, web (red social) o un portador. Cuando esto sucede, deberán enviar una nota explicando la naturaleza de la investigación como se hizo en esta investigación. El cuestionario estructurado se utiliza generalmente en el censo, por ejemplo, el IBGE (Instituto Brasileño de Geografía y Estadística), en los sondeos de opinión, en las urnas, en estudios de mercado, investigación de la audiencia, opiniones y otros.

Algunas de las principales ventajas de un cuestionario es que no siempre se requiere la presencia del investigador para el informante poder contestar las preguntas. Además, el

cuestionario puede llegar a varias personas al mismo tiempo y lograr la obtención de una gran cantidad de datos y puede cubrir un área geográfica más amplia si este es el objetivo de la investigación como sucedió en esta. Asimismo, proporciona mayor libertad de respuestas a causa de anonimato, evitando posibles sesgos del entrevistador. En general, a través del cuestionario, se puede obtener respuestas rápidas y precisas.

Incluso este modelo de investigación viene sufriendo muchas críticas, por ende, el cuestionario es aun ampliamente utilizado en muchas áreas. Algunas de las desventajas de su uso son: el porcentaje de devolución de los cuestionarios enviados por correo por lo general es pequeña y cuando la devolución es tardía afecta a finales de los avances de la investigación (esto no se aplicó a nuestra investigación). A menudo hay una gran cantidad de preguntas sin respuesta (esto no se aplicó a nuestra investigación). Otra desventaja es la dificultad de comprensión de la cuestión por la parte demandada cuando el investigador está ausente. De igual modo este método de investigación – Entrevista por medio de cuestionarios - son administrados para evaluar opiniones, percepciones y actitudes como se esperaba obtener de los profesionales de recursos humanos.

Según (Bogdan e Biklen, 1999, p. 47) las características de la investigación cualitativa consideran: La fuente directa de datos es el entorno natural que constituye el investigador principal del instrumento; Investigación descriptiva; Los investigadores están más interesados por el proceso de los resultados o productos; Los datos tienden a ser analizado inductivamente; El significado es de vital importancia.

La preparación del cuestionario fue una de las etapas más importantes de la investigación que llevo tiempo dado que demandó un cierto cuidado, destacando entre ellos: la planificación de las preguntas, que deberían estar orientadas hacia el objetivo que se

persiguió; la elección de la población, dado que debe ser alguien que esté familiarizado con el tema investigado como la temática elegida en esta investigación, es decir, que ellos son técnicos en el área y a su vez desarrollaron el conocimiento teórico y empírico respecto al ausentismo como nuestra población; la oportunidad de la participación, o la disponibilidad de la parte demandada para proporcionar la información y participación a ser programada con antelación para que el investigador asegure que será recibida; las condiciones favorables que aseguraron al informante el secreto de sus confidencias y su identidad y, por último, la preparación específica que se organizó en la secuencia de comandos o forma con cuestiones importantes (Lakatos y Marconi, 1996)

2.9. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN

Una vez establecida las principales coordenadas de la pregunta de investigación, el objetivo de las estrategias cualitativas es comprender/interpretar la realidad social desde la perspectiva de los sujetos-actores sociales. Por lo tanto, las unidades de recolección de los datos fueron los propios sujetos involucrados en nuestro problema de investigación a través de técnicas como del cuestionario.

Respecto a la técnicas de la investigación, los instrumentos que nos permitieron recolectar información sobre el objeto de la investigación con el propósito de registrar datos acerca de las variables psicosociales, condiciones de trabajo y la exposición al estrés laboral que tienen las personas fueron: la recolección de datos y percepciones de los actores sociales investigados por medio de un cuestionario con un total de 41 preguntas como señalado en el subcapítulo técnicas de análisis. Otra fuente fue el análisis de contenido de los reportes de la empresa en que fue posible la obtención de sus reportes para una lectura-interpretación, aquí

tomada, por ejemplo, para un análisis de contenido y por fin toda la investigación histórico-bibliográfica.

Decidió así por la aplicación de cuestionario, dado que la utilización de esta técnica permitió obtener información necesaria para estudiar las diferentes variables relacionadas con el problema, desde la propia visión de los actores sociales. Es una técnica de recolección de información, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer tanto datos cuantitativos de la unidad de análisis, como datos cualitativos que fueron utilizados cuantitativamente como la opinión o valoración de los actores sociales – profesionales de recursos humanos en una muestra-población respecto al ausentismo laboral y por ende otras variables fueron levantadas en el desarrollo teórico de la investigación.

Generalmente el informante lee previamente el cuestionario y lo responde por escrito u oralmente, o como en nuestro caso por medio de un formulario digital, sin la intervención directa de persona alguna de los que colaboraron en la investigación.

Una vez confeccionado el cuestionario, no demandó de personal calificado a la hora de hacerla llegar al informante y para este fin se utilizó las TIC's (tecnologías de la información). A diferencia de la entrevista el cuestionario cuenta con una estructura lógica, rígida, que permanece inalterada a lo largo de todo el proceso investigativo. Las respuestas se escogen de modo especial dado que se determinan en el mismo las posibles variantes de respuestas estándares, lo que facilita la evaluación de los resultados por métodos estadísticos.

Sin embargo, en los riesgos que conlleva la aplicación de cuestionario vemos:

1) La falta de sinceridad en las respuestas (deseo de causar una buena impresión o de disfrazar la realidad) aunque el anonimato minimice y preserve este tipo de respuesta.

2) La tendencia a decir "si" a todo, pero el cuestionario de por sí fue elaborado con más variables minimizando así este tipo de respuesta.

3) La sospecha de que la información puede revertirse en contra del informante, de alguna manera, por lo contrario, se pueden beneficiar dado que los profesionales de recursos humanos están íntimamente interesados en el tema.

4) La falta de comprensión de las preguntas o de algunas palabras, que fue minimizado al elegir la población de esta investigación por su carácter técnico y por la posibilidad de compartir experiencias y datos empíricos de diferentes realidades organizacionales.

5) La influencia de la simpatía o la antipatía tanto con respecto al investigador como con respecto al asunto que se investiga, aunque la población nos incita a creer en lo primero.

El cuestionario por su vez es un instrumento básico de la observación común también a la encuesta y en la entrevista. En el cuestionario se formula una serie de preguntas que permiten medir una o más variables como desarrollado en las lides de esta investigación. Posibilita observar los hechos a través de la valoración que hace de los mismos el encuestado o entrevistado o informante, limitándose la investigación a las valoraciones subjetivas de éste.

No obstante, a que el cuestionario se limita a la observación simple del investigador o el informante y éste puede ser masivamente aplicado a comunidades nacionales e incluso internacionales como aplicado en esta investigación, pudiéndose obtener información sobre una gama amplia de aspectos o problemas definidos como se hizo en esta investigación. Este cuestionario como postulado anteriormente se puede definir como un conjunto de preguntas que se elaboraron en forma similar a encuesta. El cuestionario fue realizado de la siguiente forma: 41 preguntas, que hicieron referencia al ambiente y entorno de trabajo de las personas,

las condiciones del medio ambiente laboral, factores que producen el estrés, relaciones con pares y superiores, consumo de alcohol y narcóticos, siendo todas las preguntas de selección múltiple y en algunas de estas con la posibilidad de marcar una o más opciones, que se refieren a las causas que producen o provocan el estrés laboral y el ausentismo laboral y de escala de intensidad para los profesionales del Grupo 2. (Ver modelo en ANEXO I)

Tal como el modelo 'garbage can', el diseño de investigación cualitativa que se presentó en esta investigación remarca que el diseño no comienza en un punto de inicio fijo, o procede a través de una secuencia determinada de pasos, y reconoce la importancia de la interconexión e interacción a lo largo de los diferentes componentes del diseño. Sin embargo, la concepción de los componentes del diseño "revolviéndose" en un espacio indefinido no hace justicia a algunas conexiones particularmente importantes entre los componentes. Además, provee una orientación poco explícita en la comprensión de cómo proceder en el desarrollo de un diseño o cómo comunicar efectivamente este diseño en una propuesta. (Maxwell, 1996)

Por lo anteriormente postulado, el presente estudio se caracterizó por un enfoque cualitativo – descriptivo, es decir, el enfoque de la investigación cualitativa, la metodología que parte del motivo que la investigación en las ciencias sociales tiene un componente socio-antropológico fuerte, así requiere la descripción de la intención [Chizzotti 1991: 84; Fox 1987: 481], la interpretación y la comprensión de lo social con el fin de poner de relieve las características específicas de los contextos estudiados y perfila el tipo de estudio exploratorio, según lo definido por Richardson et al (1999). Se trató de un estudio de caso en el que se recogerán los datos necesarios a través del análisis y los reportes documentales. Cabe señalar que las notas de estudio descriptivo y los registros analizaron e hicieron correlación con los hechos o fenómenos sin manipular variables. En tal sentido, se intentó descubrir las causas

del fenómeno, su relación e interacción con otros fenómenos, su naturaleza y características. El modelo fue de un estudio descriptivo, en sus múltiples formas, trabajando en los datos o hechos recogidos de la realidad; abarcando los aspectos de un contexto general y amplio, analizando e identificando las distintas formas del fenómeno, la ordenación y clasificación. No interfiriendo en la realidad sólo describiendo e interpretando los hechos que influyen en el fenómeno, estableciendo la relación entre las variables.

La investigación descriptiva requiere del investigador una gran cantidad de información sobre el que desea buscar. Este tipo de estudio tiene por objeto describir los hechos y fenómenos cierta realidad (Triviños, 1987). Dentro los tipos de investigación descriptiva: estudios de casos, análisis de documentos, búsqueda ex-post-facto. Aunque para Triviños (1987, p. 112), los estudios descriptivos pueden ser criticados porque puede no haber una descripción precisa de los fenómenos y hechos, por lo que se imposibilitaría la verificación a través de la observación. El mismo autor considera a veces no existir por parte del investigador un examen crítico de la información y los resultados, así como las técnicas de recolección de datos puede ser engañosas, como: los cuestionarios, escalas y las entrevistas pueden ser subjetivas, solamente cuantificable, generando una imprecisión.

Sin embargo, cabe resaltar que en se tratando de una investigación para la comprensión del objeto "en profundidad", se asigna a este un análisis cualitativo de la información. El estudio cualitativo que se lleva a cabo a partir de una investigación con *survey* (entrevista-cuestionario), es la investigación que busca información directamente con un grupo de interés relativo a los datos a obtener. Este es un procedimiento útil, especialmente en la investigación exploratoria y descriptiva (Santos, 1999).

Vergara (2000, p.47) sostiene que la investigación descriptiva expone las características de dada población o fenómeno, establece correlaciones entre las variables y establece su naturaleza. "Ellos se han comprometido a explicar los fenómenos que describe, a pesar de una base de tal explicación. "Él cita como ejemplo la encuesta o cuestionario. Gil (1991, p.46) añade que algunas investigaciones descriptivas van más allá de la simple identificación respecto la existencia de relaciones entre variables, para este trata de determinar la naturaleza de esta relación. Cita incluso la existencia de la investigación ", aunque define como descriptiva de sus objetivos, terminan sirviendo más para proporcionar una nueva visión del problema, lo que se acerca a la investigación exploratoria".

Este tipo de investigación por otro lado es una investigación explicativa dado que se preocupa más en buscar las causas, es decir las variables psicosociales, los por qué de la ocurrencia del fenómeno, de cuáles son las variables o características que presenta y de cómo se dan sus interrelaciones, o sea, su objetivo es encontrar las relaciones de causa-efecto que se dan entre los hechos según señalado por los actores con el objetivo de conocerlo con mayor profundidad, en resumen una investigación descriptiva-explicativa.

Reiterando lo anterior, muy importante contribución a este estudio nos trae Mattar (1999, p. 45), para hacer frente a un aspecto importante en la identificación de una investigación descriptiva. Este tipo de investigación pretende "responder a preguntas tales como: quién, qué, cuándo y dónde", el autor cita con ejemplo el estudio acerca del perfil de los consumidores de un producto en particular. Así, el autor hace hincapié en la interrelación con el problema de investigación, indicando que uso debe ocurrir cuando el objetivo del estudio es describir las características de grupos, estimar la proporción de elementos que tienen ciertas características o comportamientos dentro de una población específica, descubrir o verificar la existencia de relación entre las variables como propuesto en esta investigación.

El estudio de investigación puede ser referido como la recogida de datos o información sobre las características o las opiniones de un grupo determinado de personas – como de los profesionales de recursos humanos - y se indica como representante objetiva de la población, mediante la aplicación de un cuestionario como herramienta de investigación (Fonseca, 2002, p. 33). En este tipo de cuestionario, como ampliamente discutido anteriormente, el informante no es identificable, por lo que el secreto está garantizado.

En el modelo propuesto los cuestionarios individuales o discusiones de grupo, su análisis es vertical en relación con el objeto de estudio. Utilizando la última tecnología para llevar a cabo la entrevista a un grupo de discusión en línea (grupos focales) que permitirán a los informantes la participación en el mismo grupo, independientemente de su ubicación y por lo que explicitado en las palabras de Vergara (2000), Gil (1991) Mattar (1999) es que se eligió este modelo.

Por estas razones, el modelo que se usó en esta investigación se denomina modelo interactivo de saberes, y tiene una estructura definida. Sin embargo, es una estructura interconectada y flexible. Lo propuesto es que a través de esta investigación se analice el ausentismo laboral utilizando de la fundamentación teórica basada también en aportes de sociólogos contemporáneos como Morin (2003) y Gil (2001) y aportes interdisciplinarios.

Dado el simple hecho de ser una investigación de carácter cualitativo, involucra necesariamente el trabajo de campo, es decir, como investigador estuve involucrado personalmente con “el objeto” de investigación. La experiencia en la cual se levantó la información es directa y en primera mano. La investigación buscó describir las significaciones atribuidas, el entendimiento encontrado a través de las respuestas de los informantes. La investigación fue inductiva, en el sentido en que como investigador trabajé

en la construcción de conceptos propios, abstracciones, hipótesis y teorías a partir de los detalles captados en los cuestionarios.

Según Santos & Santos (2014) se considera a las redes sociales digitales como un medio de posibilidades, establecido a partir de los elementos virtuales y de las relaciones entre os individuos usuarios. Están inseridas en el ciberespacio (LÉVY, 1999), en que el crecimiento es agenciado por la conexión entre computadoras y celulares. Por así decir, "las redes consisten no solamente en personas y grupos sociales, pero también en artefactos, dispositivos y entidades" (SANTAELLA; LEMOS, 2010, p. 40), es decir, consisten en la inter-relación entre sistemas de objetos dentro los cuales citamos, y, personas, pues "una red social es siempre un conjunto de actores y sus relaciones" (RECUERO, 2009, p. 69). Esto fundamentó la utilización de este medio en la investigación, caracterizándose como "[...] sitios en la internet que permitieron la creación y el compartimento de informaciones y contenidos por personas y para las personas..." (TORRES, 2009, p. 113), en donde los consumidores de los contenidos allí vehiculados (creación y compartimento colectivo de textos, imágenes, sonidos y vídeos) son, al mismo tiempo, productores y consumidores de los mismos a través de la información.

Además, sí eligió en esta red profesionales de recursos humanos dado su conocimiento previo del tema investigado, su interés y estos fueron invitados a participar de modo aleatorio, no restricto a una determinada empresa, rama o industria, puesto o función, sino que diferentes personas del área de recursos humanos para contestar el cuestionario. El cuestionario estaba compuesto con preguntas directas e indirectas, cerradas, desarrolladas a través de la herramienta de Google Form e divulgado individualmente a través de una invitación por medio de LinkedIn con aplicación de filtros hacía los profesionales de recursos humanos como definido en la población-muestra.

Se sabe que las redes sociales digitales permiten el enrutamiento a nuevos espacios para las relaciones a través del acceso a otros "perfiles" a través de enlaces, algo llamado para Recuero (apud Recueuro, 2009, p. 36) como la capacidad de migración[7]. Aun así, observamos que muchos usuarios con esta garantía, el 89%, aún buscan los (las) que tienen un vínculo con su cotidiano de alguna manera, ya sea por el mismo gusto musical, tipo de trabajo, u otro tipo de afinidad. Esto denota continuidades en las redes sociales digitales, a causa de los grupos creados y / o democráticamente elegido (Santos & Santos, 2014) como la elección de la población elegida en esta investigación.

Retomando lo anterior, la base tecnológica de la Sociedad de la Información ofrece nuevas herramientas de relación, comunicación y producción de conocimientos al igual que favorece otros procesos de creación y de difusión que puede aportarlos al investigador, que puede emplearlas tanto desde una perspectiva de lo metodológico, induciendo nuevas formas de trabajar, como para la difusión, interacción en sus procesos o revisión de sus resultados.

Según (Zapata-Ros, 2011), en este contexto el concepto de e-Ciencia[8] o Ciencia 2.0 se entiende como la actividad científica y de investigación a la que se aplican los nuevos recursos tecnológicos de apoyo con la consiguiente apertura de nuevas posibilidades de comunicación para que los científicos-investigadores realicen su actividad y para la comunicación de su producción de forma interactiva, participativa y con recursos abiertos. Lo anterior conlleva a una innovación en las metodologías de trabajo en la investigación y en la producción científica.

---

[7] Según esta autora, "…factor característico de la interacción mediada por la computadora es su capacidad de migración. Las interacciones entre actores sociales pueden, así, espejarse dentro las diversas plataformas de comunicación…" (RECUERO, 2009, p. 36).

[8] Según esta autora, "…factor característico de la interacción mediada por la computadora es su capacidad de migración. Las interacciones entre actores sociales pueden, así, espejarse dentro las diversas plataformas de comunicación…" (RECUERO, 2009, p. 36).

Según grupo redactor del informe inicial que estuvo integrado por personas y universidades de la Red de Bibliotecas Universitarias Rebiun (2010) en la obra intitulada - Ciencia 2.0 - Aplicación De La Web Social A La Investigación - afirma que la ciencia 2.0 es la aplicación de las tecnologías de la web social al proceso científico. Pero se puede decir más: La ciencia 2.0 es la aplicación de las tecnologías de la web social a los procedimientos científicos y a la dinámica de la ciencia, que así se ve afectada en sus métodos de trabajo.

Es importante el rasgo interactivo que la web induce en estos entornos y precisarlo: La tecnología digital e Internet permiten una comunicación fluida en dos direcciones o en un sentido multidireccional. Un sistema es interactivo cuando aprovecha estas posibilidades para conseguir la interacción en las actividades que se realicen en un momento determinado, sean de investigación, de aprendizaje o de cualquier otra naturaleza. (Zapata-Ros, 2011)

Las redes sociales son pues el exponente más completo de la llamada web social, y por ende de la web social científica. Los investigadores, y otras personas de la actividad científica (editores, revisores, docentes, desarrolladores de aplicaciones, documentalistas, …) de forma individual, a través de entidades o de grupos, se relacionan y se comunican de forma instantánea, simultánea e interactiva para compartir resultados, proyectos, recursos, informaciones y documentación. Así pues, las redes sociales son, por definición, la respuesta para el trabajo de equipo de investigación en áreas temáticas e intereses comunes o próximos, para compartir y elaborar en común desarrollos de investigación en la fase de producción, experimentación, formulación de hipótesis, entrevistas y cuestionarios. Dentro las funciones que hemos podido observar como comunes en las redes y convenientes para los fines que estamos glosando en el resto del trabajo, y que existen realmente en alguna red, están los grupos de intereses (Zapata-Ros, 2011).

Por lo anterior es que se optó por la utilización tecnológica en la aplicación del cuestionario. Las preguntas de investigación emergieron de la problematización de un tema de investigación y se inscribieron dentro del entramado teórico que fundamentó esa investigación. Son preguntas sobre el conocimiento de la realidad social que se hace y que guiaron el trabajo de investigación. Orientaran la construcción del objeto de estudio, la periodización de su investigación, así como la elección de las técnicas de recolección y análisis de los datos empíricos, y su posterior interpretación. Decimos que son del orden del conocimiento, y por lo tanto son preguntas cognitivas, porque se interrogan sobre el cómo y el porqué de la realidad social. Según la perspectiva teórica asumida, las preguntas recortan diferentes aspectos de esta realidad social, y orientan el foco de la investigación hacia alguno de ellos, ya sea vinculado a la acción social o al funcionamiento del sistema, al individuo o al proceso estructural, a su capacidad de acción o a los determinantes/condicionantes materiales y otros.

Si bien las preguntas de investigación no presuponen asociaciones ni relaciones causales entre variables, si presentan los principales conceptos teóricos y dimensiones de análisis que dan sentido al problema de investigación en este caso el ausentismo. Por lo tanto, las preguntas de investigación como señala Sautú (2005), tienen sentido dentro del entramado teórico de la investigación, y a su vez determinan la estrategia metodológica asumida para su desarrollo.

La pregunta de investigación llevó implícitos dos elementos teóricos fundamentales de la investigación cualitativa: Los términos teóricos y El objeto de estudio.

Las preguntas de investigación no establecen relaciones causales ni asociaciones entre variables, sino que abren interrogantes sobre la realidad social. Para esto se utilizó términos

teóricos a partir de los cuales se aborda la realidad estudiada. Según la complejidad de la pregunta de investigación, éstas están compuestas por términos teóricos más o menos abstractos. Sin embargo, toda pregunta de investigación aplicada presenta términos teóricos que permiten comprender, orientar, otorgar significado, a los datos investigados.

Los términos teóricos señalados en los ejemplos son las herramientas analíticas que permitieron visualizar qué es lo que le quiere preguntar a los datos. A su vez, nos da indicios de cuales es la perspectiva teórica de la investigación. Por último, todos los términos teóricos de las preguntas, sus supuestos paradigmáticos y las teorías generales y sustantivas en las cuales se inscriben fueron desarrollados, y articulados entre sí basadas en el apartado de marco teórico, como se presenta en el capítulo 3 respecto a la fundamentación teórica sobre el ausentismo.

Por otro lado, las preguntas contienen también el objeto de estudio de la investigación. Durante la investigación estos profesionales fueron preguntados considerando cinco ejes principales sobre el ausentismo y fueron grabado sus respuestas por medio de la herramienta utilizada y transcritas para futuro análisis para entonces como investigador, trabajar en la construcción de conceptos propios, abstracciones, hipótesis y teorías a partir de los detalles captados. Los ejes fueron:

1) ¿Usted se siente motivado en el trabajo?

2) ¿Usted se siente motivado en el trabajo?

3) ¿Trabaja usted más de las horas laborales establecidas? ¿La empresa, tiene en cuenta sus periodos de descanso?

4) ¿Cuáles son los síntomas que ha experimentado a causa de un estado estresante de los siguientes?

5) ¿Influye la actitud de su Superior en las ausencias laborales?

6) ¿Qué causas considera atribuibles al trabajador que generan ausentismo? ¿qué causas considera atribuibles a la empresa que generan ausentismo?

7) ¿Considera que el Ausentismo laboral es un problema para su organización? ¿Tiene alguna idea de que es ausentismo presencial?

2.10. HISTÓRICO DEL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

Parece importante aclarar cómo esta investigación fue desarrollada. Inicialmente en los años de 2011 y 2012 el investigador poseía un interés académico sobre los temas relacionados al ausentismo en las organizaciones.

Más allá del interés, el investigador contaba con el conocimiento anterior por el simple hecho de haber trabajado en áreas estratégicas de recursos humanos y por su antecedente académico como Especialista en gestión estratégica de recursos humanos, Sociólogo y Antropólogo, es decir por sus antecedentes profesionales y académicos fue que se decidió a realización de este estudio para conocer el alcance de este fenómeno no solo en la organización, sino en cuanto fenómeno social y cultural desde la percepción de los propios actores sociales. Por lo anterior, se espera que estos datos permitan a las empresas tener una visión más amplia que la de sus propias circunstancias poniendo de manifiesto costumbres locales o características sectoriales identificadas por estos mismos actores sociales.

Para lo propuesto todos los miembros de la población-muestra respondieron un total de 41 preguntas elaboradas con el objetivo de identificar las percepciones y reacciones de los actores sociales – profesionales del área de recursos humanos - escuchando lo que piensan sobre el ausentismo y el discurso organizacional implícito. (Ver el cuestionario adjunto en el apéndice de la presente investigación).

El cuestionario fue aplicado entre los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2013 para los profesionales voluntarios (Grupo 1) y recopilado para esta investigación en diciembre de 2013 y fue aplicado entre los meses de marzo y abril de 2015 para los profesionales voluntarios (Grupo 2) y recopilados para esta investigación en mayo de 2015.

2.11. ESTRUCTURA DEL TRABAJO

Más allá de este segundo capítulo, el trabajo cuenta con otros capítulos que visan contemplar todos los objetivos de investigación descriptos.

En él tercero capítulo se presenta el desarrollo de la investigación, así como el objetivo general y específico. La justificación y relevancia del trabajo, antecedentes, límites, metodología, población, técnicas de análisis y recolección y el histórico de desarrollo de la presente investigación.

En el tercero capítulo presenta la fundamentación teórica sobre el ausentismo, el ausentismo como fenómeno social, caracterización del fenómeno ausentismo, el contexto histórico del trabajo, el factor ambiente de trabajo, el modelo productivo como en el caso de Brasil.

En el tercero capítulo también se presenta la fundamentación para entender la invención del movimiento obrero y la formación de la identidad del trabajador, así como principales actores y sus contribuciones para los estudios sobre ausentismo.

En el cuarto capítulo el desarrollo histórico, principales autores y definiciones del ausentismo. En el capítulo cinco el turnorver y su impacto en el ausentismo.

El capítulo quinto presenta los tipos de ausentismo y las ambivalencias sobre la propia definición de ausentismo. El sexto capítulo presenta el primero análisis de esta investigación, que es el análisis de contenido respecto al turnover y su impacto en el ausentismo. Aun en quinto capítulo presenta la salud en las organizaciones, nociones de tarea, actividad y carga mental y amplía la noción del ausentismo laboral en las organizaciones.

El capítulo sexto presenta la fundamentación para actores sociales, así justificando el grupo participante para la presente investigación, así como un análisis preliminar para la prevención y desarrollo del control respecto al ausentismo.

El séptimo capítulo presenta nociones de la cultura organizacional y clima organizacional, relaciona a esta la satisfacción en el trabajo, trabajo, salud y calidad de vida y calidad de vida en el trabajo. Amplia la discusión con nociones sobre salud y enfermedad en el trabajo, estrés ocupacional, los efectos del estrés laboral en la salud, en la organización y consecuencias del estrés laboral.

El noveno capítulo presenta la metodología aplicada a los resultados y ajustes metodológicos realizados, así como el modelo adoptado para el mapeo de las variables psicosociales del ausentismo.

El décimo capítulo la aplicación de cuestionario y los resultados alcanzados, principales abordajes y el resultado general y consideraciones sobre los cuestionarios. El undécimo capítulo el resultado ampliado y consideraciones sobre los cuestionarios y del desarrollo de la investigación, seguido del doce con las consideraciones finales.

3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA SOBRE EL AUSENTISMO

Primer el ausentismo laboral se origina en el ausentismo de los empleados relacionado con toda ausencia o abandono del puesto de trabajo y de los deberes ajenos al mismo, incumpliendo las condiciones establecidas en el contrato de trabajo de forma injustificada.

Asimismo, todas las ausencias están computadas, tanto las relacionadas con problemas de salud, como las judiciales y las relacionadas a los días de estudio. La totalidad de las licencias o ausencias son consideradas como ausentismo laboral, ya que la no presencia del trabajador, provoca un vacío de horas productivas en las organizaciones.

3.1. AUSENTISMO COMO FENÓMENO SOCIAL

Según los datos y registros históricos[9], que a nuestro ver, transita más por el lado mitológico, en su lecho de muerte cercado por sus discípulos, Absentus[10] afirmaba que no volvería y momentos después murió tranquilamente. El día de su muerte fue celebrado por siglos, siendo asociado más tarde al día de San Nunca, como parte de la represión al paganismo. En este sentido, como existen religiones que dicen que la persona no debe trabajar después de viernes por la tarde, hay un solo gran mandamiento del ausentismo: Nunca presentarse al trabajo en cualquiera de los días entre domingo y sábado.

[9] Se puede decir que la identidad del trabajador es el resultado de un largo proceso histórico y este mismo proceso es objeto de dedicación y reflexiones de grandes historiadores Hobsbawn (1988) y sociólogos (Karl Marx y Max Weber) quienes intentan comprender un poco los importantes movimientos sociales, políticos y económicos que contribuyeron a la formación de la identidad de los trabajadores en cada país.

[10] El término ausentismo también hace referencia a una religión basada en la vida y enseñanza de Absentus, quien vivió aproximadamente entre 375 y 282 A.C. en la región de Tracia, al norte de Grecia. (Dejours, 1993)

De acuerdo con lo postulado en los párrafos anteriores, un breve paso por la historia, y podemos decir que lo expuesto parece referirse a los días de hoy, en que situaciones como esta se repiten por los trabajadores de todos los sectores y organizaciones, lo que genera la intención de cuestionar a los adeptos de esta "religión" sobre la verdadera razón que los llevan al ausentismo, sin embargo no podemos ignorar la realidad social que enfrentamos en nuestro país, realidad está que nos hace permanecer en la clasificación o rango de los países con mayor nivel de desigualdad según informes internacionales como de la ONU, del mismo modo o tampoco podemos ignorar, no podemos ignorar la hipótesis de que estas mismas desigualdades afectan la vida personal, la vida laboral, las familias, y la imposibilidad de una buena cualificación no interfirieran en el ánimo de estos trabajadores y, por lo tanto, hace que este movimiento de ausentismo aparezca como el gran villano en/y de las empresas, especialmente de las grandes organizaciones productivas.

Reiterando lo postulado anteriormente, el ausentismo nace del ausentismo de los empleados respecto a toda ausencia o abandono del puesto de trabajo y de los deberes ajenos al mismo, incumplimiento de las condiciones establecidas en el contrato de trabajo de forma injustificada.

No obstante, también se incluyen en este fenómeno las ausencias justificadas relacionadas con licencias legales por salud, accidentes laborales, intimaciones judiciales, maternidad, paternidad y todas aquellas jornadas en las que no se fue productivo.

Resulta pertinente destacar que el índice que mide las horas trabajadas y las horas en falta es una importante herramienta de control y prevención. Además, dicho índice orienta el discurso político y organizacional para reforzar una relación positiva entre el empleado y empleador.

Dicho en otras palabras, mientras que a los obreros se les pide asistencia y puntualidad para demostrar su grado de compromiso organizacional, en realidad ese control del ausentismo responde a una exigencia del mercado que busca insertar a la empresa en el modelo competitivo y de mayor productividad.

El turnorver, por otro parte, es un dato que refleja la rotación de personal en sus puestos de trabajo. Esto ayuda a entender cómo el ausentismo puede ser el factor que lo mueve haciendo que haya variación en los índices de estas mismas empresas.

En otras palabras, el ausentismo según Becker (2001), por su elevado consenso y por su legitimidad en el medio empresarial, se hizo presente en las normas sociales contemporáneas presentes en los días de hoy y comunes a las organizaciones del trabajo. De esta manera, el apoyo discursivo y la práctica de acciones anti-ausentismo tórnense también fuentes generadoras de reconocimiento - capital simbólico[11].

Lo anterior, ha dado pie para que las empresas se presenten como agentes propagadores de ideales de ausentismo cero. En este sentido, tener el discurso anti-

[11] Para Bourdieu el capital simbólico, se utiliza con el fin de permitir la comprensión de algunos fenómenos que de otro modo permanecerían insondables. Oponiéndose a las otras formas de capital, no tiene capacidad de percepción inmediata, así como los efectos de su duración, que también obedece a la lógica de los diferentes tipos de poder relacionado con la propiedad "ver" y "creer", así el capital simbólico es, en general, una medida de prestigio y carisma de una persona o institución en un determinado campo. Capital simbólico - Concepto de Pierre Bourdieu – tiene por objetivo unificar ideas de capital financiero, capital cultural y capital social. El titular de capital simbólico que sería la verdadera clase dominante, ya que tiene el poder social que se produce de forma interactiva.

El capital simbólico sería otra manera de describir lo que Max Weber llama el carisma, preso en la lógica de tipologías realistas, como comprender mejor la sociología de la religión, y no menos importante, el poder de la sociología, no había hecho el carisma de una forma particular de energía en lugar de ver en ella una dimensión de todo poder, u otro nombre de legitimidad, producto de reconocimiento o de la ignorancia o de creencias (éstos casi sinónimo) "por el cual las personas o la autoridad está dotada de prestigio ".

ausentismo como norma social en el trabajo, pasible de generar ganancias o pérdidas[12], posibilita que el hecho de llamarse 'correcto' pueda ser una estrategia de determinados actores sociales, visando posiciones social y económicamente ventajosas.

En este contexto, resulta posible comprender la posición de ciertas empresas que apoyan iniciativas de control riguroso del ausentismo y que a su vez motivan este mismo control incorporando acciones de prevención tales como incentivos, bonificación por asiduidad, programa de salud ocupacional, calidad de vida en el trabajo y reducción de este índice en el plan de metas para que los empleados puedan acceder a ganancias extra. Esto puede explicarse dentro de economías de mercado que entienden su éxito comercial a través de la continuidad en el tiempo.

3.2. CARACTERIZACIÓN DEL FENÓMENO AUSENTISMO

Según lo postulado anteriormente en las preguntas de investigación de este trabajo, el ausentismo laboral es un fenómeno sociológico directamente relacionado con la actitud del individuo y de la sociedad frente al trabajo. Dicho de otro modo, existen diferentes maneras de trabajar, actuar, pensar y sentir que ejercen poder de coerción sobre el individuo. A estas maneras se las denominaron hechos sociales**.**

[12] La llamada "primera crisis del taylorismo" (Stankiewicz, 1991) se originó, por una parte, en el desprestigio y el rechazo del trabajo parcializado sobre líneas de montaje, organizado según los métodos y técnicas de la OCT, y llevado a cabo por parte de los trabajadores (con frecuencia inmigrantes semi-calificados provenientes de países con un menor grado de desarrollo económico) dedicados a la fabricación de grandes series de productos homogéneos. Por otra parte, se constató que ese proceso de trabajo daba lugar no sólo a incidentes y fallas en la calidad de la producción, sino también estimulaba el ausentismo y altas tasas de rotación de personal, por el empobrecimiento de su contenido. Las políticas gubernamentales para "humanizar el trabajo" y "mejorar las condiciones de trabajo" se orientaban de hecho a reducir esos "costos ocultos", pero sin proponerse verdaderamente erradicar el taylorismo. (Neffa, año desconocido)

Las respuestas a la organización social estarían en los hechos sociales y por eso es necesario la aplicación de un método para comprenderlos mejor en cuanto objeto sociológico, posibles de ser analizados.

Este análisis permitió descubrir estos hechos sociales. Dicho con otras palabras, un hecho social es toda manera de ejercer presión sobre el individuo. Estos, ayudan en el orden de la sociedad, y se construyen con la sumatoria de las conciencias individuales de todos los hombres.

Análogamente, se puede reconocer el ausentismo como un hecho social, objeto de estudio. Se manifiesta en las individualidades marcando cierto orden social, dentro de una organización, o según la identidad del trabajador que es en resumen fruto de un proceso histórico y sociológico.

Se puede decir que la esencia misma del contrato de trabajo consiste en prestar un servicio a cambio de un salario. En la mayoría de los casos este servicio, está unido al cumplimiento de una jornada laboral con horarios preestablecidos.

De ahí surge que se denomine ausentismo a toda ausencia del trabajador de su puesto de trabajo. Se trata de un acto individual que implica en algunas ocasiones el abandono de sus obligaciones, o de un acto colectivo en los casos de huelgas y paros por parte de los gremios y trabajadores. Más aún, es sabido que el ausentismo provoca distintos efectos en la organización empresarial:

- Para el responsable operativo, el ausentismo puede representar un problema diario e inmediato, ya que tiene que cubrir el puesto que deja vacante el absentista o distribuir el trabajo entre el resto del equipo.

- Para los responsables del personal o de recursos humanos es un reto continuo y cambiante. Por ejemplo, pueden existir problemas de salud o de seguridad laboral, de desmotivación o de empleados incumplidores de las normas, más allá de las metas y desafíos que estos profesionales se proponen controlar, auditar, reducir y comunicar. Estas ausencias, provocan también el aumento del volumen de trabajo para los demás.

- Para la Dirección de la empresa, el ausentismo es una variable que incide en los costos finales y en la cultura organizacional. Esto puede representar un serio problema para la dirección, exigiendo en muchos casos asesoría externa para la gestión del cambio de la cultura organizacional en función de las pérdidas que se generan para la organización institucional y económicamente.

- Para sus compañeros, sin dudas significa un aumento de la carga de trabajo sin que ello traiga un mayor reconocimiento o gratificación salarial. Por el contrario, genera un descontento paralelo y un efecto cascada provocando nuevos trabajadores ausentes por estrés, salud, desmotivación o exceso de trabajo.

- Oportunamente, se debe desterrar la idea de que el ausentismo laboral es un problema sólo médico o de enfermedad; se trata en realidad de un aspecto social vinculado a la actitud individual y colectiva frente al trabajo por lo que se ha demostrado que una mejora en esas actitudes reduce significativamente el ausentismo. Sin embargo una buena comunicación, un buen clima organizacional, campañas de recompensas y beneficios ayudan mucho en este proceso. De modo similar, la fidelidad, el entusiasmo, compromiso del

trabajador con la empresa, influyen en el ausentismo así como también lo hacen sus anhelos de crecimiento en la compañía.

Los últimos estudios realizados sobre el ausentismo en España[13] demuestran que éste se incrementa sustancialmente en las organizaciones más grandes, siendo menor en las empresas pequeñas (3% y 3,5%), aumentando en aquellas que superan los 250 trabajadores. El último estudio del año 2000 de la asociación de empresarios de Henares, sitúa el ausentismo entre el 4% y el 5%. (AEDHE, 2004) Por otro lado, según datos del informe presentado, este estudio determinaba que en España en el año 2000 el grado de ausentismo general fue de un 4%, excepto en el sector industrial cuyo grado fue del 6% y en cambio en otros servicios fue muy inferior a la media cifrándose en 3%. (AEDHE, 2004)

Otro aspecto a tener en cuenta es la cuestión de género de los trabajadores y su comportamiento frente al ausentismo. Este es otro de los aspectos que se pretende mencionar en el presente estudio y cuestionario aplicado. Según los informes de la asociación de empresarios de Henares, el ausentismo era mayor en los hombres entre los 54 y 65 años y en las mujeres entre los 30 y los 41 años, siendo la enfermedad la causa más alegada. En las conclusiones de esta investigación se podrá observar, si esta tendencia se mantiene o no. En oposición, se entiende que al realizar un breve recorte en el campo de la investigación marcado por los actores sociales que participaran tanto en Brasil como en la Argentina, se puede refutar lo sucedido en España o se puede presentar una realidad específica del grupo

[13] España es aquí citada, dado que este país es objeto de estudio de La Asociación de Empresarios del Henares (AEDHE) es una asociación empresarial de carácter intersectorial cuya actividad se desarrolla en el Corredor del Henares. Se creó el 27 de septiembre de 1977 al amparo de la Ley 19/1977 de Regulación del Derecho de Asociación Sindical y es una asociación sin ánimo de lucro. Por experiencia, servicios y asociados, se trata de la organización patronal de referencia en este espacio socioeconómico. Esta misma organización es responsable por importantes análisis en el campo del ausentismo y un marco de referencia para nuestras reflexiones en Latino América.

AEDHE es la organización patronal del Corredor del Henares, el núcleo empresarial más importante de la Comunidad de Madrid y uno de los más importantes de toda España, en el que desarrollan su actividad más de 19.000 empresas.

analizado, muy propia de Latinoamérica y de los dos principales países miembros del Mercosur.

Completando los datos anteriores, Mateos través de Carlos Samaniego expone que "el ausentismo es mayor en los grupos de organización que tienen un escaso reconocimiento social". (Mateos, 2006) Es decir, en aquellos en los que el diseño del trabajo sigue enfoques mecanicistas y la vivencia del mismo es deshumanizadora, mientras que es un fenómeno reducido o inexistente en los puestos de alto nivel en los que la vivencia del trabajo es gratificante y significativa.

En los estudios presentados por la Asociación de Empresarios del Henares (AEDHE, 2004), existe información económica respecto a la incidencia del ausentismo: si la ausencia se debe a casos de incapacidad temporal la empresa pierde treinta euros diarios por cada empleado en situación de baja sin incluir los costos indirectos de sustituciones y la calidad de la productividad, y la cifra que dan de manera global para una empresa de quinientos trabajadores es de ciento ochenta mil euros anuales.

Según esta misma asociación "en el conjunto de la Unión Europea también se refleja el incremento del ausentismo, según los últimos datos, de los ciento veinte millones de trabajadores existentes, unos diez millones anualmente se dan de baja por enfermedad o accidente". (AEDHE, 2004) La asociación AEDHE (2004) defiende que luego de haberse incrementado el ausentismo laboral en los países industrializados, insisten que es España uno de los países europeos con mayor nivel de ausentismo laboral, como ejemplo se puede señalar que la empresa española con mayor número de empleados (73.000) valoraba sus costos de ausentismo en el año 2001 en 30 millones de euros. (AEDHE, 2004**)**

De este modo resulta propicio concluir, que el ausentismo laboral supone un

verdadero problema, no solo por los costos económicos sino también por los problemas organizativos. Por ello al realizar esta investigación se pretende poner a disposición de las organizaciones y de la comunidad académica los datos actuales de una manera regional aunque no fue posible una investigación tan compleja como hecha en España. Se intentó conjugar la investigación documental levantada en los dos principales países miembros del **Mercosur, Brasil y Argentina**, con la mayor concreción posible respecto al comportamiento, o dicho de otra manera, la percepción de este trabajador latino americano respecto a su relación contractual con la empresa. De esta manera, se espera contribuir con la reducción del ausentismo individual y llegar a entenderlo en cuanto fenómeno social.

Si se parte de la premisa de que el ausentismo es toda ausencia al puesto de trabajo, justificada o no, las causas del mismo pueden ser clasificadas como involuntarias (enfermedad, accidentes laborales, situaciones familiares u obligaciones legales) y voluntarias. Es por eso, que analizar ambos tipos de causas resulta fundamental para que una empresa pueda aplicar acciones correctivas y acciones preventivas. En primer lugar, puede decirse que el ausentismo justificado se caracteriza por un costo para la empresa porque el trabajador sigue percibiendo su salario. Por este motivo, ciertas veces también se lo denomina ausentismo retribuido. Entre los factores que lo provocan se encuentran:

TABLA 6 - AUSENTISMO RETRIBUIDO

AUSENTISMO RETRIBUIDO	
La enfermedad común;	El accidente laboral;
Las licencias legales o permisos	Licencia por matrimonio;

retribuidos;	
Licencia por mudanza;	Licencia sin goce de haberes;
La maternidad y adopción;	La paternidad;
La enfermedad de familiares directos (hijos, hermanos, padres, abuelos);	Retrasos justificados;
Las horas sindicales;	Audiencias judiciales;
Examen escolar y universitarios;	

Fuente: Elaboración propia con base en la CLT/Brasil y LCT/Argentina

Asimismo, el ausentismo no justificado o voluntario es una oportunidad para la empresa ya que las inasistencias que integran este concepto pueden ser sancionadas por la dirección, incluso pueden provocar el despido del trabajador. Esta situación está amparada por el Art. 473 en el caso de Brasil que reglamenta que "el empleado podrá dejar de comparecer al trabajo sin perjuicios de salario." (Decreto-ley nº 229/67) Esto significa que las ausencias injustificadas por ley no tienen derecho a salarios y si consecuencias legales, y puede resultar en una falta leve o grave, según las circunstancias o de repetición, sin embargo, pueden tener una justificación convincente. Por ejemplo, la enfermedad grave de un familiar, amigo, o cualquier otro caso de fuerza mayor como los fenómenos de la naturaleza (tormentas, inundaciones, nieve y otros). Se puede citar que en la legislación brasilera se realiza el descuento del día no trabajado, dicho con otras palabras, la falta injustificada

supone un descuento del día en la remuneración, a menos que se considere la ausencia justificada. De ahí que, según el Art. 6 de la Ley 605/1949, el empleado pierde el DSR (descanso semanal remunerado) cuando no se ha cumplido plenamente con la jornada laboral de la semana. Esta normativa se extiende tanto si el empleado cobra mensual o quincenalmente. Por lo tanto, se infiere que el descuento por ausentismo también restará el DSR en la semana en cuestión. El empleador podrá descontarle al trabajador de su sueldo mensual el DSR si éste se ausenta del trabajo sin justificar. Por ende, para que el empleado tenga derecho a una compensación de descanso semanal remunerado (DSR), es necesario que el programa de trabajo sea completo, sin retrasos o salidas durante las horas laborales, salvo que fuesen justificadas, o fruto de sanciones disciplinarias. Dicho con otras palabras, un empleado que injustificadamente incumpla su horario laboral, incluso poco tiempo (por ejemplo, 11 min.) puede sufrir descuento de su DSR en su salario proporcional. Dicho descuento se refiere a los domingos, así como los reposos semanales en caso de turnos de trabajo.

Seguidamente, en la Argentina el régimen laboral está regulado por las siguientes leyes: Ley de Régimen Laboral (Nº 25.877), Ley de Contrato de Trabajo (Nº 20.744), así cuando un empleado se ausenta sin aviso o no presenta los certificados médicos respectivos, la empresa debe tomar recaudos. Por ejemplo, intimarlo para que concurra a trabajar y para que justifique sus inasistencias. Además, según la LCT, todas las licencias son pagas y sus plazos y requisitos están establecidos. Sin embargo, el empleador procede al descuento de los días no trabajados en casos como los permisos particulares, las ausencias no autorizadas, los retrasos no justificados y los conflictos laborales entre otros.

Como se ha señalado previamente, fuera cual fuese el motivo, el ausentismo laboral crea una serie de problemas de todo tipo: laboral, económico y social. Por cierto, estudios

más recientes incorporan un tipo de ausentismo nuevo derivado de enfermedades mentales o emocionales fruto del estrés (depresión, ansiedad, angustia), que han disparado las bajas de personal en muchas organizaciones y llegando a ser la causa más frecuente de ausentismo en algunos países de Europa después de la gripe según datos presentados por la asociación de empresarios del Henares (AEDHE, 2004).

Es sabido que, en la sociedad actual, la frustración de las necesidades humanas, tanto sociales como biológicas originan problemas psicológicos y físicas que producen estas bajas y que han dado lugar a numerosos estudios, que se trataran en los capítulos a continuación.

Por lo tanto, el clima laboral está relacionado directamente con el saber hacer de la dirección y los comportamientos de los directivos que la integran, así como con las políticas y normas internas de trabajo, la comunicación y participación de los empleados en el desarrollo de la estrategia empresarial, también con la posibilidad de tener la tecnología y condiciones ergonómicas adecuadas y, la propia actitud y el compromiso de los empleados que integran la empresa.

3.3. EL CONTEXTO HISTÓRICO DEL TRABAJO

El trabajo históricamente está relacionado al sufrimiento. En la tradición judeocristiana el trabajo se asoció con el castigo, maldición, ya que incluyó como el resultado del pecado original, así como el Antiguo Testamento dice: "Usted va a comer el pan con el sudor de tu frente" (Génesis, 3,19 apud WOLECK, 2000).

El trabajo, fue para Woleck (2000), una especie de maldición creada por el creador para las criaturas que han decidido "pecar". La equiparación entre el trabajo y el sufrimiento en los contextos presentados, además del cansancio-fatiga, representa una condición social y

está presente en el imaginario e inconsciente colectivo que forma los arquetipos y perfiles de los profesionales que se enferman o entran en conflicto con el mundo del trabajo.

Para Bloise (2000) esto está relacionado a la actitud simbólica y se entiende como la disposición del ego a considerar cierto fenómeno como un símbolo. Es la capacidad de dar sentido a la experiencia humana, para ver más allá de los hechos concretos y hacer conexiones entre sus experiencias y el universo arquetípico.

Jung (Apud Bloise, 2000) por otro lado considera que esta actitud no se explica sólo por la característica de la cosa misma. "También depende de cierta visión del mundo que da sentido a cada evento, por grande o pequeña que sea, y que da este sentido, un valor más elevado que la realidad pura" (BLOISE, 2000, p. 251).

Según los datos y registros históricos vertidos, en su lecho de muerte y cercado por sus discípulos, *Absentus*[14] afirmaba que no volvería y momentos después murió tranquilamente.

Con el fin de entender un poco más este fenómeno resulta preciso añadir que el término ausentismo también hace referencia a una religión basada en la vida y enseñanza de

[14] Con el fin de entender un poco más este fenómeno resulta preciso añadir que el término ausentismo también hace referencia a una religión basada en la vida y enseñanza de Absentus, quien vivió aproximadamente entre 375 y 282 A.C. en la región de Tracia, al norte de Grecia. (Dejours, 1993) Nacido en una familia relativamente cómoda y con buenas relaciones con el gobierno local, Absentus llevó una niñez tranquila y calma y era recordado, según Ausentus (su principal discípulo), como un niño tranquilo y aislado. Su padre trabajaba como recaudador de impuestos y utilizó sus conexiones (network) para organizar un trabajo para su hijo adolescente, en la burocracia estatal. Fue la primera de las numerosas oportunidades en que Absentus no pudo mantener un trabajo, siendo despedido después de no asistir a ningún día de servicio. Por tal motivo, sus padres se hallaban desconsolados y lo expulsaron de la casa a los veintisiete años, obligándolo a vivir en el desierto y siendo rescatado innumerables veces al borde de la muerte por pastores de la región rural. Después de desarrollar cierta capacidad de supervivencia, Absentus pasó a vivir solo, alimentándose únicamente de lo que encontraba. Este período duró como once años, período en el que se cree que desarrolló su doctrina religiosa. Después de su muerte, sus enseñanzas tardaron cerca de doscientos años para ser conocidas por el resto de oriente y otros cinco siglos para llegar a occidente.

Absentus, quien vivió aproximadamente entre 375 y 282 A.C. en la región de Tracia, al norte de Grecia. (Dejours, 1993)

Nacido en una familia relativamente cómoda y con buenas relaciones con el gobierno local, Absentus llevó una niñez tranquila y calma y era recordado, según Ausentus (su principal discípulo), como un niño tranquilo y aislado.

Su padre trabajaba como recaudador de impuestos y utilizó sus conexiones (network) para organizar un trabajo para su hijo adolescente, en la burocracia estatal. Fue la primera de las numerosas oportunidades en que Absentus no pudo mantener un trabajo, siendo despedido después de no asistir a ningún día de servicio.

Por tal motivo, sus padres se hallaban desconsolados y lo expulsaron de la casa a los veintisiete años, obligándolo a vivir en el desierto y siendo rescatado innumerables veces al borde de la muerte por pastores de la región rural.

Después de desarrollar cierta capacidad de supervivencia, Absentus pasó a vivir solo, alimentándose únicamente de lo que encontraba. Este período duró como once años, momento en el que se cree que desarrolló su doctrina religiosa.

Después de su muerte, sus enseñanzas tardaron cerca de doscientos años para ser conocidas por el resto de oriente y otros cinco siglos para llegar a occidente. Esta historia, que en la actualidad forma parte de la mitología oriental[15], puede ser aplicada a situaciones

[15] Intente diversas fuentes bibliográficas para intentar levantar el origen de la mitología. Honestamente esta transita más por el mitológico, aunque a mí ver esta persona existió, lo que no fue posible levantar es de cual región de oriente.

Esta palabra es un cultismo de los que tanto gusta la normativa escolar. Procede del latín absens absentis (ausente, separado, lejano), que da lugar al sustantivo absentia (ausencia). Es el participio presente de absum, abesse, abfui, compuesto de sum, esse, fui. Significa estar alejado, estar a una cierta distancia. Se construye a menudo con los adverbios longe y procul (lejos): haud longe abesse oportet, no conviene estar lejos. A partir de este significado, se desarrollan los de faltar,

contemporáneas donde los países sudamericanos lideran el ranking de la desigualdad laboral, según informes de ONU. (Sabourin, 2002)

Retomando la reflexión que señala que el ausentismo es sin dudas un grave problema enfrentado por los gestores de recursos humanos y demás gestores, presente en el cuestionario aplicado de esta investigación, ya que las ausencias temporarias se producen por diversas razones y las consecuencias son inevitables como por ejemplo los daños para la producción, la disminución de las ganancias y la sobrecarga de otros empleados. Todos estos factores juntos, además, desencadenan un efecto devastador para los gestores de RRHH y para la organización en toda su dimensión. (Dessler, 2003)

Haciendo un relevamiento de las causas de estas ausencias, entre las más comunes pueden mencionarse la enfermedad personal o de familiares, accidentes laborales, los problemas climáticos, las dificultades financieras, el alcoholismo, las fallas en la supervisión, los retrasos injustificados, los retrasos en consecuencia tránsito, los paros, las manifestaciones, las intimaciones judiciales y los permisos para rendir examen en las universidades.

No obstante, las principales razones mencionadas por los autores citados en esta investigación son la desmotivación del trabajador en cuanto al servicio en sí, en cuanto al medio ambiente de trabajo, en cuanto al salario, en cuanto a las condiciones y al ambiente de trabajo adecuado y ergonómico, a la posibilidad de desarrollo de carrera y al acoso laboral (mobbing). (Villalobos, 1999; Gil, 2001; Valencia y Gómez, 2008) Las razones como expuesto ácima (los costos ocultos, el estrés, fallas en los procedimientos de selección de

---

echar de menos, ser ajeno o contrario a una cosa. De ahí la interjección ¡absit! (3ª pers. sing. pres. subj.), que denota deseo de que no suceda o no se haga algo, y equivale a "Dios no quiera", "lejos de mí, de ti, etc.": Absit a me ut sic agam, ¡Dios me libre de obrar así!

personal, problemas de salud, la flexibilización interna como la movilidad, puestos de trabajo de naturaleza homogénea, la polivalencia, la precarización del empleo, la relación de causalidad directa que existe entre la productividad, así como las condiciones y medio ambiente de trabajo) son diversas y según se desprende en esta investigación el ausentismo resulta de una combinación de factores y de variables, así refutando lo postulado por los investigadores mencionados. En base a lo anterior postulado, resultaría factible aventurar que cuando las personas se encuentran a gusto con lo que hacen y con el entorno donde pasan la mayor parte del tiempo su asistencia al trabajo resultaría mucho mayor.

Poco se sabe sobre las pérdidas reales generadas por el ausentismo y aunque esto ayude diagnosticar diversos problemas estructurales, actuando como una alarma para el clima organizacional, los casos identificados sirven para diseñar nuevas estrategias de gestión y para alertar a los médicos laborales de que algunos factores están alterando el ambiente institucional.

Entre esos factores Becker (2001), considera que dentro estos pueden citarse la sobrecarga de trabajo, la imposición de metas inalcanzables, el descontento del empleado con sus jefes, los problemas con los pares, problemas psicológicos y familiares o un gestor cruel, entre otros.

3.4. EL FACTOR AMBIENTE DE TRABAJO

Retomando lo anterior, el factor ambiente de trabajo ha sido uno de los propulsores al ausentismo, pues, en el orden de desarrollismo, las empresas se encuentran en un proceso de aceleración continua hacia el crecimiento, adaptación y sucesivas demandas y exigencias cada vez más estrictas con sus empleados para que cumplan con las expectativas de la

empresa por un costo mucho menor y con un contingente de personal bien reducido, pero polivalente.

Así es posible que pensemos una nueva interpretación del ausentismo, su origen y posibles soluciones, teniendo en cuenta no sólo los factores comunes en la vida humana y social, más el papel, o mejor dicho, el rol de las empresas y su efectiva participación para mejorar la tasa del ausentismo a través de cambios en la cultura organizacional y por medio de un planeamiento estratégico que toma en cuenta las necesidades humanas en relación con los objetivos de la empresa. (Cavalcanti, 1998)

De acuerdo con lo postulado anteriormente, hay un fuerte consenso sobre el hecho de que la gestión y los procesos organizacionales de una empresa afectan a los sujetos que participan de esta de forma sistémica, así este movimiento se refleja en la dinámica y la productividad de la organización.

Como consecuencia para Dejours (1993), hay una mayor preocupación por el factor humano en las empresas, como una garantía de supervivencia de estos últimos en el mercado. En otras palabras, el empleado es recibido como factor necesario para la producción.

Según Dessler (2003), el ambiente de la administración de recursos humanos está cambiando y es muy importante entenderlo y considerar cómo las empresas están cambiando y las tendencias que hacen que estos cambios se producen.

Así, al tomar el factor ambiente de trabajo (Cavalcanti, 1998), el empleado como factor necesario para la producción (Dejours, 1993), demanda cambios en el ambiente y en la administración de recursos humanos (Dessler, 2203).

Haciendo un breve recorte en el trabajo de Annie Jacob (2005), que según ella, asume que puede parecer aventurado definir un campo a partir de una palabra como en el caso del ausentismo. Así Jacob trata de abordar, a grandes rasgos, el análisis del contexto histórico para poder comprender las "mutaciones sociales", con el objetivo de explicar por qué, en su opinión, un análisis como el del trabajo requiere de la utilización de datos sociológicos, ciertamente, pero también antropológicos e históricos y por su vez debería aplicarse también al ausentismo.

Según se desprende en el párrafo anterior, pretendiese buscar en el campo del saber interdisciplinar la utilización de datos sociológicos, pero también antropológicos e históricos (Jacob, 2005), elementos que nos ayuden a pensar como está constituido el sujeto trabajador y la conceptualización del trabajo.

Por otro lado, aunque tengamos practicado la sociología del trabajo, habría que considerar que esta óptica no presenta más que una parte de la realidad, aunque ya no nos permite comprender el conjunto de los problemas con los que nos enfrentamos. Desprendiese entonces, que el trabajo es una actividad económica, política y religiosa en la actualidad occidental en evolución constante. Sin embargo, los procesos de evolución, los cambios sociales sólo pueden realizarse por absorción y digestión de nuestro pasado y de las culturas con las que nos enfrentamos. (Jacob, 2005)

Por lo anterior mencionado en la introducción, a menudo el nombre de Revolución Industrial se designa el conjunto de cambios económicos y tecnológicos que transformó la sociedad agraria y artesanal del Antiguo Régimen en las modernas sociedades industriales, dotadas de una dinámica de crecimiento económico sostenido. Aunque el hombre ha gobernado la naturaleza y "fabricado" objetos desde la más lejana antigüedad, la producción

industrial propiamente dicha (es decir, la fabricación a gran escala de bienes mediante máquinas movidas por energía inanimada) no comenzó hasta mediados del siglo XVIII en Inglaterra, marco de inicio de la Revolución Industrial.

La Primera Revolución Industrial abarcaría aproximadamente desde mediados del siglo XVIII hasta 1870, mientras que las transformaciones que caracterizan la Segunda Revolución industrial se produjeron principalmente entre 1870 y la Primera Guerra Mundial (1914-1918). Aunque el primer periodo comprende un fenómeno primordialmente británico, su éxito se propagó rápidamente a parte del continente europeo, por lo que por extensión se denomina también "Revolución Industrial" a los diversos procesos nacionales de industrialización iniciados más tardíamente en otros países.

Así, a la introducción definitiva de la lanzadera volante de John Kay a mediados del siglo XVIII, siguieron una serie de invenciones, a menudo casi anónimas, que evitaban el estrangulamiento del proceso productivo: máquinas de cardar y de hilar (la Spinning Jenny de Hargreaves), el telar hidráulico, la hilandera mecánica y el telar de Cartwright, inventado en 1785. De este modo se entró progresivamente en una fase de producción masiva de hilo y tejido que contó con la oposición de numerosos operarios manuales, que temían por la pérdida de sus puestos de trabajo. Todavía a principios del siglo XIX los obreros que tejían en telares manuales superaban en número a los operarios de los telares mecánicos de las fábricas, a pesar de que se era consciente de la mayor productividad de estos últimos. En 1813 había unos 2.400 telares mecánicos en Inglaterra; a mediados de siglo, su cifra alcanzaba los 250.000. Con una u otra forma de producción textil, la superioridad británica en el sector era manifiesta. (Copérnico, 2004)

En se tratando del ausentismo, habrá también que considerar ya a partir de la Revolución Industrial otros factores como la ergonomía, es decir, hay que considerar que aunque en 1829 Dupine defendía la necesidad de ajustar las herramientas al hombre y no el hombre a las herramientas, y Karl Marx había denunciado en 1850: "La deshumanización del trabajo", en el que la máquina imponía su ritmo, durante toda esta etapa el criterio básico de todos los estudios fue solamente el de la eficacia mecánica.

Sería entonces el ausentismo consecuencia directa, según la razón por la que como dijo Laville, "bajo este patrón tecnocrático de conducta, un obrero, por ejemplo, tendrá que ajustar sus músculos, sus reflejos, su estatura, su envergadura y posición, sus brazos y manos a la altura, tamaño y condiciones de la máquina". (Marx, 1995)

Así la idea de deshumanización del trabajo en Marx (1850), recobra importancia con la idea de que el trabajo produce la naturaleza humana en la misma medida en que la delimita y diferencia de la naturaleza puramente animal, a través de una apropiación específica del propio mundo natural.

La universalidad del hombre se manifiesta prácticamente en la universalidad por la cual toda la naturaleza se transforma en su cuerpo inorgánico" (Rieznik, 2001).

3.5. EL MODELO PRODUCTIVO COMO EN EL CASO DE BRASIL

En las últimas décadas del siglo XX hubo cambios significativos en el sistema productivo y en la estructura de la sociedad y economía capitalista. El modelo Keynesiano y Fordista pasó a ser cuestionado por el neoliberalismo y provocó que el modelo de producción se tornase flexible y las relaciones de trabajo fueron seriamente afectadas y modificadas.

Estos cambios en la relación entre capital y trabajo fueron fácilmente demostrables ya que se observó un cambio de correlación en las fuerzas de los trabajadores, terminando el siglo pasado e iniciando el nuevo milenio con una nueva forma de dominación capitalista basada en la flexibilización, en la producción y en las relaciones de trabajo.

En consecuencia, el trabajo se volvió precario observando nuevos escenarios de desempleo estructural, falta de reglamentación social, legislación laboral, aumento del empleo temporal y tercerización.

Por ende, surgieron nuevas exigencias impuestas por el trabajador, las cuales llevaron al mundo del trabajo hostil a las camadas explotadas y excluidas de la sociedad capitalista

Es por eso que en el presente trabajo consideró importante analizar y reflexionar respecto a estos modelos, en relación al nuevo perfil de calificación del trabajador y su vínculo con los conceptos de competencia y empleabilidad, en el marco de la política de educación profesional adoptada a mediados de los años 90 en Brasil y en toda Latino América**.**

En esta etapa de la investigación cabe desarrollar algunos de los principales cambios ocurridos en el mundo del trabajo y a partir de ellos reflexionar sobre la situación y desafíos de la identidad del trabajador actual como: En primer lugar, se presentan los aspectos referentes a la crisis y los cambios ocurridos en el capitalismo durante los años ‘70 y ‘80 y que están asociados a la crisis del modelo Keynesiano-Fordista y al surgimiento del modelo de acumulación flexible.

En especial, en este periodo asociado a la crisis del modelo Keynesiano-Fordista, vimos que, en el caso de Brasil, la Dictadura militar en Brasil o Quinta República Brasileña fue el régimen instaurado el 1 de abril de 1964 y que duró hasta el 15 de marzo de 1985, bajo

mando de sucesivos gobiernos militares. De carácter autoritario y nacionalista, comenzó con el golpe militar que derrocó al gobierno de João Goulart, el entonces presidente democráticamente elegido. El régimen terminó cuando José Sarney asumió la presidencia, lo que dio inicio al período conocido como Nueva República (o Sexta República). A pesar de las promesas iniciales de una intervención breve, la dictadura militar duró 21 años. Además, el régimen puso en práctica varios Actos Institucionales, culminando con el Acta Institucional Número Cinco (AI-5) de 1968, que se aplicó durante diez años. La Constitución de 1946 fue sustituida por la Constitución de 1967 y, al mismo tiempo, el Congreso Nacional fue disuelto, se suprimieron libertades civiles y se creó un código de proceso penal militar que permitía que el Ejército brasileño y la Policía Militar pudieran arrestar y encarcelar a las personas que se consideraban sospechosas, además de imposibilitar cualquier revisión judicial.

El régimen adoptó una directriz nacionalista, desarrollista y de oposición al comunismo. La dictadura alcanzó el auge de su popularidad en la década de 1970, con el "milagro económico", en el mismo momento en que el régimen censuraba a todos los medios de comunicación del país y torturaba y exilaba disidentes. En la década de 1980, así como otros regímenes militares latinoamericanos, la dictadura brasileña entró en decadencia cuando el gobierno no consiguió más estimular la economía, controlar la inflación crónica y los niveles crecientes de concentración de ingreso y pobreza provenientes de su proyecto económico, lo que dio impulso al movimiento pro-democracia. El gobierno aprobó una ley de Amnistía para los crímenes políticos cometidos por y contra el régimen, las restricciones a las libertades civiles se relajaron y entonces las elecciones presidenciales indirectas se celebraron en 1984 con candidatos civiles y militares.

El régimen militar brasileño inspiró el modelo de otras dictaduras por toda América Latina, a través de la sistematización de la "Doctrina de Seguridad Nacional", la cual justificaba acciones militares como forma de proteger el "interés de la seguridad nacional" en tiempos de crisis. Desde la aprobación de la Constitución de 1988, Brasil volvió a la normalidad institucional. Según la Carta, las Fuerzas Armadas vuelven a su papel institucional: la defensa del Estado, la garantía de los poderes constitucionales y (por iniciativa de esos poderes) de la ley y del orden.

Retomando lo anterior, en segundo lugar, se muestra el perfil del trabajador exigido a partir de la reestructuración productiva de las últimas décadas y las nuevas exigencias de calificación profesional.

En tercer y último lugar, se analiza el proceso de reestructuración productivo en Brasil y sus distintas posturas en el ámbito de la redefinición del perfil de cualificación profesional y en la reestructuración de las políticas públicas orientadas para la educación profesional y que fueron implementadas en los años ‘90 durante el gobierno de Fernando Henrique Cardoso. Esta investigación se limitó a algunas consideraciones.

A nivel mundial, a mediados de los ‘70 comienza un período de recesión, particularmente en la economía norteamericana. De ahí en más, las bases del modelo Keynesiano – Fordista fueron cuestionadas**.**

En el ámbito de la producción, la crisis instaurada demostró que el Fordismo entre los 70 y 80 en sí mismo era un sistema rígido que no daba soluciones rápidas y eficientes para superar los obstáculos que se presentaban en ese nuevo contexto. Por el contrario, en Japón (que se basaba el modelo Toyotista) la producción adoptó los principios de flexibilidad

productiva, logrando un sistema más ágil capaz de responder a las nuevas exigencias de un mercado en crisis y con profundas contradicciones.

De este modo, Harvey (1992) delinea los rasgos de la nueva estructura productiva señalando que la acumulación flexible, como la llama, se opone a la rigidez del Fordismo.

Más aún, se apoya en la flexibilidad de los procesos de trabajo, de los mercados de trabajo, de los productos y patrones de consumo. También caracterizada por el surgimiento de sectores de producción enteramente nuevos, con nuevas maneras de proveer servicios financieros, nuevos mercados y, sobre todo, tasas altamente intensificadas de innovación comercial, tecnológica y organizacional. (Harvey, 1992 p.140)

En el espacio del Estado Keynesiano, el aumento de los gastos gubernamentales y la crisis fiscal recurrente provocaron una mayor emisión de moneda generando en los Estados Unidos una crisis de estanflación - estagnación económica asociada a la inflación. Las directrices económicas del Estado Keynesiano a seguir se volvieron inflacionarias, desencadenando que las expensas públicas crecieran mientras la capacidad fiscal se frenaba. Por lo tanto, las ideas ligadas al Welfare State pasaron a ser criticadas por intelectuales conservadores vinculados a las ideas monetaristas y neoliberales.

El ajuste neoliberal de la crisis promueve la defensa del mercado libre, como presupuesto de libertad civil y política; la desregulación de la economía y administración; la configuración del estado mínimo subordinado a las prerrogativas del mercado; y finalmente, se opone y critica a los sistemas de protección social [...] (Almeida, 2008, p.100). El Modelo de Acumulación Flexible a los cambios en el mundo del trabajo según Antunes (1997) “atribuye a Sobel y Piore el pionerismo en la tesis de la especialización flexible” (1997, p.17). Asimismo, hubo cambios en el ámbito gerencial/organizacional permitiendo la

implementación del sistema Just-in-time, es decir, aquel sistema en el cual el producto o materia prima llega al local donde será utilizado en el momento oportuno, ya sea para armarlos o ser vendidos.

De esta manera, surgen nuevas formas de gestión de la mano de obra, ya que los trabajadores pasaron a experimentar un nuevo ambiente laboral donde se involucraron mayormente con el proceso de control de calidad de la producción.

De acuerdo con el lenguaje de la ciencia administrativa, la departamentalización y la verticalización propias del Fordismo - fueron sustituidas por la horizontalización y mayor participación de los trabajadores, tanto en el control de la producción como en el proceso de gestión participativa de los grupos de trabajo. Por ende, la precarización del trabajo, o sea, la estructuración del modelo de producción flexible implicó directamente la expansión del desempleo estructural. Tanto en los países centrales del capitalismo como en los países periféricos, un hecho que se constata desde los años '80, es la progresiva expansión del desempleo.

Los ejemplos significativos de esta situación son enumerados por Antunes (1997) en lo que se refiere a retracción de los contingentes de "trabajadores de la industria manufacturera." (1997, p.41) Este escenario trajo también como nuevo elemento la "des proletarización del trabajo fabril", o sea, la reducción del operario industrial y el "aumento del subproletariado ". Países como Estados Unidos, Italia, Canadá presentaron este fenómeno económico productivo.

En la obra Los Sentidos del Trabajo, Antunes (1997, p.47) también indica que ocurrió una drástica reducción de "empleo por tiempo completo" y el aumento de los empleos "en tiempo parcial".

Por cierto, otro cambio en el universo laboral fue el aumento de la presencia femenina en él. Sin embargo, tal cambio no significó un rescate de la dignidad de la mujer o la aceptación de este género en el sistema productivo en condiciones de igualdad con la fuerza de trabajo masculina. Esta situación es una herencia histórica y social que está presente en la actualidad y que son objeto de estudio de diversas instituciones investigativas alrededor del mondo respecto a la igualdad de género, salario y condiciones. Efectivamente, las mujeres fueron utilizadas como fuerza de trabajo "despreciada", en actividades parciales, cada vez más precarias e insalubres (Hirata, 1996)

Más allá de eso para Hirata, los cambios ocurridos en el ámbito del trabajo ponen en evidencia el tema de la calificación del trabajador. Esto ocurre por las "mutaciones en el universo de la clase trabajadora que varía de rama en rama, de sector en sector etc.". (1996, p.54)

Hubo un proceso de descalificación del trabajo en varias ramas o actividades. Paralelamente a esta tendencia se sumó otra, dada por la "descualificación de numerosos sectores operarios, afligidos por una gama de diversas transformaciones que llevan de un lado a otro, a no especializar al operario industrial oriundo del Fordismo". (Antunes, 1997, p. 52)

En el paradigma de producción Taylorista – Fordista el perfil del trabajador exigido, era de una persona con poca calificación y orientada para la ejecución de tareas simples, parceladas y repetitivas. En esta perspectiva – los cursos de capacitación tenían como función especializar al trabajador en una determinada etapa de la producción en una determinada rama industrial.

Este modelo poco dice sobre el conocimiento general, el desarrollo de iniciativas, de conceptos o nuevas ideas. De manera que, en pocas ocasiones los trabajadores eran tenidos en

cuenta para las decisiones de gestión y producción de la empresa. Por el contrario, el trabajador se dedicaba solamente a la ejecución de tareas.

Con el surgimiento y desarrollo del sistema de acumulación flexible ocurren cambios en la estructura productiva. El Toyotismo desarrolló, pues, un nuevo modelo o perfil de trabajador, es decir, un trabajador polivalente, más participativo y más involucrado en el proceso de control de calidad y productividad en su ambiente laboral.

Aún más, la constitución de círculos de control de calidad promovió el trabajo en equipo, y espacio para la discusión crítica y autocrítica (feedback), una estructura más "horizontal" y, menos departamental / vertical. También, exigió del trabajador conocimientos más amplios y diversificados, así como una postura más colectiva y dinámica.

Al mismo tiempo, Hirata (1996, p.47) resalta que en el modelo Toyotista de Japón predominaba "la práctica de la polivalencia generalizada (fabricación, manutención, control de calidad y gestión de los flujos asegurados por el mismo operario de producción) así como de un giro bastante amplio de tareas", diferenciándose, por lo tanto, del modelo Fordista clásico en el cual el trabajador se involucraba en el proceso productivo" (1996, p.47)

Sin embargo, tales exigencias de polivalencia, flexibilidad, versatilidad, con sólida y actualizada formación profesional y cultural no garantizaban al trabajador sueldos más elevados. La preferencia de las empresas que seleccionaban trabajadores impactaba sobre aquellos que estaban dispuestos a aceptar puestos de trabajo precario y con bajos sueldos como vemos en la precarización y prostitución del trabajo en tiempos de crisis económica.

De modo similar el espíritu crítico y de iniciativa del postulante al empleo no debía pasar los límites y llegar a cuestionar la explotación empresarial o aún más, suscitar el espíritu de competencia o militancia sindical. Por lo tanto, se puede afirmar que las

características del nuevo perfil del trabajador en la empresa de Japón que rompe con el taylorismo y el Fordismo eran esencialmente: el trabajo cooperativo en equipo, la falta de límite en las tareas a partir de los puestos de trabajo y tareas prescritas a los individuos, que implicaba un funcionamiento fundado sobre la polivalencia y la rotación de tareas fuesen estas de fabricación, de manutención, de control de calidad de gestión o de producción.

El trabajador de Japón, polivalente y multifuncional, tenía una visión parcial y fragmentada, del trabajo en el que se insertaba. Pero lo que necesita es una visión de conjunto para juzgar, discernir, intervenir, resolver problemas, proponer soluciones a problemas concretos que surgen cotidianamente en el interior del proceso de trabajo. (1996, p.130)

Desde esta perspectiva, el nuevo perfil de competencia esperada tiene que ver con el aumento del desempleo – en particular el estructural – y con, "la crisis de la noción de puestos de trabajo" (Hirata, 1996, p.133) La competencia arremete, hacia un sujeto y una subjetividad, y lleva a preguntarse sobre las condiciones subjetivas e intersubjetivas de la producción (1996, p.133).

Para el nuevo modelo Taylorista /Fordista la calificación estaba íntimamente ligada a la lógica de producción basada en la relación intrínseca entre calificación y puesto de trabajo, como también entre calificación y trabajo especializado, teniendo reglas más claras y objetivas respecto al perfil del trabajador.

Ya el modelo de acumulación flexible llevaba en sí ciertos patrones de subjetividad, valorando determinados atributos personales conectados a la individualidad, tales como el espíritu de liderazgo, la capacidad de relacionarse en grupo, espontaneidad entre otros. De este modo, se abrió un espacio para evaluaciones arbitrarias y apreciaciones basadas en

criterios nada objetivos al determinar el perfil de un trabajador para una realidad específica de una empresa.

Durante los años ‘80 y ‘90 en el caso, Brasil se vivió una reestructuración productiva en el ámbito económico. Es en este contexto de las décadas de 1980 y 1990 es donde ocurrieron importantes cambios productivos en este país. Es así como el proceso de reestructuración productiva es que en esta nación ocurrió de manera efectiva a principio de los años ‘90.

Antes de ese período, Segundo Márcia de Paula Leite (1994), nombra algunas experiencias basadas en la difusión del CCCs (Círculos de Control de Calidad) que fueron adaptaciones de la experiencia de Japón en Brasil. Los gerentes y managers se resistían a crear esquemas participativos para los trabajadores y trataron de desviar su ímpetu participativo en formas alternativas de organización que contasen con mayor control gerencial, aunque finalmente fracasaron. (Leite, 1994, p.566)

La segunda fase, ocurrió en 1984-1985, caracterizada por Leite (1994) como el período de la “rápida difusión de los equipamientos” (1994, p.565) con base en las “MHCN (máquinas-herramientas de control numérico), robots y sistemas CAD/CAM”. Además, fueron implementadas nuevas formas organizacionales tales como el control de Calidad en la Producción, o just-in-time y las células de fabricación (organización de las máquinas a partir de flujos de producción) No obstante los avances de este período, muchos problemas ocurrieron, entre ellos la resistencia del empresariado en coordinar la mayor participación de los trabajadores en los procesos de decisión; distorsión del concepto original de just-in-time creando un perfil de trabajador común y polivalente.

Estableció un “just-in-time taylorizado” con menos compromiso hacia los trabajadores y más uso de la “coerción y represión” por parte de las gerencias (1994, p. 565-567) Contrariamente a Japón donde había un grupo de trabajadores con estabilidad laboral, en Brasil, permaneció la mano de obra en situación de desempleo en el mercado.

Llegado este punto de la investigación, se considera que el ausentismo por sí solo, no puede ser considerado como el único villano de las organizaciones empresariales, pero se puede observar que hay un contexto histórico-cultural de gran importancia y que no se lo puede menospreciar desde el punto de vista histórico-sociológico.

4. LA INVENCIÓN DEL MOVIMIENTO OBRERO Y LA FORMACIÓN DE LA IDENTIDAD DEL TRABAJADOR

Por lo postulado en el capítulo anterior respecto al contexto histórico, el factor ambiente de trabajo y el modelo productivo en Brasil, vimos la necesidad de volver al recorte de los histórico para, por medio de una relectura, comprender de como ocurre la formación de la identidad del trabajador. Por lo tanto, en esta etapa se hace importante entender cómo surgió el movimiento obrero y cómo este mismo movimiento contribuyó a la formación de una identidad del trabajador brasileño. En los párrafos siguientes, se utilizan las palabras trabajador, obrero, operario como sinónimos en la articulación de ideas y del marco histórico - sociológico para poder ampliar este debate.

Así también, para avanzar con la investigación en cuestión y hacer un estudio analítico- reflexivo del ausentismo es importante hacer un breve pasaje por la construcción de la identidad del trabajador. Se tomó como ejemplo el trabajador brasileño, buscando proporcionar un vínculo entre los problemas sociales y de desigualdad social y la formación y construcción de un perfil de trabajador más o menos identificado al interés y objetivos de las organizaciones. Es decir, es necesario conocer sociológicamente la identidad del trabajador para comprender cómo esta misma, puede promover o influenciar el ausentismo laboral.

Por tanto, el surgimiento del movimiento obrero está en el escenario de grandes debates y engloba varias corrientes de pensadores e ideologías. También el trabajo de historiadores y sociólogos que tienen la tarea de desmitificar la comprensión de la historia, el desarrollo político y económico de nuestro país, llevará a comprender un poco los movimientos sociales, políticos y económicos que contribuyeron para la formación de la identidad del trabajador.

Se puede decir que la identidad del trabajador es el resultado de un largo proceso histórico y este mismo proceso es objeto de dedicación y reflexiones de grandes historiadores y sociólogos como Hobsbawn, Weber y Marx, quienes intentan comprender un poco los importantes movimientos sociales, políticos y económicos que contribuyeron a la formación de la identidad de los trabajadores en cada país.

Es así como Hobsbawn (1988) destaca el valor positivo del acto de trabajar con las propias manos, donde se resalta la dignidad del trabajador y su papel central en el mundo económico y social y, aunque es visto como uno de los pilares de la sociedad, no está reconocido como tal por otras clases sociales, luchando para que esta situación cambie.

Asimismo, Karl Marx y Max Weber hablan sobre la lucha de clases y su importancia en la sociedad destacando las relaciones de dominación (Quintaneiro, et. al, 2003), considerando así que la misma opera importantes movimientos de transformación social y fomenta la aparición de un ciudadano en la figura del trabajador.

En este punto resulta necesario abordar un debate que implique una comprensión del papel del trabajador en la sociedad y su lucha como una lucha política para conquistar la condición de ciudadano y también es esencial abarcar el concepto de ciudadanía. Del mismo modo hay que darse cuenta de que esta lucha viene gestándose desde décadas hasta el día de hoy y al mismo tiempo no hay que ignorar los logros de un intenso y arduo viaje como la conquista de los derechos laborales, el reconocimiento y el valor del trabajador, y la formación de la mano de obra. Cabe añadir que la formación de la clase trabajadora es el fruto de procesos históricos, políticos y económicos. Por ejemplo, en la sociedad francesa se cree que la noción consciente del trabajador de su situación laboral, juega un rol de vital

importancia en el vínculo con la empresa. También lleva relación con el ritmo político del país.

Tal como puede deducirse, en ambos casos la formación de la clase obrera es un proceso histórico y se conecta esencialmente con la historia política de cada país.

Continuando con la meta de esta investigación de entender el proceso de constitución de la clase obrera y su relación con la ciudadanía como elemento que fomenta la construcción de la identidad de un trabajador debe mencionarse la concepción de Hobsbawn (1988) quien destaca acerca de los debates contemporáneo que la cantidad de gente que se ganó su paga gracias al trabajo de sus manos fue sensiblemente mayor en los países dominados por el capitalismo occidental.

En consecuencia, la ética del trabajo siempre interesada en los debates ha sido vista como un proyecto de identidad y debe señalarse su relación con la educación y una idea de nivel intelectual y moral. Pero lo que es notable es el hecho de que esta construcción de identidad, fuera antes que nada un reflejo de transformaciones y de las luchas originarias de influencias partidarias, políticas y económicas.

Al respecto, Hobsbawm (1988) define a los trabajadores del mundo como aquellos que lanzan una mirada a las épocas anteriores y, aquel que se detuviera a analizar dicha mirada quedaría asombrado por el avance de las grandes masas humanas que llegaron a las fábricas y a las empresas a fines del siglo XIX debido a los requerimientos de la era industrial.

Es oportuno destacar la política democrática y electoral, que surge en la clase operaria, apoyándose en una ideología del socialismo revolucionario. También se piensa en el trabajo y la identidad del trabajador desde una perspectiva historiográfica.

Contrariamente a Europa, para fundamentar la construcción d identidad de un trabajador, en Latinoamérica se creó la falsa idea de un hombre centrado en la producción económica y la diversidad de profesiones. Sin embargo en esta construcción fue un hecho muy alejado de los valores humanos y la relativización de las profesiones. Tal es así que, sí fundó una identidad propia pero orientada a los nobles y no a aquellos que se refieren los recuerdos de su memoria como el trabajo desarrollado por los esclavos y por los inmigrantes.

De ahí que, para los cooperativistas ser ciudadano era lograr un lugar satisfactorio en el mercado y en la sociedad en general. En este contexto la ciudadanía deja de ser política siguiendo el antiguo corte de inspiración positivista donde se hizo hincapié en los derechos sociales, sin embargo, el concepto de ciudadanía actualmente evolucionó con la propia sociedad sin distanciarse totalmente de las ideas presentadas hasta ahora.

Aunque la conquista de la clase obrera en este período haya sido pequeña y efímera, según Gomes a comienzos del siglo XX (1988), aunque a nuestro ver no fue pequeño mediante toda la luta del movimiento obrero, pues, la realidad europea es distinta la de Latino America así como de Brasil y su principal ganancia fue en el área de la construcción de una identidad social como ocurrió en otras experiencias históricas. En tal sentido, Hobsbawm (1988) merece ser resaltado cuando dice que resulta notable el impulso de ascenso que mostraron los partidos de las clases obreras a comienzos del siglo XX y que su mayor poder se encontraba fundamentalmente en la simplicidad y en la honestidad a-política.

Así, se reconoce en los aportes de Hobsbawm (1988), a los partidos de los trabajadores en los 70 que trabajaban por un salario-sueldo o, mejor dicho, el gremio de una clase que luchaba por la emancipación de los trabajadores.

Igualmente, se comprende la figura de un trabajador, pero no la figura de un ciudadano trabajador, cuando se supone que la construcción de una identidad debe estar directamente relacionada con la conquista de los derechos como trabajador y como consecuencia debería abarcar la condición de un ciudadano trabajador y no separarla de él como sucedió en el escenario brasileño.

Para Hobsbawm (1988), la historia no es una simple descripción de los hechos que ocurrieron ocasionalmente en la experiencia humana, sino la capacidad para comprender los problemas que la caracterizan y cuáles deben ser las condiciones para su resolución. Es decir, es hacer una reflexión positiva de los hechos en los cuales estamos insertos, por poco significativo que resulte el oficio de historiador en la actualidad, cabe recordar lo que otros olvidaron en la construcción de la experiencia humana.

Es más, las formas institucionales de organización de la clase trabajadora han recibido especial atención, produciendo un esfuerzo cuidadoso para articular el sindicalismo corporativista y la aparición de partidos políticos. El trabajo y corporativismo incluso son "harina del mismo proyecto" Hobsbawm (1988) y, además, son inventos capaces de articularse con una realidad política que supone la vigencia de la democracia liberal.

Por otro lado, la esclavitud hizo que el trabajo manual obtuviese una "símbolo de degradación" y fijó la idea de que sólo el extranjero inmigrante podría obtener las ventajas de la industria por sus aptitudes. Esta idea se apoyaba en la experiencia de los inmigrantes que al llegar a países como Brasil y Argentina se dedicaban al trabajo y a la pequeña industria, logrando riqueza y prosperidad. Al brasileño, Gomez (1988) postula al respecto que no le faltan las fuerzas y aptitudes, sino que carece simplemente del hábito para considerar de igual nobleza todas las profesiones. Por consiguiente, el trabajo durante mucho tiempo fue visto

como una actividad positiva en la medida que ejercía una función de regeneración social y estaba destinada a los que deberían ser recuperados, o sea, a los inferiores: desempleados, huérfanos, aislados, en fin a las clases pobres. En resumen, el trabajo fue comprendido como un elemento capaz de sacar a los hombres de la miseria y de la degradación.

En contraposición, el trabajo fue visto como el campo de acción del hombre en busca de su felicidad. Estaba destinado a todos y fue fundado en principios sólidos de elevación moral. Trabajar era sinónimo de grandeza y gloria, una identidad social y moral digna y respetable.

Se puede constatar que el concepto de trabajo y su aplicación en la vida social sufrieron constantes cambios e implicaciones. Hay que tener en cuenta que el trabajo llegó a ser considerado como un elemento indispensable del desarrollo y la vagancia fue tomada como un crimen contra la sociedad. El concepto de libertad como sinónimo de riqueza (que supone el hecho de no trabajar) fue dejado de lado.

A su vez, con el fin de promover el desarrollo económico y social de cada país, el gobierno extendió la idea central del trabajo como un bien común y el trabajador surge no por fuerza de las organizaciones y las clases, sino para mantener un orden capaz de sostener sus travesuras políticas y la máquina del capitalismo y la era industrial.

Seguidamente, el contenido del discurso abolicionista, por el cual la esclavitud constituía un importante obstáculo al desarrollo y al progreso material y moral de una nación, tuvo como uno de los exponentes del movimiento a Joaquín Nabuco. La lucha por el fin de la esclavitud no fue motivada por la preocupación por el negro sino por un hombre más blanco y un blanco más trabajador. Por eso, la esclavitud dañaba la moral de la familia y los valores religiosos del pueblo, retardando la aparición y el desarrollo de la industria y el avance

técnico de la agricultura. Inspirado por el liberalismo europeo, Nabucco, veía la urbanización y el progreso tecnológico como verdaderos símbolos de la evolución social y para lograrlo era necesario superar el flagelo de la esclavitud que inmovilizó al país. Igualmente, había que discutir la eliminación del trabajo de los esclavos negros, y defender el valor del trabajo libre.

Cabe destacar que esta es una discusión abolicionista del siglo XIX, que tampoco fue única, la cuestión del abolicionismo tiene varias caras, había la discusión humanitaria sí, pero ella fue mucho más económica por lo que fue legalizada nacionalmente en el Imperio, vale recordar que muchas personas ya habían sido libertas a finales del siglo XIX, en virtud de la ley de los Sexagenarios, que pocos gozaron y de la ley del Vientre Libre, por otro lado los grandes inversores capitales estaban invirtiendo en la inmigración, porque el esclavo era un objeto caro y que tiene el costo de mantenimiento. Ser esclavo en el tiempo imperial 1822-1889, es diferente de ser esclavo en el período colonial, fuera que ser esclavo domestico es una cosa, de otra manera, en el Sudeste hay una realidad, en el Nordeste otra.

Superar el flagelo de la esclavitud como planteado fue una discusión de orden abolicionista, pero que no resolvió el resentimiento de la colocación del ex esclavo en el mercado de trabajo. Resulta que continuó a la margen del sistema, en subempleo y condenado al prejuicio.

También, en la sociedad Imperial el acto de trabajar era como una marca de la dominación a esclavos o a los blancos pobres, incluso no tenían posibilidad de no hacerlo para ganarse la vida. En este contexto se pudo decir que la identidad del trabajador es el resultado de una imposición desde los tiempos del Imperio hasta la República.

Es por eso, que el Estado actual es el resultado de un país donde no se tuvieron en cuenta los valores humanos y sociales sino el interés inmediato de los grupos dominadores,

las capitanías y el colonialismo, manteniendo al país lejos de los cuidados de la organización durante décadas, como así también de las formas moderna de urbanización e industrialización que afloraron en los países europeos y en otras colonias.

Durante mucho tiempo el trabajo no era visto como un deber ni como un derecho, estaba completamente separado del ideal de ciudadanía. No obstante, fueron los socialistas quienes propusieron la representación política partidista al ciudadano-trabajador. En tal sentido, se expresa Gomes (1988) diciendo que la compatibilidad entre el movimiento republicano y el movimiento de los trabajadores resulta en razón de la protección de los principios clásicos de la igualdad y la fraternidad que solo tienen lugar mediante la inserción del pueblo en el orden político y económico. La República 1889 – 1930 en Brasil, fue un momento en que los socialistas tenían en mente una sociedad democrática, y este tiempo se pareció demasiado al modelo francés. De este modo, el movimiento obrero tuvo como ejemplo de paradigma a los franceses y sus luchas y reivindicaciones que fomentaron un ideal de República Social y Democrática, donde el operario apuntaba al Parlamento y los inconvenientes de los impuestos sobre ciertos productos de consumo que hacían la vida mucho más cara, así como de otros géneros de importación y exportación, que le impidió desarrollar sus fábricas, generar empleos y remunerar bien a los operarios.

Por ejemplo, se destaca la importancia del grupo de França y Silva, cuyos sus objetivos eran hacer leyes que beneficiaran el trabajo. La estrategia de lucha fue dialogar y todos debían unirse alrededor de un programa de acción, rechazando la anarquía y los trastornos. Al respecto, Gomes (1988) observa que los problemas entre los jefes siempre han existido y siempre existirán y lo que debía hacer es evitar estos desacuerdos, garantizando la justicia para que los trabajadores tengan derechos. Ciertamente, recurrir a la huelga no

debería ser una de las primeras opciones para la vida de las comunidades industriales porque provocan demasiados daños para toda la sociedad.

Es posible aceptar el proceso histórico en la formación de esta identidad y las importantes facciones políticas y partidarias para la construcción de la misma, especialmente a través de las luchas políticas e ideológicas, de las huelgas, la conquista de los derechos, del Ministerio de trabajo, de la constitución y la legislación laboral que garantizaba los derechos del trabajador y su ciudadanía. De la misma manera, es entender históricamente la construcción de esta identidad y como el sujeto puede relacionarse psicosocialmente con el medio ambiente laboral y cómo esto puede vincularse con la satisfacción en el trabajo, salud, estrés y la cultura organizacional.

Luego de haber considerado los aspectos que influyeron históricamente en la formación de la identidad de este trabajador y cómo estos mismo aspectos aunque sea desde una mirada política respecto al modelo productivo, o una mirada más sociológica respecto a la formación de la identidad de este trabajador, puede ser vista como una o más variables que justifican el modo de interacción del trabajador con la organización y que a su vez, lo puede llevar a la elección de la doctrina de Absentus, provocando el ausentismo en las organizaciones. Sin embargo limitarnos a los aspectos históricos y sociológicos no sería una elección adecuada para esta investigación, es por eso que se agrega interdisciplinariamente el aporte de las clínicas del trabajo y médica, así como de otras áreas específicas de conocimiento como pueden ser la sociología de las organizaciones y la antropología que ayudarán a evaluar más variables respecto al fenómeno social del ausentismo presente en la vida de las organizaciones ya sean éstas de carácter público o privado.

En los próximos capítulos de este trabajo se pretendió entender y conocer el ausentismo laboral por medio del cuestionario estructurado donde los datos son recabados de la realidad y de la percepción y lectura de estos actores sociales (profesionales del área de recursos humanos), las causas relevadas en este estudio que conllevan al fenómeno del ausentismo, los aspectos psicológicos y de bienestar en concordancia a la satisfacción en el trabajo, la relación trabajo-salud-calidad de vida y algunos aspectos conceptuales como por ejemplo el dolor, el estrés y el clima. Por último, se relacionarán todas las variables de forma sistematizada y compararán con el resultado del cuestionario aplicado a fin de conocer el punto de vista del propio actor social.

Tal como ya se anticipara, la razón fundamental por la cual se ha realizado este estudio no es otra que la necesidad de analizar la evolución del ausentismo laboral en el ámbito organizacional, con el objetivo de poder evaluar la situación actual buscando las distintas causas que lo generan; es decir las variables psicosociales.

4.1. PRINCIPALES AUTORES Y SUS CONTRIBUCIONES PARA LOS ESTUDIOS SOBRE AUSENTISMO

4.1.1.1. JULIO CESAR NEFFA

Neffa (2014), presenta la Incidencia del ausentismo laboral en las empresas privadas de los principales centros urbanos de Argentina. De acuerdo con la información relevada por la EIL, se observa que en promedio en el 2°semestre de 2014, el 17,5% del total de los asalariados en empresas privadas se ausentó al menos un día en el mes. Con respecto a la cantidad de días de ausencia, se advierte que cada persona que se ausentó lo hizo en promedio 5 días.

De los datos desprendidos del estudio, según Neffa (2014) dados los argumentos que habitualmente suelen esgrimirse sobre las diferencias en el ausentismo entre varones y mujeres, resulta interesante evaluar su nivel desde la perspectiva de género. Existe una noción extendida que las mujeres suelen faltar a su trabajo más a menudo que los varones, en particular a causa de la maternidad y de las obligaciones que le impone su ubicación cultural como principales responsables de la organización doméstica y familiar.

Sin embargo, de la información relevada por la EIL se desprende que el porcentaje de inasistencia de varones y mujeres es similar. En efecto, en el promedio del 2° semestre/14, la tasa de ausentismo laboral por jornada laboral alcanzaba al 4% para los varones y al 4,8% para las mujeres.

Un aspecto saliente del fenómeno del ausentismo laboral presentado en este estudio de Neffa (2014) es que su incidencia en las empresas difiere dependiendo del sector y el tamaño de las mismas. Asimismo, en muchos casos, las razones que dan origen a las inasistencias cambian según el segmento económico al que pertenecen las empresas.

Si bien las principales razones que dan origen a las inasistencias son, básicamente, las mismas en todas las empresas privadas (enfermedad, faltas sin aviso, problemas personales y accidentes de trabajo), la importancia que presenta cada una de ellas en los respectivos sectores analizados es diferente.

En la obra intitulada Los Riesgos Psicosociales En El Trabajo Neffa (2015), esclarece que el trabajo, así como el amor y las relaciones sociales, constituyen las dimensiones esenciales que caracterizan al ser humano.

Para Neffa (2015) se agudizan los costos ocultos como el ausentismo, incumplimiento de los horarios de trabajo, la ruptura de las relaciones interpersonales, quejas y pedidos de

cambio de puesto de trabajo, la agresividad y la violencia en el trabajo que interrumpen el proceso productivo, fragmentan el colectivo de trabajo, revelan el clima organizacional de la empresa y empeoran la calidad de vida en el trabajo (INSHT, 2001b)

Para Neffa El "estres" de hecho puede estimular la aparición de enfermedades que provocan ausentismo y desembocan en incapacidades, que aumentan la agresividad y la falta de cooperación entre compañeros; el aumento de los pedidos de cambio de puesto de trabajo que requieren una mayor supervisión, el aumento de las quejas de los clientes por sufrir mal trato, los conflictos interpersonales en el trabajo, incidentes y accidentes, incremento en el consumo de tabaco, alcohol y medicamentos estimulantes.

Por otra parte, juegan un papel cada vez más decisivo las actuales características estatutarias del trabajo y el empleo: la segmentación del mercado de trabajo (que genera la heterogeneidad entre empleos "primarios y secundarios", entre "mercados internos y externos"); el carácter cada vez más precario del empleo (que lo hacen inestable e inseguro); la "deslaboralización" del trabajo desplazando el tratamiento de las relaciones laborales y los conflictos desde el ámbito de la justicia laboral hacia la civil y/o comercial; la movilidad y la polivalencia impuestas para hacer frente al ausentismo y la rotación; la intensificación del trabajo para compensar la reducción del personal y responder rápidamente a los cambios en la demanda. Todos ellos son procesos generadores de sufrimiento. (Neffa, 2015)

Estimular el involucramiento de los trabajadores, según Neffa (2015) provoca al mismo tiempo aumento de la carga de trabajo y reduce los costos generados por el ausentismo y la rotación de la mano de obra. El resultado es una intensificación del trabajo.

4.1.1.2. ANTÔNIO CARLOS GIL

Según Gil (2001), entre las principales causas del ausentismo deben mencionarse el Turnover, la enfermedad personal o de familiares, los problemas climáticos, las dificultades financieras, el alcoholismo, la falla en la supervisión, los atrasos injustificados, los atrasos en consecuencia tránsito, los paros, las manifestaciones, las intimaciones judiciales, los exámenes universitarios y la desmotivación en cuanto al medioambiente de trabajo.

Lo último puede estar asociado a otros factores como gestión, insatisfacción con el salario, condiciones y ambiente de trabajo adecuado y ergonómico, posibilidad de carrera, problemas familiares o psicológicos, acoso laboral (mobbing), etc.

Aún sobre los otros factores, cuando a las personas les gusta lo que hacen y se sienten bien en el ambiente de trabajo, que es el lugar donde pasan la mayor parte del tiempo, no suelen faltar al trabajo porque no necesitan aliviar ninguna presión. (Gil, 2001)

Varias críticas al concepto de ausentismo son importantes para analizar reflexivamente la propuesta inherente al mismo según Gil (2001). Una de ellas es el intento de resolver las contradicciones entre el crecimiento económico, distribución de renta y la necesidad de retener y preservar los recursos humanos, o sea, conciliar estas tres esferas pensando no sólo en las generaciones actuales, sino también en las futuras, es decir en un plan de sucesión. Todo esto es importante, aunque también surge la necesidad de constituir una otra ética basada en la noción de convivencia y en el respeto a las personas, abandonando la perspectiva antropocéntrica y pensando desde una perspectiva más global.

4.1.1.3. REINALDO DIAS

Los rasgos antes descriptos para Dias (2009) comenzaron a tomar mayor vigencia en Europa en la década del 80 y en Brasil y en la Argentina poco después de los 90.

El control del ausentismo, en sintonía con muchos de los intereses que se describen, es compatible con este proceso de desarrollo económico al tomar como central la tarea de evaluar las ausencias, atrasos, certificaciones médicas excesivas y las horas no trabajadas, y proponer la inversión en nuevas políticas de recursos humanos y cambios en la cultura organizacional para reducir estas pérdidas.

El lema central del discurso del ausentismo es, de hecho, esta reestructuración de los controles y reglamentos organizacionales a partir del uso de herramientas de recursos humanos y acciones preventivas en los procesos productivos que sufren de la alta tasa de ausentismo, como en el caso de las empresas de call centers. (Dias, 2009).

4.1.1.4. CLÓVIS CAVALCANTI

Coincidiendo con los postulados anteriores por Gil y Dias, Cavalcanti (1998) afirma que el factor ambiente es uno de los desencadenantes de ausentismo pues, en el orden de desarrollismo, las empresas se encuentran en un proceso de aceleración continua hacia el crecimiento, adaptación y exigencias cada vez más estrictas con sus empleados para que cumplan con expectativas superiores por un salario menor y con un staff reducido, pero polivalente.

Resulta entonces posible pensar una nueva interpretación del ausentismo y su origen, teniendo en cuenta no solo los factores comunes en la vida humana y social, más el papel, o mejor dicho, el rol de las empresas y su efectiva participación para mejorar la tasa del ausentismo a través de cambios en la cultura organizacional y por medio de un planeamiento estratégico que toma en cuenta las necesidades humanas en relación con los objetivos de la organización.

En ese sentido se expresa Cavalcanti (1998) al exponer que:

Los gestores de recursos humanos han buscado recursos para disminuir el ausentismo y motivar sus empleados en el día a día de la empresa, pues hay una percepción de que el bienestar de los profesionales influencia directamente en el aumento de la productividad y calidad del trabajo realizado. (Cavalcanti, 19988)

4.1.1.5. EDGARD MORIN

En el mismo sentido resulta posible evocar a Morín (2003) que a través de una mirada más compleja y contemporánea demuestra que el hombre está para la naturaleza, así como la naturaleza está para el hombre; es la clave angular de estas reflexiones, pues, no es posible disociarlos, o ponerlos en esferas separada.

Por eso antes hay que pensar cómo esta interrelación sucede y cómo se puede garantizar el equilibrio entre ambos. Esto implica considerar de modo analógico la relación hombre y empresa, o también hombre y medio ambiente laboral, razón por la cual se pone en las bases de este conocimiento de la sociología ambiental sus valiosas contribuciones. (Morín, 2003).

Así, lo que parece utópico es pensar en un ambiente de trabajo, exento del hombre, o de la propia naturaleza humana. La complejidad de la cuestión del ausentismo va mucho más allá de la simple invención de procesos de control, campañas de educación y concientización, circulación y retención de los recursos humanos – capital humano. Es necesario pensar que la parte está en el todo así como el todo está en la parte, es decir, el trabajador está para la empresa así como la empresa está para el trabajador.

El ausentismo, a su vez considerado como la definición respecto a los adeptos de Absentus y de las horas no trabajadas, demuestra serias limitaciones cuando pretende apenas una prevención desde el punto de vista económico pensando tan solo en los medios producción, ya sea estos medios los bienes, mercancías o servicios, y de los recursos naturales-humanos utilizados en el proceso de producción. (Morín, 2003).

4.1.1.6. CHIAVENATO

Chiavenato (1988) define el ausentismo laboral como "la ausencia del trabajador a la empresa no ocasionada por enfermedad o licencia legal". Como se observa, para este autor las enfermedades y otras inasistencias justificadas no son consideradas como ausentismo.

Chiavenato (1993) afirma que el clima organizacional refleja las normas, los valores del sistema formal de la organización, así como su análisis que pone de manifiesto las luchas internas y externas de los tipos de personas que la organización atrae, de sus procesos de trabajo, los medios de comunicación y el ejercicio de la autoridad en la organización, entre otras variables.

TIPOS DE AUSENTISMO

Para la presente investigación cualquier tipo de inasistencia al trabajo representa ausentismo por parte de los trabajadores, sean estas justificadas o no. Aunque, antes mismo de llegar a este punto más específico de definición respecto a los tipos de ausentismo, sí buscó entender en contexto histórico y hacer recortes temporales que nos ayudaron a pensar el tema, entender quiénes son los trabajadores según el marco histórico del trabajo, así como según la formación de la identidad de este trabajador.

4.1. AUSENTISMO JUSTIFICADO

Según lo párrafo anterior vimos que la inasistencia al trabajo representa ausentismo por parte de los trabajadores. Esta concepción coincide con la aceptada por el mundo empresarial, quien sostiene que el gasto que genera el pago de un suplente para ese puesto, la pérdida de tiempo, el retraso en las tareas, las desmejoras en la calidad del servicio, la interrupción en las labores, y un patrón de inasistencias o permisos de ausencia que hacen suponer una insatisfacción del trabajador en su puesto de trabajo.

Los Tipos de ausentismo más conocidos son:

TABLA 7 - AUSENTISMO LEGAL O JUSTIFICADO

AUSENTISMO LEGAL O JUSTIFICADO	
ENFERMEDAD COMUN	ACCIDENTE LABORAL
ACCIDENTE DE TRAYECTO	MATERNIDAD
PATERNIDAD	HORAS SINDICALES O GREMIALES

Fuente: Elaboración propia con base en la CLT/Brasil y LCT/Argentina

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2013) define el ausentismo como la no asistencia al trabajo por parte de un empleado del que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidos los períodos vacacionales y las huelgas.

El ausentismo se refiere a la no presencia en los momentos en que los empleados deberían estar trabajando. Algunos especialistas en derecho del trabajo consideran al

accidente de trabajo como ausentismo lo cual puede causar confusión cuando se pretenda medir los índices de ausentismo de diversas organizaciones.

A pesar de que las definiciones son numerosas y no están muy claras o bien definido, ni siempre el ausentismo resulta en un problema ya que es difícil afirmar hasta qué punto una organización puede sobrellevarlo eficazmente. (Chiavenato, 1988)

Al respecto, Molinier (2004) se refiere a algunas investigaciones hechas en los Estados Unidos[16] que anotaron ciertas formas de ausentismo mapeadas o comunes, para el autor unos de los puntos conclusivos de sus investigaciones, son:

- Las mujeres faltan más al trabajo que los hombres.
- El ausentismo es mayor los lunes y menos los miércoles y jueves.
- La tasa de ausentismo crece los días anteriores y posteriores a los de fiesta.
- El ausentismo es mayor en las oficinas que en las fábricas.
- El tiempo y la distancia de la residencia del trabajador a su puesto de trabajo influye muy poco en el ausentismo.
- El ausentismo es menor en los días de calor.
- Los trabajadores de las grandes empresas tienden a faltar al trabajo más que los de las empresas pequeñas.
- Las enfermedades respiratorias causan 50% de las ausencias y son el

[16] Porque ai é onde os estudos estão mais avançados e as empresas se preocupam de fato com os prejuizos-perdas que sofrem em função do absenteísmo.

responsable por el 30% total perdido.

Tomando en cuenta las premisas anteriores, se trató de entender algunas vertientes que defienden que el ser humano regula su conducta según lo que sienta y perciba en su entorno. Al respecto, Arias (1.999) expresa que "toda conducta está provocada por algún factor, no puede pensarse que esta surja de la nada; siempre encontramos algún móvil, algún motivo por detrás de ella". En tal sentido, no se buscó justificar de modo alguno el ausentismo laboral, sino que se tiende a reconocer las variables psicosociales que lo provocan.

De acuerdo a lo anterior, se considera que existe una diversidad de factores que influyen directa e indirectamente en el comportamiento del individuo; ante una situación determinada y que el comportamiento del individuo se encuentra bajo la influencia de la cultura, la organización familiar; social; económica y política, que constituyen el medio que lo rodea.

Por otra parte, en el ambiente organizacional existen además otros factores que de una u otra forma van a incidir y regular la conducta de los trabajadores dentro de sus puestos de trabajo, tales como: ausencia de ergonomía, malas políticas salariales, exceso o escasez de actividades, así como también de personal que en muchos casos representa una sobrecarga para los trabajadores o las políticas que apuntan cada vez más al perfil de trabajador polivalente desde que con esto lo pueda aprovechar al máximo, es decir sacando el máximo provecho de su tiempo, trabajo, esfuerzo ampliando de este modo la plus valía como lo decía Marx. Sin embargo, la plus valía hace parte del mundo capitalista, la cuestión aquí propuesta está en entender como el empleador actúa mediante esta realidad inherente al capitalismo.

Si bien el concepto de plusvalía o plus valor es acuñado por el filósofo y economista Karl Marx, sus indicios ya se mostraban en ciertos textos aristotélicos e incluso había sido vislumbrada, aunque sin demasiado detalle por los economistas de la escuela clásica como Adam Smith o David Ricardo.

El primero en hablar de plusvalía es Ricardo al criticar la teoría del valor propuesta por Smith, pero para poder estudiar a fondo el concepto, es Marx quien divide los dos conceptos operativos clave en este ámbito: trabajo y fuerza de trabajo. Por un lado la fuerza de trabajo se determina como el trabajo socialmente necesario para producir aquellos medios que permiten la existencia y reproducción del trabajador y su familia (este es el trabajo medio simple que puede realizar cualquier trabajador mediante el uso de su organismo y depende del desarrollo del contexto social: industria, desarrollo feudal, etc.), mientras que el trabajo es la materialización de la potencia que representa la fuerza de trabajo, es decir, el resultado que se obtiene al ejercerse la fuerza de trabajo.

Cuando Karl Marx hace referencia en sus estudios de plus valor hace referencia a una cifra específica de valor que la fuerza de trabajo del proletario añade al objeto fabricado, sin ser este valor remunerado por el capitalista al trabajador. Para explicarlo de una forma más detallada encontramos que en la teoría del valor-trabajo explicita que el valor de un objeto se calcula a partir del valor del trabajo socialmente necesario para poder ser producido (tiempo y materiales), ahora bien, cuando hablamos de las horas requeridas para su producción, estas horas son trabajadas, son horas de ejercicio de la fuerza de trabajo. Si tomamos, entonces, la fuerza de trabajo (como se ha hecho clásicamente en la economía capitalista) como una mercancía más, entonces es posible determinar su valor a partir de las precisiones para su realización, es decir, lo necesario para que el proletario pueda vivir, reproducirse y volver al trabajo.

Ahora bien, realizada esta precisión es posible ver que si se revisan los cálculos es una ecuación sencilla de vislumbrar:

> Valor del objeto = tiempo de trabajo + materiales, pero, entonces también encontramos la fórmula reversible, es decir el Valor del trabajo = valor del objeto producido – materiales.

Sin embargo, aquí es imposible estimar cuanto es que el capitalista puede llegar a ganar algo mediante su empresa, ya que si lo único que aporta es en materiales y el resto lo gasta al remunerar a los trabajadores por su producción, de así ser el capitalista no tiene ninguna ganancia. Lo que sucede es que el plus valor se ha generado a partir del trabajo que no ha sido remunerado al proletario que ejerció su fuerza de trabajo. Es decir, que se el trabajador precisa ganar el valor de X horas de trabajo socialmente necesario para vivir y reproducirse, este sin embargo trabajará más, para poder generar la plusvalía que el capitalista tendrá como ganancia.

Como conclusión se observa que se produce un efecto de encarecimiento de los productos tanto como de explotación proletaria, y eso se puede ubicar a partir del trabajo socialmente necesario para la vida que es uno diferente del que en realidad el proletario realiza, de ahí surge como medida estratégica adoptada por las empresas un poco de este concepto del trabajador polivalente, es decir sigue la explotación proletaria como ya lo decía Marx. (Marx, 1867)

Esta variedad de factores se divide en factores internos y externos, tomando como punto de referencia la organización. Los factores internos están referidos a todos aquellos que se generan dentro de la organización y cuya naturaleza es ajena al trabajador, en cuanto los factores externos están relacionados intrínsecamente con el trabajador.

Para Arias (1989), el ausentismo se debe a factores internos como: selección de personal, deficiencias en los métodos de asignación de trabajos, fatiga, exceso o escasez de personal, demanda irregular de los productos o servicios de la organización y de factores externos como: vivienda inadecuada, alimentación, transporte público precario, enfermedades, accidentes domésticos y de tránsito, obligaciones del hogar, catástrofes naturales u otros.

Según lo expuesto por el autor, el trabajador tendrá diversas causas para ausentarse de su puesto de trabajo, ya sean estas internas o externas, considerando que algunas de ellas pueden ser evitadas o en sus defectos por lo menos controlados o prevenidos. Tal es el caso, del transporte deficiente, el exceso o escasez de actividades y personal, la selección de personal, las malas políticas salariales, las precarias condiciones del área de trabajo, los retrasos en la cancelación de los salarios, la falta de motivación y creatividad en el ambiente laboral, la presencia de líderes tiranos, entre otras.

Por su parte, Acosta (2000) defiende que existen elementos que pueden ser evitados, tales como transporte en malas condiciones, el cuidado de los niños, horarios rígidos, la tolerancia de aceptar la impuntualidad sin sanción directa, el desacoplamiento con el puesto, al igual que la monotonía, el prestigio de la compañía y las condiciones de trabajo que no inspiran lealtad ninguna, aunque para esta investigación lo postulado por Acosta, deba ser revisado y repensado, pues, si piensa que habrá dos lados envueltos en el proceso, es decir, la empresa y sus condiciones y la propia vida del trabajador en sus condiciones psíquicas-sociales.

En algunos de los casos considerados por el autor vemos un movimiento importante en nuestros días respecto a la flexibilidad de horario, las compensaciones y el trabajo en el

modelo *home office*, es decir desde casa, conocido como teletrabajo. En este caso el trabajador usa del conforto de su propio hogar para trabajar y su trabajo pasa a ser medido no más por las horas que cumple en el ambiente laboral, sino que por entregables de producción y de proyectos.

En un artículo interesante respecto Salud en el trabajo y Mapeo de Riesgos – Salud y Medio Ambiente y Condiciones Laborales (SIVERI, H, 2010) presenta algunas definiciones, ventajas y desventajas del teletrabajo. A continuación, presentaremos un breve análisis de este tema.

El trabajo en casa, también conocido como home office es una práctica que se populariza en más empresas que buscan alternativas beneficiosas para ellas y sus empleados. De acuerdo con un estudio realizado por la empresa de tecnología Citrix Systems, se estima que para 2020 el 29% de los empleados trabaje de manera remota. Actualmente el 24% de las empresas han adoptado estilos de trabajo móviles, utilizando los diversos dispositivos disponibles para que sus empleados desempeñen actividades sin estar físicamente en una oficina.

Trabajar desde casa parece en un principio muy atractivo pues genera la idea de estar todo el día en ropa deportiva frente a la computadora, con toda la comodidad que nos ofrece nuestro hogar, evitando horas perdidas en el tráfico, estrés y los gastos que derivan de trasladarnos a la oficina y comer fuera de casa. Sin embargo, esta práctica de hacer home office no es tan sencilla, ni para todos. Para que el trabajo en casa sea productivo y exitoso debe haber ciertas condiciones favorables. Entre ellas se destacan:

TABLA 8 - CONDICIONES PARA EL HOME OFFICE

Adiós al tráfico.	**Ahorro de tiempo.**
Horarios flexibles.	Una ventaja para la maternidad.
Distracciones peligrosas	No establecer un ambiente laboral.
Tiempo en familia ¿de calidad?	El soporte técnico corre por tu cuenta.

Fuente: Elaboración a través de (SIVERI, H, 2010)

Todo este aporte respecto a la práctica del teletrabajo o *home office* es indudablemente una importante estrategia de supervivencia de las empresas, una mirada más humanista de las relaciones laborales, una toma de consciencia respecto a los desafíos que enfrentamos en las grandes ciudades y conglomerados urbanos y sin duda un modo de contención al ausentismo laboral no justificado, es decir, una decisión estratégica e inteligente como medida de contorno al ausentismo laboral. (Lipp y Rocha, 2001, p.76) Es decir que el *home office* es la alternativa en la globalizada tecnología.

En el entorno actual, los modelos de negocios se ven en la necesidad de rediseñarse, redefinir las proposiciones de valor y reinventar los sistemas sociales, puesto que la era humana presenta una oportunidad para que se aproveche el potencial de su gente para impulsar sus negocios. En este sentido, "el *home office* una alternativa, si aplicado correctamente a través de las personas correctas". (Lipp y Rocha, 2001, p.78).

Para las empresas que lo han implementado -primero a través de programas piloto- logran ahorros de por lo menos 30% en los costes operativos como agua, luz, renta y gas; hasta un incremento de 54% de la productividad de sus colaboradores, pasando por una menor tasa de Ausentismo laboral, menos gastos de producción e infraestructura necesaria, así como la mejora de los plazos de entrega y ventajas medioambientales, entre otras. (Lipp y Rocha, 2001, p.77).

Los aspectos psicológicos asociados, es que para el trabajador, tener la posibilidad de trabajar a distancia es sinónimo de aumentar tanto su autonomía como la flexibilidad de sus horarios. De ahí que se produzca un incremento de la productividad. Además, tener que gestionar tu propio trabajo se traduce en una mayor especialización del mismo.

Por otra parte, una de las principales ventajas del teletrabajo es la posibilidad de pasar más tiempo en familia, facilitando así la conciliación entre vida privada y vida laboral. Del mismo modo, trabajar desde casa permite una mejor integración laboral de personas con discapacidad, que se ahorran tener que pasar por innumerables pruebas y obstáculos para poder acceder a su lugar de trabajo. Y, por último, hay menos estrés y menos tiempo desaprovechado en desplazamientos, lo que se traduce en la consecución de una mayor calidad de vida.

Para la empresa, el teletrabajo también presenta una serie de ventajas: hay menos problemas entre empleados, mayor productividad por parte de los tele trabajadores, menos costes de producción, menos infraestructuras necesarias, mejora de los plazos de entrega, subsanación casi total del ausentismo laboral, facilidad de expansión geográfica, ventajas medioambientales y, por último, implementación de nuevas tecnologías en el desarrollo de la actividad.

Al final el propósito de controlar o evitar los factores mencionados anteriormente, permitirá disminuir un poco el ausentismo en la organización, reduciendo a la vez sus múltiples consecuencias. Apostar en el home office puede ser una salida, pero como hemos señalado antes, no es oro todo lo que reluce. El teletrabajo también presenta una serie de efectos negativos que hay que tener en cuenta antes de implementarlo en cualquier empresa.

Para el trabajador, una de las principales desventajas es el aislamiento. Esa falta de ambiente laboral y de relación *face to face* con sus compañeros. Trabajar desde casa promueve el sedentarismo y los conflictos en el entorno familiar.

Otro inconveniente es el sentimiento casi inevitable de poca valoración de su persona como miembro del equipo humano de la empresa. Y por último, el hecho de trabajar desde casa hace que los límites entre vida privada y vida laboral se diluyan, estableciendo horarios prácticamente ilimitados, y generando situaciones poco ortodoxas en la vida familiar del trabajador.

La empresa, por su parte, debe tener en cuenta que "hay un punto de rendimiento decreciente empleando a tele trabajadores, donde el coste de un control de calidad es mayor que el valor que esos empleados aportan, ya que la supervisión del trabajador desde casa es menor". (Taylor e Easter, 2006, p.199). Además, suele soslayarse la importancia de las jerarquías y la figura del trabajador como miembro de la empresa.

Como puede deducirse, el teletrabajo es una opción que está a la orden del día, por lo que es importante que lo sepamos todo sobre él para optimizar su rendimiento y sacarle el máximo partido a la ventaja de trabajar desde casa. Sin embargo, existen otros factores, que siempre estarán latentes y que no se pueden evitar ni controlar como lo son las enfermedades, accidentes, condiciones ambientales externas.

Todo el aporte respecto al tema maternidad sirve para ratificar la visión y la perspectiva de las empresas respecto a las licencias, ya sean estas legales o no, es decir que la licencia maternidades aunque no debería ser considerada como un factor de cálculo y riesgo, muchas empresas la toman y consideran como tal, considerando que cuando una empleada está embarazada puede incurrir en problemas de salud con la necesidad de licencia por enfermedad, así como implica en más costos para la reposición y contratación de mano de obra calificada para sustituirla en su licencia y quizás en la redistribución de las tareas entre los demás empleados de la empresa durante el periodo de su licencia.

A su vez puede venir igualmente a representar una sobrecarga para estos y llevar al ausentismo laboral de los demás miembros de la organización y generar más perdidas y costos para la empresa, los cambios de objetivos y prioridades de este profesional-madre y las implicaciones directas e indirectas que esto puede tener en el trabajo, en la productividad y en el ausentismo.

No tenemos la intención con esto defender las empresas, sino que pensar desde todos los puntos de vista posibles hasta el agotamiento, es decir, pensar en todos los cambios que generan para esta en el entorno y en la organización como un todo.

TABLA 9 - CUADRO COMPARATIVO DE AUSENTISMO/LICENCIAS JUSTIFICADAS

Tipos	Brasil	Argentina
Muerte	Hasta 2 días consecutivos, en caso de muerte de un cónyuge, padre,	3 días corridos. (Necesariamente se

	hijo, hermano o persona que declaró en su cartera de trabajo y la seguridad social, que viven bajo su dependencia económica;	deberá computar un día hábil); Por fallecimiento de hermano/a: 1 día
Matrimonio	Hasta 3 días consecutivos a causa de matrimonio;	10 días corridos.
Donación de Sangre	1 día por cada 12 meses de trabajo, en el caso de la donación voluntaria de sangre debidamente acreditada;	-
Paternidad	5 días de permiso de paternidad por el nacimiento o adopción de un hijo;	El padre gozará de 2 días corridos (necesariamente se deberá computar un día hábil)
Elección	Hasta 2 días consecutivos o no, con el fin realizar trámites electorales, según la ley;	-
Servicio Militar	En el período de tiempo que usted tiene que cumplir con los requisitos de servicio militar se refiere la letra c del art. 65 de la Ley No. 4375, del 17 de agosto, 1964 (Ley del servicio militar).	-
Examen	En los días que están realizando pruebas manifiestamente examen	2 días corridos por examen (con un máximo de 10 días por año

Escolares y/o Universitarios	de ingreso para entrar en centro de enseñanza superior;	calendario).
Intimaciones Judiciales	En el momento en que sea necesario, cuando se tiene que comparecer ante el tribunal;	En el momento en que sea necesario, cuando se tiene que comparecer ante el tribunal;
Sindical	En el momento en que se hace necesaria cuando, como representante de un sindicato, están asistiendo a la reunión oficial de las organizaciones internacionales de los cuales Brasil es miembro (Agregado por la Ley N º 11304 de 11/05/2006).	En el momento en que se hace necesaria cuando, como representante de un sindicato
Maternidad	120 días; NOTA: La Ley N º 11.770 prevé la extensión opcional de 180 días.	(45) días anteriores al parto y hasta cuarenta y cinco (45) días después del mismo. Sin embargo, la interesada podrá optar por que se le reduzca la licencia anterior al parto, que en tal caso no podrá ser inferior a treinta (30) días;
Licencia Médica	Entre 1 a 15 por licencia paga por el empleador, los demás días son pagos por medio de una licencia por	Tres (3) meses, si su antigüedad en el servicio fuere menor de cinco (5) años, y de seis (6) meses si fuera mayor.

	enfermedad por la Previdencia Social de Brasil, en cuanto durar la enfermedad o hasta su jubilación por invalidez permanente o transitoria.	En los casos que el trabajador tuviera carga de familia y, por las mismas circunstancias, se encontrará impedido de concurrir al trabajo, los períodos durante los cuales tendrá derecho a percibir su remuneración se extenderán a seis (6) y doce (12) meses respectivamente

Fuente: Elaboración propia con base en la CLT/Brasil y LCT/Argentina

Los retrasos por tránsito, paros y por causa ajenas a la voluntad del trabajador no están contemplados en el cuadro a cima, como catástrofes naturales provocadas por lluvias, inundaciones, frio intenso para los casos naturales. Para los problemas comunes en las grandes ciudades como huelgas, paro del sistema de trasporte público, accidentes, etc.

Tanto en el caso de Brasil como de Argentina, los trabajadores poseen derecho a un descanso mínimo semanal, acumulable por períodos de hasta catorce días, de día y medio ininterrumpido que, como regla general, comprenderá la tarde del sábado o, en su caso, la mañana del lunes y el día completo del domingo. La duración del descanso semanal de los menores de dieciocho años será, como mínimo, de dos días ininterrumpidos. Resultará de aplicación al descanso semanal lo dispuesto en la legislación laboral de cada país cuanto a ampliaciones y reducciones, así como para la fijación de regímenes de descanso alternativos para actividades concretas o de turnos.

Los feriados, que tendrán carácter retribuido y no recuperable, son específicos de cada país, pero en cualquier de los dos casos se respetarán como fiestas de ámbito nacional: La Navidad, Año Nuevo, 1 de mayo y demás feriados según aplicación regional. Respetando lo expresado en el párrafo anterior, el Gobierno podrá trasladar a los lunes todas las fiestas de ámbito nacional que tengan lugar entre semana, siendo, en todo caso, objeto de traslado al lunes inmediatamente posterior el descanso laboral correspondiente a las fiestas que coincidan con domingo.

A su vez, todo empleado con previo aviso y justificación podrá ausentarse del trabajo con derecho a remuneración, según los artículos 130 a 133, por alguno de los motivos y por el tiempo siguiente: derecho a vacaciones remuneradas, está dada por la DECLARACIÓN UNIVERSAL DE DERECHOS HUMANOS en el artículo XXIV: 'Toda persona tiene derecho al descanso y al tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y vacaciones periódicas remuneradas. "Del mismo modo, el arte. 7., Párrafo XVII del CF/88 en el caso de Brasil prevé que las vacaciones anuales retribuidas deben ser de al menos un tercio más que el sueldo o el promedio de sueldo de los últimos 12 meses anteriores a las vacaciones". (Párrafo XVII, Convenio 132 de la OIT)

En primer lugar, la OIT (2013) define como período de vacaciones al lapso de tiempo en que el trabajador podrá, sin perjuicio de su salario, reponer sus energías y revitalizar los lazos sociales y familiares.

Si bien en ambos países dichas vacaciones son consideradas como licencias especiales, pareció relevante conocer sus números y la diferencia aplicada en cantidad de días, aunque Brasil conceda mayores lapsos de tiempo que su país limítrofe. Las explicaciones anteriores resultan sumamente importantes porque la falta de las vacaciones

puede llevar al síndrome del *Burnout*, un malestar descripto por primera vez en 1974 por el psicólogo Fregenbauer (1974) quien encontró este síndrome en uno de sus pacientes que lo consultaba por energías negativas e impotencia relacionada con el desgaste profesional. El término *Burnout* es una composición de burn (quemar) y hacia fuera (hacia fuera), es decir, la traducción para el español significa "pérdida de energía" o "quemar", haciendo a la persona adquirir ese tipo de estrés y en las reacciones físicas y emocionales, pasando a presentar un tipo de comportamiento agresivo.

Definido como una reacción al estrés emocional crónico generado por contacto directo, excesivo debido a las largas travesías al trabajo, hace que el individuo pierda su relación con el trabajo, donde las cosas para este ya no importan y percibe que será inútil cualquier esfuerzo por hacer. Cualquier trabajador puede presentar el Burnout, sin embargo cabe destacar que este síndrome aparece más a profesionales que trabajan en actividades donde tienen responsabilidad por el otro, ya sea en la vida o para su desarrollo. Este síndrome aparece en profesionales que tienen contacto interpersonal más exigentes, como es el caso de profesionales que participan en el área de educación y salud, carceleros, asistentes, funcionarios dentro de organización en posiciones de gestores, consultores, directores, supervisores y vendedores.

El concepto de Burnout Farber (1991), puede dividirse en tres dimensiones que son:

1) Agotamiento emocional - es la situación en la que el empleado se da cuenta de que sus energías se agotan y que no puede dar más de sí mismo. El aspecto de cansancio, es propenso a sufrir accidentes, ansiedad, abuso de alcohol, tabaco y otras drogas ilegales.

2) Despersonalización- desarrollo de imágenes negativas de sí mismo, junto con un

cierto cinismo e ironía con la gente en su lugar de trabajo, clientes y aparente pérdida de la sensibilidad afectiva.

3) Falta de implicación personal en rendimiento con la disminución de trabajo que afectan a la eficiencia y la capacidad de lograr las tareas, perjudicando su desempeño en el trabajo. Cabe añadir que el Burnout se asocia entre lo que el empleado da, es decir, todo lo que invierte en el trabajo y lo que recibe, es decir, el reconocimiento de sus supervisores, su equipo de trabajo. A menudo, el profesional da el 110% y es subvaluado, por lo que es frustrado, teniendo la sensación de inutilidad para el trabajo.

Para Farber (1991), *Burnout* es un síndrome de la mano de obra, lo que origina de la discrepancia de opinión individual entre el esfuerzo y el resultado, esta percepción es sin duda influenciada por factores individuales, organizacionales y sociales.

Un profesional que entra en *Burnout*, asume un comportamiento de fríes con sus clientes y con su trabajo y equipo de trabajo. Se cortan las relaciones personales, actúan como si estuviera en contacto con objetos, así de este modo también se produce la pérdida de la sensibilidad afectiva, incapaces de asumir la responsabilidad de los problemas y dificultades de las personas que se preocupan. El análisis muestra que la violencia, la falta de seguridad en el trabajo, la burocracia en el proceso de trabajo, falta de autonomía, bajos salarios, tendencia a aislar a las personas que trabajan, falta de apoyo, también son factores que están relacionados con *Burnout*. Sin duda este es uno de los propulsores del ausentismo en las organizaciones.

La falta de perspectiva con respecto a la promoción de carrera, puede generar sentimientos de ansiedad y constante frustración en el trabajo cotidiano. Cuando el operador

está afectado por el síndrome, las ideas pesimistas, el miedo, predominan con cierta influencia para el en el ámbito laboral.

De este modo consideramos los aspectos positivos y negativos de las vacaciones en pro de una reducción en el ausentismo de las organizaciones, tomamos algunas consideraciones alegres y espontaneas sobre el tema.

TABLA 10 - VACACIONES

BENEFÍCIOS ESPERADOS		
Menos estrés	Saludable del corazón	Más tiempo con la familia
Mejor trabajo	Más feliz	Menor Ausentismo en las Organizaciones

Fuente: Elaboración propia con base en la CLT/Brasil y LCT/Argentina

TABLA 11 – VACACIONES POR LEY

País	Días por ley	Corrido	Hábiles	Plazo Máximo	Multa	Fraccionamiento	Venta	Prima Vacacional	Vac. Colectiva	Plazo para Aviso
Brasil	30	X	-	2	SÍ	2	10	33,33%	NO	30
Argentina	14	X	-	-	NO	NO	-	25%	NO	45

Fuente: Elaboración propia con base en la CLT/Brasil y LCT/Argentina

4.2. AUSENTISMO NO JUSTIFICADO

Se trata de una oportunidad para la empresa toda vez que las faltas que integran este concepto son susceptibles de ser sancionadas por la dirección de la empresa, pudiendo incluso dar lugar al despido del trabajador como el apartado en la CLT con base en el art. 6 de la Ley 605/1949 en el caso de Brasil y LCT con base en la Ley de Régimen Laboral Nº 25.877 y Ley de Contrato de Trabajo Nº 20.744 en el caso de la Argentina (art. 54.2 del ET). Dentro del ausentismo injustificado se encuadran las siguientes acciones:

TABLA 12 - AUSENTISMO NO JUSTIFICADO O ILEGAL

AUSENTISMO NO JUSTIFICADO O ILEGAL		
Permisos particulares	Ausencias no autorizadas	Retrasos no justificados
Conflictos laborales	Inasistencias por estado de alcoholismo u otros tóxicos	

Fuente: Elaboración propia con base en la CLT/Brasil y LCT/Argentina

Para los autores Juan Esteban Valencia y Augusto Pérez Gómez (2008), en el mundo cerca de 450 millones de personas sufren de trastornos neuropsiquiátricos que representan 4 de las 10 principales causas de discapacidad en general.

La Depresión está pasando a ser una de las principales causas de mortalidad después de las enfermedades cardiacas y según la OMS para el año 2020 está será la principal causa de días perdidos por discapacidad en los países en desarrollo.

Además, el consumo de alcohol y drogas es un problema muy difundido en la sociedad y los índices de consumo de sustancias adictivas son más elevados entre la población económicamente activa que en el conjunto de la sociedad.

Para ellos en el trabajo realizado sobre ausentismo laboral y su relación con el consumo de alcohol y otras sustancias psicoactivas, en los últimos 10 años se han realizado varios estudios internacionales (a los que nos referiremos más adelante limitándonos a Brasil y Argentina) sobre prevalencia de consumo de alcohol y accidentalidad en el trabajo.

En ellos se ha encontrado que entre el 15% y el 30% de los accidentes mortales ocurridos en el trabajo se deben al consumo de drogas; el 20% a 25% de los accidentes laborales afectan a personas en estado de intoxicación y los consumidores de alcohol padecen de 2 a 4 veces más accidentes, siendo el ausentismo laboral 2 a 3 veces mayor que en los demás empleados.

En general el porcentaje de trabajadores para Valencia y Pérez Gómez (2008) con un consumo abusivo de alcohol va desde el 40% hasta el 70%.

En la población laboral latinoamericana no se cuenta con un diagnóstico reciente de salud mental, ni se tiene conocimiento preciso sobre la frecuencia de uso y abuso de alcohol y otras sustancias.

De acuerdo con el conocimiento generado por otros estudios a nivel mundial sobre la asociación del consumo de alcohol y drogas con la accidentalidad laboral, el ausentismo y el bajo rendimiento, así como la presencia de numerosos agentes ‘estresores’ ligados a nuestra realidad, puede suponerse que la población laboral está expuesta a situaciones que llevan al deterioro de su salud mental y de su rendimiento.

En un estudio realizado por la Federación de Industrias del Estado de São Paulo (FIESP, Ano desconhecido**)** sobre los problemas de la toxicomanía y el alcoholismo en el lugar de trabajo, se señalaba que del 10% al 15% de los empleados padecían problemas de adicción y otras investigaciones revelaron que el 80% de los presidiarios eran casos de consumo problemático de drogas lícitas o ilícitas. En el estudio de FIESP estos problemas pueden ser entendidos como:

- Tres veces más licencias por enfermedad;
- Daban lugar al 50% de los casos de ausentismo;
- Quintuplicaban los riesgos de accidente en el lugar de trabajo;
- Se relacionaban con el 15% al 30% de los accidentes laborales;
- Multiplicaban por ocho los gastos de hospitalización;
- Triplicaban la utilización de seguros sociales y médicos por parte de las familias.

En Argentina, la Asociación Médica Argentina (AMA), dio inicio durante el mes de julio 2003 a un estudio en el que se establece que el 14% de los trabajadores en los territorios de la Capital Federal y el Gran Buenos Aires consume drogas, principalmente cocaína y marihuana, también se incluye a obreros de la construcción, cajeros de bancos, gerentes de multinacionales, médicos, vendedores, operarios y empleados de una financiera.

Así se detectó que, de un total de 5.000 trabajadores, 700 son consumidores de drogas. Los resultados parciales del estudio destacan que se ha encontrado que, entre los 700 consumidores se repetían las siguientes actitudes y situaciones: ausentismo y accidentes de

trabajo cinco veces más que entre aquellos que no consumían drogas, 18 veces más de llegadas tarde, siete veces más de sanciones disciplinarias, 35 por ciento menos de rendimiento y diez por ciento más en erogaciones en salud. Además, estos resultados se acercan en gran medida a una encuesta realizada en el 2000 por la Universidad del Salvador que arrojó como resultado que, de las 8.000 personas mayores de 18 años que trabajaban en Capital y Gran Buenos Aires, 1.111 (el 13,9%) consumían drogas. (AMA, 2003).

Asimismo, entre las situaciones frecuentemente relacionadas con el consumo o abuso del alcohol y otras drogas entre los trabajadores, se encuentran las siguientes:

- Mayor probabilidad de ausentismo;
- Aumento de accidentes laborales;
- Aumento de la morbilidad;
- Disminución del rendimiento laboral;
- Jubilaciones anticipadas;
- Malas relaciones con sus compañeros y jefes;

Consecuentemente, numerosos estudios tanto de la psicología, de la psicodinámica y de la sociología sugieren una relación significativa entre el nivel de estrés laboral y el consumo de alcohol. Se ha observado que el trabajador que abusa del alcohol u otras drogas suele tener factores de riesgo de tipo personal, una gran sensación de impotencia, experiencias estresantes en el lugar de trabajo o un ambiente laboral negativo.

Incluso se asume que los trabajos que requieren un gran esfuerzo físico o en los que el trabajador está sometido a una carga importante de estrés pueden propiciar el inicio y

mantenimiento del consumo.

En los primeros se encuentran los realizados en la minería, siderurgia, construcción, transporte y los que se desarrollan en horario nocturno. Por el contrario, entre los segundos estarían los que requieren un elevado nivel de atención y concentración y aquellos en los que la monotonía o el aburrimiento producen sentimientos desagradables en el individuo. Hay que tener en cuenta que el organigrama de determinadas empresas (excesiva competitividad o la falta de promoción) y puestos de trabajo en los que hay una fuente continúa de estrés (urgencias hospitalarias, unidades de cuidados intensivos) se han relacionado con el abuso de alcohol y otras sustancias.

Algunos de los motivos que argumentan los trabajadores para justificar el consumo de alcohol y otras drogas son: contrarrestar la tensión, el estrés, la frustración, la monotonía y la falta de estímulo intelectual que pueden generarse con ocasión del trabajo.

Según (VALDIVIA, 2008), todo usuario de sustancias justifica su uso, pero en verdad hay dos cosas involucradas: la dependencia psíquica y/o psíquica y química, pues solo se torna dependiente de una sustancia la persona que tenga en su constitución genética la toxico filia.

Aún según (VALDIVIA, 2008), cuando existe dependencia química del alcohol, la persona sí puede ser llamada de alcoholara, otra cosa, todo el uso de psicotrópicos (sustancias que actúan en el SNC y modifican acciones de neurotransmisores, esta sí es la definición de psicotrópico), independiente de ser legal no lega, recetado por un doctor-médico o no, cuando el usuario usa de forma des controlada pode ser considerada en este caso enfermedad en la rama de la salud mental.

En consecuencia, actualmente resulta indiscutible la relación existente entre la

motivación y el ausentismo laboral, no sólo porque entre los empleados con un alto grado de motivación no se producen prácticamente faltas injustificadas, sino porque incluso existe un menor número de ausencias por enfermedad.

En este contexto general, el tema de la accidentalidad y el ausentismo laboral asociados a problemas de consumo de drogas y de alcohol va cobrando una importancia cada vez mayor en los países desarrollados de acuerdo con la UNODC (Oficina de las Naciones Unidas para las Drogas y el Crimen, por su sigla en inglés) quien considera que el consumo de sustancias ilegales en el mundo tiene sus impactos en el ámbito laboral e influye en el ausentismo de dichas organizaciones**.**

Seguidamente, se denomina clima laboral al medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. El mismo está relacionado con el saber hacer de la dirección de la empresa y con los comportamientos de las personas, con la manera de trabajar y de relacionarse, con la utilización de la tecnología adecuada y con la propia actividad. Es más, influyen en el clima laboral factores como la formación, las expectativas de promoción, la seguridad en el empleo, la jornada laboral, las ventajas sociales, etc.

Se destaca que no siempre el clima laboral es similar en el seno de una misma empresa, a veces se encuentran departamentos con un buen clima laboral y otros no. Por ello, gran parte del ausentismo injustificado se atribuye a la falta de interés y motivación del empleado, así como a la falta de compromiso con el empleador y por supuesto a sus problemas personales y familiares.

Naturalmente, es inevitable que exista en todas las empresas un pequeño número de empleados que trasladan consciente o inconscientemente sus frustraciones y su conflictividad emocional o simplemente su irresponsabilidad o falta de autoestima imprescindible para el

cumplimiento de las obligaciones que tienen contraídas, al terreno de sus relaciones con la empresa.

Es por eso que este tipo de empleados utiliza la mayor parte de veces la incapacidad temporal para justificar sus ausencias, simulada o ampliada y legitimada por el médico, perjudicando así no sólo a la empresa sino también al sistema nacional de salud.

El empleado absentista voluntario se caracteriza por darse de baja con frecuencia, pero son bajas de corta duración. Como consecuencia de que el ausentismo laboral sea una situación negativa para la economía de la empresa, que por lo tanto también puede resultar perjudicial para el conjunto de los trabajadores, se establece la obligatoriedad de ser conocido por los gestores de la empresa, tanto en su aspecto cuantitativo (el índice) como el cualitativo (sus causas), con el objetivo de conseguir colaboración en la reducción del mismo.

Por otra parte cabe señalar que en el ámbito de la negociación colectiva existen caminos donde se pueden instrumentar medidas eficaces para reducir, e incluso eliminar el ausentismo; sin embargo con relación al sentido sociológico, el cambio o la gestión de cambio de la cultura organizacional está entre las herramientas más modernas a favor de las organizaciones para la contención de este fenómeno.

De cualquier forma, no puede dejar de reconocerse la trascendencia que tiene el hecho de que se comience a tener conciencia del problema, y se establezcan las primeras bases para que en el futuro pueda afrontarse su solución con la decisión y minuciosidad que este asunto requiere.

4.3. AMBIVALENCIAS SOBRE LA PROPIA DEFINICIÓN DE AUSENTISMO

Como ya se anticipara, resulta evidente que el ausentismo laboral crea una serie de problemas de todo orden: laborales, sociales, y económicos.

Para precisar, los objetivos de una organización deben estar orientados a reducir la problemática en los tres aspectos mencionados, pero como se observó anteriormente, al ser una necesidad unida a la naturaleza humana resulta casi imposible reducirlo a cero.

Por ello lo fundamental en este caso será conseguir un nivel mínimo de ausentismo óptimo con un control efectivo, que será llevado a cabo por las frentes de producción con la colaboración de los mandos intermedios y por supuesto del departamento de personal o recursos humanos.

Sin embargo, ninguna empresa puede pensar en actuar contra el ausentismo si no conoce con precisión todos los datos del mismo, es decir las causas que lo generan dentro de la organización, los aspectos psicológicos, sociales y económicos por detrás de este fenómeno.

En primer lugar, la observación de datos es el instrumento más adecuado, por eso es necesario que todo lo referente al ausentismo laboral sea debidamente:

1) Registrado.

2) Estudiado atentamente.

3) Objeto de conclusiones precisas.

El registro debe realizarse:

- Por causas de ausentismo para averiguar la incidencia;

- Por unidad productiva;
- Por grupos de trabajadores (genero, edad, formación);
- Por tipo de contrato y categoría.

Si se contemplan estos datos el análisis permitirá detectar grupos de riesgo que deberán ser sometidos a un estudio más detallado, teniendo en cuenta la base de datos disponible.

Para finalizar las conclusiones, última fase después del diagnóstico, son un paso automático en la interpretación de los datos obtenidos que permitirán determinar las causas principales del ausentismo laboral y, en consecuencia, determinar cuáles ha de ser las acciones que se deben adoptar y que sean al mismo tiempo éticas y adecuadas para resolverlo.

Se puede decir que la medición del ausentismo laboral está entre uno de los grandes retos a los que se enfrentan las empresas, ya que no hay un acuerdo unánime sobre los índices a utilizar, lo que complica extraordinariamente la comparación de los mismos entre distintas organizaciones.

No hay una unanimidad sobre incluir o no en estos mismos índices determinados tipos de licencias legales, es decir el ausentismo justificado. De esta diferencia de opiniones, y la falta de convergencia entre ellas respecto al tema, nace el discurso organizacional como elemento fundante de la cultura organizacional y de los trabajadores que componen la organización.

Para analizar el discurso organizacional de cualquier gran empresa y hacer un estudio analítico, Dessler (2003) considera importante hacer un recorrido a través de la construcción

del campo del saber teórico, para obtener nociones de entendimiento de las cuestiones organizacionales pertinentes a la gestión de recursos humanos y organizacionales, así como de los conceptos que componen esta vertiente, porque se entiende que no es posible analizar y reflexionar sobre el discurso, como se pretende, sin considerar esta base capaz de orientar las reflexiones y permitir un posicionamiento crítico y analítico sobre el asunto.

Es así que el modo de calcular el alto nivel del ausentismo laboral, puede realizarse a través de dos índices de medición:

1) El índice de ausentismo legal: que es el resultado de la dividir el número de horas perdidas por accidente, enfermedad, licencias legales y el número total de horas de trabajo para multiplicar el resultado por cien.

2) El índice de ausentismo no justificado, que es el resultado de dividir el número de horas perdidas por permisos y ausencias no autorizadas y el número total de horas de trabajo disponibles para multiplicar el resultado por cien.

5. EL TURNOVER Y SU RELACIÓN CON EN EL AUSENTISMO

Hasta aquí sí hizo un recorrido histórico, sociológico y una profundización en los tipos de ausentismo, sean estés justificados o no justificados, según datos relevados de la legislación laboral específica de los países aquí analizados en el contexto de Mercosur – Argentina y Brasil. Por lo tanto, lo anterior nos lleva a lo presente, que presenta el primer análisis como lo vimos en capítulo 2, por tratarse de un estudio en el que se recogieran los datos necesarios a través de análisis de contenido por medio de estudio de caso de una empresa que puso a disposición sus reportes para análisis técnico. En otros términos, en esta investigación teórico político se propone la búsqueda de nuevos senderos. Con el fin de acceder a las metas de esta investigación, se trabajó con el análisis de contenido; es decir los Reportes de Turnover de una gran empresa metalúrgica instalada en la Región Metropolitana de Vitória-ES - Brasil.

Las notas como los documentos de análisis del Turnover y ausentismo relevados fueron consideradas desde el primer momento como insumos de evaluación y de ajustes del presente proyecto.

La información relevada por medio del recorte de los principales aspectos y enfoques organizacionales extraídos del reporte fue organizada sistemáticamente.

La empresa investigada fue a título de un estudio de caso de la rama de la siderurgia/metalurgia, debido al importante número de empleados en nómina y puestos de trabajo que genera.

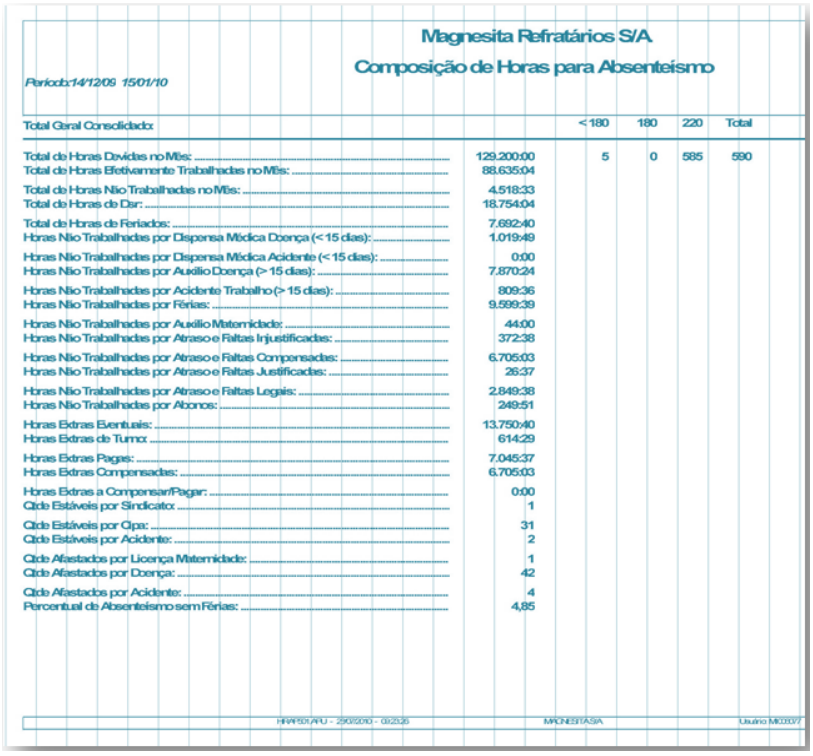
La investigación, que se formó a partir del análisis de contenido de los Reportes de ausentismo de la empresa acá denominada Siderúrgica X, ya que no es un objetivo divulgar el

nombre de la organización, tampoco es el objetivo de la misma, sino que es un ejemplo para pensar y evaluar la relación dual anunciada por Weber en un proceso comparativo entre empresa y empleado, horas productivas y horas no productivas, ausencias legales y ausencias sin justificación, ausentismo por adeptos, cultura organizacional por la identidad del trabajador, espacio macro y micro, y también la relación o mejor dicho el impacto que el ausentismo puede tener en el *turnover* y, a su vez, el *turnover* en el mercado de valores.

Observando con detenimiento los reportes analizados, puede detectarse que los mismos pertenecen al año 2010 durante los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio. A su vez, los reportes fueron extraídos, organizados y expuestos en sus principales puntos y argumentados, así como incluidos con fines de evidenciar a continuación del presente trabajo, en sus respectivos cuadros analíticos.

Abajo se adjuntan las figuras con los reportes 1, 2, 3, 4, 5 y 6, que fueron debidamente sistematizados en el cuadro analítico de ausentismo en esta investigación.

FIGURA 1: REPORTE TURNOVER 1



Magnesita Refratários S/A

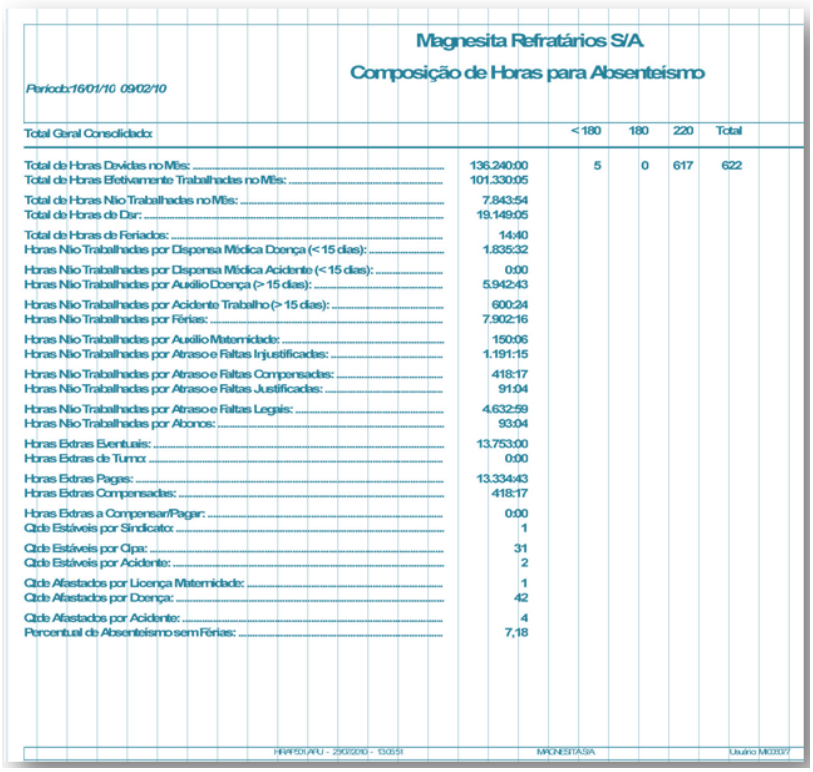
Composição de Horas para Absenteísmo

Período:14/12/09 15/01/10

Total Geral Consolidado:		< 180	180	220	Total
Total de Horas Devidas no Mês:	129.200:00	5	0	585	590
Total de Horas Efetivamente Trabalhadas no Mês:	88.635:04				
Total de Horas Não Trabalhadas no Mês:	4.518:33				
Total de Horas de Dar:	18.754:04				
Total de Horas de Feriados:	7.692:40				
Horas Não Trabalhadas por Dispensa Médica Doença (< 15 dias):	1.019:49				
Horas Não Trabalhadas por Dispensa Médica Acidente (< 15 dias):	0:00				
Horas Não Trabalhadas por Auxílio Doença (> 15 dias):	7.870:24				
Horas Não Trabalhadas por Acidente Trabalho (> 15 dias):	809:36				
Horas Não Trabalhadas por Férias:	9.599:39				
Horas Não Trabalhadas por Auxílio Maternidade:	44:00				
Horas Não Trabalhadas por Atraso e Faltas Injustificadas:	372:38				
Horas Não Trabalhadas por Atraso e Faltas Compensadas:	6.705:03				
Horas Não Trabalhadas por Atraso e Faltas Justificadas:	26:37				
Horas Não Trabalhadas por Atraso e Faltas Legais:	2.849:38				
Horas Não Trabalhadas por Abonos:	249:51				
Horas Extras Eventuais:	13.750:40				
Horas Extras de Turno:	614:29				
Horas Extras Pagas:	7.045:37				
Horas Extras Compensadas:	6.705:03				
Horas Extras a Compensar/Pagar:	0:00				
Qtde Estáveis por Sindicato:	1				
Qtde Estáveis por Cipa:	31				
Qtde Estáveis por Acidente:	2				
Qtde Afastados por Licença Maternidade:	1				
Qtde Afastados por Doença:	42				
Qtde Afastados por Acidente:	4				
Percentual de Absenteísmo sem Férias:	4,85				

Fuente: Reportes de Turnover - 2010

FIGURA 2: REPORTE TURNOVER 2



Magnesita Refratários S/A

Composição de Horas para Absenteísmo

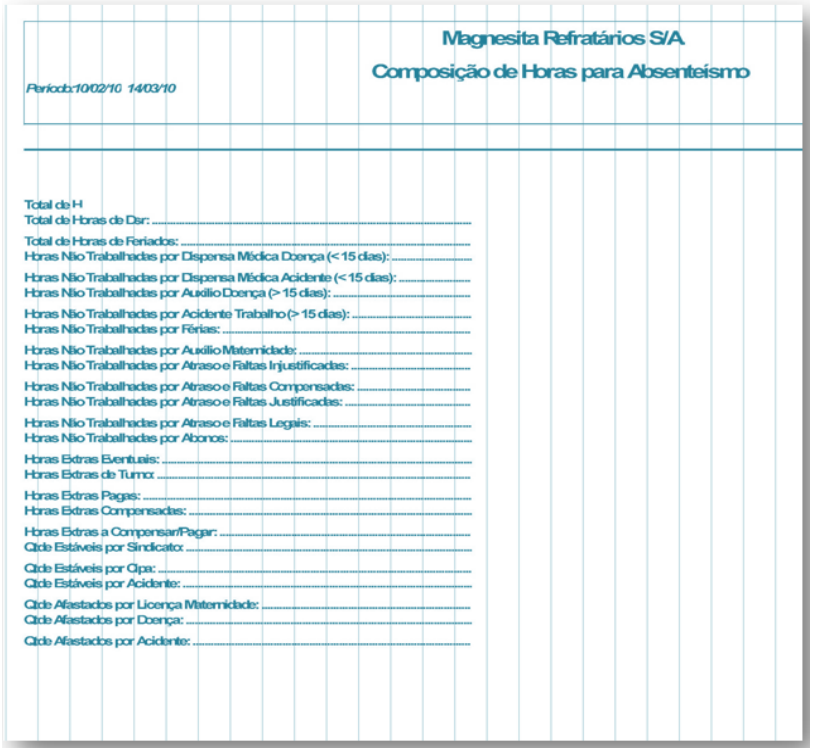
Período:16/01/10 09/02/10

Total Geral Consolidado:		< 180	180	220	Total
Total de Horas Devidas no Mês:	136.240:00	5	0	617	622
Total de Horas Efetivamente Trabalhadas no Mês:	101.330:05				
Total de Horas Não Trabalhadas no Mês:	7.843:54				
Total de Horas de Dsr:	19.149:05				
Total de Horas de Feriados:	14:40				
Horas Não Trabalhadas por Dispensa Médica Doença (< 15 dias):	1.835:32				
Horas Não Trabalhadas por Dispensa Médica Acidente (< 15 dias):	0:00				
Horas Não Trabalhadas por Auxílio Doença (> 15 dias):	5.942:43				
Horas Não Trabalhadas por Acidente Trabalho (> 15 dias):	600:24				
Horas Não Trabalhadas por Férias:	7.902:16				
Horas Não Trabalhadas por Auxílio Maternidade:	150:06				
Horas Não Trabalhadas por Atraso e Faltas Injustificadas:	1.191:15				
Horas Não Trabalhadas por Atraso e Faltas Compensadas:	418:17				
Horas Não Trabalhadas por Atraso e Faltas Justificadas:	91:04				
Horas Não Trabalhadas por Atraso e Faltas Legais:	4.632:59				
Horas Não Trabalhadas por Abonos:	93:04				
Horas Extras Eventuais:	13.753:00				
Horas Extras de Turno:	0:00				
Horas Extras Pagas:	13.334:43				
Horas Extras Compensadas:	418:17				
Horas Extras a Compensar/Pagar:	0:00				
Qtde Estáveis por Sindicato:	1				
Qtde Estáveis por Cipa:	31				
Qtde Estáveis por Acidente:	2				
Qtde Afastados por Licença Maternidade:	1				
Qtde Afastados por Doença:	42				
Qtde Afastados por Acidente:	4				
Percentual de Absenteísmo sem Férias:	7,18				

HRAF501APU - 29/07/2010 - 13:06:51 MAGNESITA S/A Usuário MK0037

Fuente: Reportes de Turnover - 2010

FIGURA 3: REPORTE TURNOVER 3



Magnesita Refratários S/A

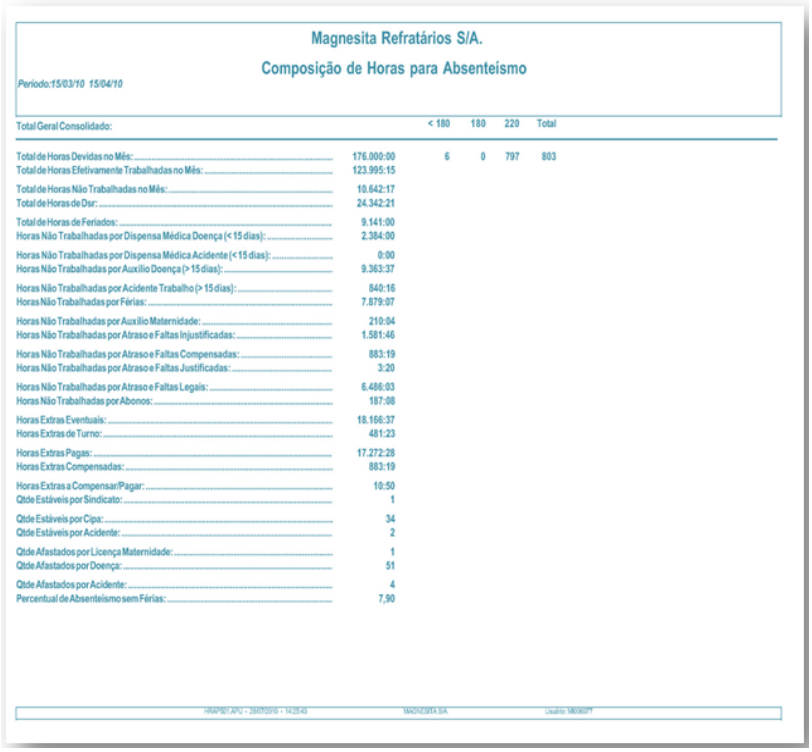
Composição de Horas para Absenteísmo

Período:10/02/10 14/03/10

Total de H
Total de Horas de Dsr: .....
Total de Horas de Feriados: .....
Horas Não Trabalhadas por Dispensa Médica Doença (< 15 dias): .....
Horas Não Trabalhadas por Dispensa Médica Acidente (< 15 dias): .....
Horas Não Trabalhadas por Auxílio Doença (> 15 dias): .....
Horas Não Trabalhadas por Acidente Trabalho (> 15 dias): .....
Horas Não Trabalhadas por Férias: .....
Horas Não Trabalhadas por Auxílio Maternidade: .....
Horas Não Trabalhadas por Atraso e Faltas Injustificadas: .....
Horas Não Trabalhadas por Atraso e Faltas Compensadas: .....
Horas Não Trabalhadas por Atraso e Faltas Justificadas: .....
Horas Não Trabalhadas por Atraso e Faltas Legais: .....
Horas Não Trabalhadas por Abonos: .....
Horas Extras Eventuais: .....
Horas Extras de Turno: .....
Horas Extras Pagas: .....
Horas Extras Compensadas: .....
Horas Extras a Compensar/Pagar: .....
Qtde Estáveis por Sindicato: .....
Qtde Estáveis por Cipa: .....
Qtde Estáveis por Acidente: .....
Qtde Afastados por Licença Maternidade: .....
Qtde Afastados por Doença: .....
Qtde Afastados por Acidente: .....

Fuente: Reportes de Turnover - 2010

FIGURA 4: REPORTE TURNOVER 4



Magnesita Refratários S/A.

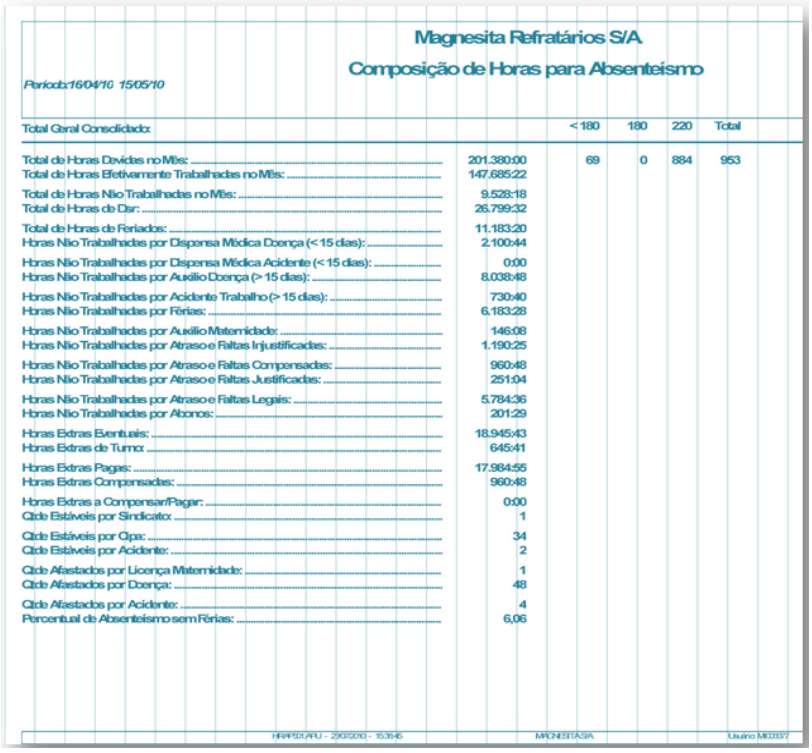
Composição de Horas para Absenteísmo

Período:15/03/10 15/04/10

Total Geral Consolidado:		< 180	180	220	Total
Total de Horas Devidas no Mês:	176.000:00	6	0	797	803
Total de Horas Efetivamente Trabalhadas no Mês:	123.995:15				
Total de Horas Não Trabalhadas no Mês:	10.642:17				
Total de Horas de Dsr:	24.342:21				
Total de Horas de Feriados:	9.141:00				
Horas Não Trabalhadas por Dispensa Médica Doença (< 15 dias):	2.384:00				
Horas Não Trabalhadas por Dispensa Médica Acidente (< 15 dias):	0:00				
Horas Não Trabalhadas por Auxílio Doença (> 15 dias):	9.363:37				
Horas Não Trabalhadas por Acidente Trabalho (> 15 dias):	840:16				
Horas Não Trabalhadas por Férias:	7.879:07				
Horas Não Trabalhadas por Auxílio Maternidade:	210:04				
Horas Não Trabalhadas por Atraso e Faltas Injustificadas:	1.581:46				
Horas Não Trabalhadas por Atraso e Faltas Compensadas:	883:19				
Horas Não Trabalhadas por Atraso e Faltas Justificadas:	3:20				
Horas Não Trabalhadas por Atraso e Faltas Legais:	6.486:03				
Horas Não Trabalhadas por Abonos:	187:08				
Horas Extras Eventuais:	18.166:37				
Horas Extras de Turno:	481:23				
Horas Extras Pagas:	17.272:28				
Horas Extras Compensadas:	883:19				
Horas Extras a Compensar/Pagar:	10:50				
Qtde Estáveis por Sindicato:	1				
Qtde Estáveis por Cipa:	34				
Qtde Estáveis por Acidente:	2				
Qtde Afastados por Licença Maternidade:	1				
Qtde Afastados por Doença:	51				
Qtde Afastados por Acidente:	4				
Percentual de Absenteísmo sem Férias:	7,90				

Fuente: Reportes de Turnover - 2010

FIGURA 5: REPORTE TURNOVER 5



Magnesita Refratários S/A

Composição de Horas para Absenteísmo

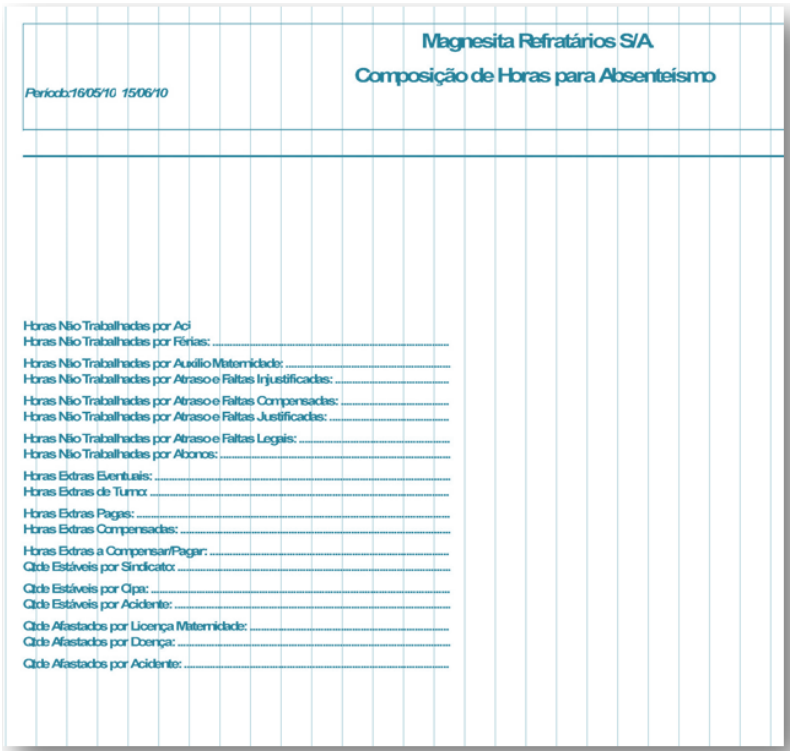
Período:16/04/10 15/05/10

Total Geral Consolidado:		< 180	180	220	Total
Total de Horas Devidas no Mês:	201.380:00	69	0	884	953
Total de Horas Efetivamente Trabalhadas no Mês:	147.685:22				
Total de Horas Não Trabalhadas no Mês:	9.528:18				
Total de Horas de Dsr:	26.799:32				
Total de Horas de Feriados:	11.183:20				
Horas Não Trabalhadas por Dispensa Médica Doença (< 15 dias):	2.100:44				
Horas Não Trabalhadas por Dispensa Médica Acidente (< 15 dias):	0:00				
Horas Não Trabalhadas por Auxílio Doença (> 15 dias):	8.038:48				
Horas Não Trabalhadas por Acidente Trabalho (> 15 dias):	730:40				
Horas Não Trabalhadas por Férias:	6.183:28				
Horas Não Trabalhadas por Auxílio Maternidade:	146:08				
Horas Não Trabalhadas por Atraso e Faltas Injustificadas:	1.190:25				
Horas Não Trabalhadas por Atraso e Faltas Compensadas:	960:48				
Horas Não Trabalhadas por Atraso e Faltas Justificadas:	251:04				
Horas Não Trabalhadas por Atraso e Faltas Legais:	5.784:36				
Horas Não Trabalhadas por Abonos:	201:29				
Horas Extras Eventuais:	18.945:43				
Horas Extras de Turno:	645:41				
Horas Extras Pagas:	17.984:55				
Horas Extras Compensadas:	960:48				
Horas Extras a Compensar/Pagar:	0:00				
Qtde Estáveis por Sindicato:	1				
Qtde Estáveis por Cipa:	34				
Qtde Estáveis por Acidente:	2				
Qtde Afastados por Licença Maternidade:	1				
Qtde Afastados por Doença:	48				
Qtde Afastados por Acidente:	4				
Percentual de Absenteísmo sem Férias:	6,06				

HRAP501APU - 29/07/2010 - 15:38:45 MAGNESITASIA Usuário MI03337

Fuente: Reportes de Turnover - 2010

FIGURA 6: REPORTE TURNOVER 6



Magnesita Refratários S/A

Composição de Horas para Absenteísmo

Período:16/05/10 15/06/10

Horas Não Trabalhadas por Acidente:
Horas Não Trabalhadas por Férias:
Horas Não Trabalhadas por Auxílio Maternidade:
Horas Não Trabalhadas por Atraso e Faltas Injustificadas:
Horas Não Trabalhadas por Atraso e Faltas Compensadas:
Horas Não Trabalhadas por Atraso e Faltas Justificadas:
Horas Não Trabalhadas por Atraso e Faltas Legais:
Horas Não Trabalhadas por Abonos:
Horas Extras Eventuais:
Horas Extras de Turno:
Horas Extras Pagas:
Horas Extras Compensadas:
Horas Extras a Compensar/Pagar:
Qtde Estáveis por Sindicato:
Qtde Estáveis por Cipa:
Qtde Estáveis por Acidente:
Qtde Afastados por Licença Maternidade:
Qtde Afastados por Doença:
Qtde Afastados por Acidente:

Fuente: Reportes de Turnover - 2010

En la página siguiente se presentan a modo de síntesis algunos índices que se consideran importantes para una mayor comprensión de esta parte del análisis de contenido, ya que por su esencia confieren y ofrecen base al discurso y al recorte de los principales puntos abordados en conformidad con la temática que dirige esta investigación:

TABLA 13 - CUADRO ANALÍTICO DE CÁLCULO DE AUSENTISMO

Empresa X

Composición de horas para Ausentismo

Descripción / Evento	*Período: 14/12/09 a 15/01/10*	*Período: 16/01/10 a 09/02/10*	*Período: 10/02/10 a 14/03/10*	*Período: 15/03/10 a 15/04/10*	*Período: 16/04/10 a 15/05/10*	*Período: 16/05/10 a 15/06/10*	*% de Horas efectivamente trabajadas*
Total de horas divididas en el mes	129.200:00	136.240:00	136.900:00	176.000:00	201.380:00	254.020:00	68,60%
Total de horas efectivamente trabajadas en el mes	88.635:04	101.330:05	94.111:09	123.995:15	147.685:22	184.580:40	74,37%
Total de horas no trabajadas	4.518:33	7.843:54	24.049:19	10.642:17	9.528:18	12.251:28	68,74%
Horas no trabajadas por retrasos y faltas injustificadas	372:38	1.191:15	525:13	1.581:46	251:04	2.474,25	73,33%
PORCENTAJE DE AUSENTISMO	4,85	7,18	6,77	7,90	6,06	6,22	72,66%

Indicativo con relación al mes anterior (< o >)	-	>	<	>	<	>	-

Fuente: Trabajo cuantitativo desarrollado con base en los reportes analizados, del año 2010 durante los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio

En conclusión, el porcentaje de ausentismo general encontrado en los datos examinados es de un promedio de 6,49% del recorte realizado. Este dato corresponde al ausentismo de los trabajadores en todos los conceptos analizados. Si se eliminan los datos correspondientes a dicho recorte el mínimo es de 4,85% y el máximo de 7,90% considerando el ausentismo general del período.

Siguiendo los temas que cobran importancia en el debate sobre el ausentismo, hay un en particular que nos lleva a pensar la difícil ecuación entre desarrollo y gente, es decir: la gestión de las personas. La idea de desarrollo, que se vive en estos días, apunta a la preocupación de los límites en el crecimiento del ausentismo por sobre los índices o tasas de estimadas por las empresas, o sea, recupera la necesidad de conciliar el interés por el control de las ausencias y la protección de los resultados, en una búsqueda de integración del interés económicos con los desafíos hacia la gestión de las personas. Sin embargo, la propia definición de ausentismo está llena de ambivalencias, y es vista más como un discurso organizacional, ya que es utilizada en debates para validar nuevos proyectos y garantizar la continuidad de los procesos de producción y de desarrollo económico.

Así sucede lo que se denomina una incorporación del discurso organizacional, o una lógica compuesta por ideas de competitividad, ideas que acercan la naturaleza humana al

interior de las empresas, de sus acciones y preocupaciones, especialmente respecto al impacto de esta misma naturaleza en los resultados de la empresa. (Gil, 2001).

Por lo tanto, es imprescindible medir el costo del ausentismo laboral en su dimensión de incremento del costo de producción y también en la disminución del beneficio por pérdida de productividad, para evitar que desemboque en una pérdida de competitividad en el mercado.

Más aún, se deben calcular además de los costos directos, todos los costos asociados al trabajo, como por ejemplo las cotizaciones de la seguridad social, así como los aportes a los planes sociales y pensiones y cualquier otra aportación social que la empresa realice.

Igualmente, resulta indispensable contabilizar el gasto de vacaciones y los períodos de descanso retribuidos, que en principio repercuten en todas las jornadas teóricas de trabajo, pero como sucede con las ausencias justificadas, no tienen consecuencia alguna, sino que suponen un costo añadido.

Además, existe la obligación de considerar los costos de sustitución, que incluyen los salarios, las cotizaciones de los trabajadores a contratar para realizar el trabajo de los ausentes, el pago a las empresas de trabajo temporal, o las mayores retribuciones que se tienen que pagar al resto de los empleados de la empresa por concepto de horas extras, bonos o incentivos, o también por la sobrecarga que lleva a estos empleados-trabajadores generar todavía mayor ausentismo en sus empresas.

En vistas a los datos vertidos hasta el momento, al evaluar el costo del ausentismo se pueden seguir dos criterios: el *económico* (utilizando como instrumento la contabilidad de costos) y el *contable* (empleando la contabilidad general).

Entonces, si se elige el criterio económico, el modelo utilizado para evaluar su costo tendrá en cuenta lo que se gasta para reducir los efectos del ausentismo; no sólo para cuantificarlo sino también para evaluar la cantidad que la empresa está dispuesta a pagar para soportar sus efectos, sin embargo, esta investigación no pretende evaluar los costos sino las distintas causas, es decir las variables psicosociales que conllevan a este fenómeno.

Ciertamente, no se puede agotar la discusión alrededor de la cual la incorporación del discurso empresarial ocurre, dado que se trata de una controversia, pero es importante reconocer que este debate se produce en el momento justo cuando el tema de la gestión de recursos humanos y organizacional se convierte en el eje central de los debates en los diferentes campos sociales y empresariales.

De este modo surge una cuestión que nos obliga a considerar y revisar las relaciones entre recursos humanos y las personas que conforman el cuadro funcional existente, y que pone delante de nuestros ojos la imposibilidad de considerar la idea de hombre disociado de los beneficios económicos de las organizaciones.

Más aún, permanece en foco en este debate la marcada relación entre ausentismo y turnover, que en la actualidad representa la idea de escasez de los recursos "humanos" y de las áreas de recursos humanos, apropiadas y transformadas por el hombre a partir de interés económicos, políticos y sociales. En esta misma perspectiva de pensar la relación del hombre con el medio ambiente, es que Catton y Dunlap afirman que el "mundo es finito" y que, por esto se tiene que considerar la existencia de "límites físicos y biológicos". Esta idea de límites va unida a los impactos de las prácticas humanas o sociales en la base material de los recursos, ya sean ellos materiales, físicos o intelectuales.

Desde esta perspectiva Becker (2001), define que resulta necesario tomar conciencia de los límites inherentes al uso de los recursos humanos, es decir una cuestión vital de salvaguardar la integridad de las Organizaciones; es decir que se llegó a reconocer las personas hace poco tiempo, y este reconocimiento fortalece un sentimiento de que hay una unidad a la cual se pertenece, una identidad humana que por medio de este reconocimiento, representa un importante paso para pensar la gestión de recursos humanos y organizacional no sólo a nivel local, sino también en el sentido global.

De este modo, muchos de los científicos sociales, administradores, psicólogos y profesionales del área de recursos humanos y de relaciones laborales, propondrán entender la "incorporación" de discursos y prácticas entre los diferentes agentes sociales. En este aspecto, es importante reflexionar sobre el modo en el que el discurso organizacional ha sido objeto de incorporación.

El discurso del índice de ausentismo y turnover ha sido usado estratégicamente por las grandes instituciones industriales y económicas para agregar valor a sus productos y mercancías, considerando que el capital humano era el patrimonio más importante de las empresas y organizaciones, sobre todo las que están directamente relacionadas con servicios y recursos.

De tal modo el énfasis recae sobre las acciones desarrolladas por las empresas eligiendo una gestión eficiente de recursos humanos, y los procesos de control del impacto del ausentismo sobre el turnover, ya sea con los procesos de retención de los recursos humanos, o mejor dicho la gestión de talentos.

En vistas a lo ya expuesto, puede concluirse que el discurso del ausentismo es una justificación posible al *turnover* y es una base para el proceso de incorporación del discurso

en la gestión empresarial. Aunque la cuestión del ausentismo pueda ser pensada y considerada de modo distinto teniendo en cuenta el papel de la empresa con relación a las personas que operan en su beneficio, el eje común de los dos conceptos es el de la maximización y optimización de uso de los recursos humanos.

Es importante reconocer que el control del ausentismo supone buenos resultados económicos, así como logros y esto se da a través de un control más eficiente de las ausencias, implementación de reglamentos internos, nuevas políticas organizacionales y cambio en la cultura organizacional, sumando a todo lo demás el uso de nuevas tecnologías para dicho control, pero sin abandonar la idea de crecimiento industrial y de desarrollo económico.

Por otro lado, el *turnover* está direccionado hacia una línea más cautelosa para ahorrar y/o retener los recursos humanos, es decir, el profesional calificado, siempre apostando a la idea de retención/contención de talento.

Dicho con otras palabras, el *turnover* concilia el interés por el profesional y por la cualificación profesional con obligaciones a las generaciones presentes y futuras de la organización, sea esta una pyme, una empresa de mediano o de gran porte como las multinacionales, buscando de este modo conciliar el crecimiento económico con el control de la rotación de los empleados, o la circulación de la mano de obra calificada que es medida por el *turnover*.

Sin embargo, cuando se menciona las acciones corporativas mediante el control del ausentismo o del *turnover,* hay que considerar que dichas acciones son pensadas como una sólo expresión en sí misma, ya que no abandonan el ideal de crecimiento económico e industrial. En contraposición, incorporan muchas veces el discurso organizacional para

corroborar sus acciones e inversiones, validando su avance como un proceso consciente, bien orientado, y sobre todo, estratégico. (Becker, 2001)

Por otra parte, cuando se piensa en el ausentismo Gil (2001), se entiende sobre la base de estas líneas discursivas que es posible controlar los resultados, los impactos de las ausencias en el medio ambiente y entorno laboral, también la alta rotación de personal, así como pensar en formas de combatir el problema de la "escasez" de los recursos humanos y de la alta rotación que implica una proyección negativa en la imagen de la empresa en el mercado laboral y en el mercado de valores.

Sin embargo, lo que todavía sobresale en estas propuestas es una postura antropocéntrica, centrada en la idea de que el hombre posee completo dominio sobre la naturaleza humana, sin considerar o tener en cuenta la diversidad de esta misma naturaleza.

En suma, se comprende que el conocimiento científico está puesto en el centro del debate. Los peritos o especialistas en gestión de personas pasan a tener reconocimiento en un mundo que busca alcanzar la sustentabilidad o que persigue este ideal basado en el aprovechamiento de los recursos existentes, sean estos materiales, humanos o intelectuales. Son estos mismos peritos que apuntarán y clasificarán los problemas y riesgos del ausentismo que deben ser evitados, es decir, aquellos que definirán cuál es la capacidad de soporte y el impacto que podría abarcar la organización.

En este análisis se intenta demostrar cómo el discurso organizacional está inserto de forma organizada / planeada por técnicos y conocedores del discurso común a los profesionales de recursos humanos.

Por otro lado se buscó señalar, que por medio de este *input*, las organizaciones están haciendo *marketing*, promocionando su imagen en el mercado de valores económicos y en el

mercado laboral, agregando valores sociales o de capital simbólico a sus bienes, productos y servicios, y a su vez garantizando con esto la continuidad de los procesos y la supervivencia de dichas organizaciones, así como su propio desarrollo industrial y crecimiento económico, mientras usa y busca a los títulos de certificaciones y licencias nacionales e internacionales conocidos como ISO. (Urry Macnaten, y Lenzi, 2006, p.41)

En esta misma dirección resulta factible añadir que las grandes empresas nacionales e internacionales, que pretenden alcanzar el ideal de sustentabilidad o ganancia, en su gran mayoría, se apoderan del discurso organizacional anti absentista, con el fin de reforzar sus proyectos de desenvolvimiento, desarrollo, producción y control del impacto en el *turnover*.

Sin embargo, la línea de este discurso todavía transita por el sendero económico, y es a partir de éste que aquellas pretenden unir la protección o retención de los recursos humanos al mantenimiento de las ganancias, bajar los costos con despidos e indemnizaciones y con nuevos procesos de búsqueda y selección de personal. Esto requiere a su vez inversión y tiempo en las empresas. No se pretende, por lo tanto, restringir esta idea, sino antes preguntarse si el análisis del ausentismo es un camino para reflexionar sobre la inserción de las empresas en este escenario.

En se tratando específicamente de esta parte de la investigación de contenido, la misma fue posible a través del análisis de los resultados numéricos e índices que componen el Reporte de Ausentismo disponible en las figuras con los reportes 1, 2, 3, 4, 5 y 6 de esta investigación y la información fue extraída del sistema de gestión de recursos humanos de dicha empresa – plataforma Sénior (Rubí y Ronda) en 28/07/2010, a través del cual se realizó un recorte de los principales aspectos y enfoques organizados sistemáticamente.

Aquí, la propuesta que se expone es la de tomar esta organización como ejemplo, es decir referente, por el simple criterio de accesibilidad. Es una empresa multinacional y de relevancia para el contexto socio económico local en que esta insertada, así como por su ubicación estratégica en el segundo mayor puerto de Brasil con salida de barcos mineros con destino a, USA, Europa y Asia. Considerada también por la dotación de empleados que tiene para el análisis del discurso del ausentismo demostrado en sus reportes e informes mensuales en conformidad con el período de recorte del control de tiempo para fines de su nómina.

A través de estos recortes se pretendió justificar, las corrientes ideológicas y políticas que orientan gran parte de las acciones y cuestiones inherentes a la gestión estratégica de recursos humanos de las empresas, como es el caso de la empresa que se ha investigado.

Dicha empresa por medio de su proceso de prevención / retención y control del ausentismo y el impacto que esto genera en el turnover, generó cambios en el ambiente de trabajo influyendo así para que los índices bajen por medio de un control más efectivo, reglamentos internos más rigurosos, el cumplimiento estricto de la legislación laboral, beneficios, incentivos, participación anual de ganancias y resultados relacionados con las faltas, para que de tal modo sus acciones puedan ser percibidas en el medio ambiente laboral, así como en el aspecto social, económico y motivacional.

Como se anticipara en la introducción, la metodología utilizada en esta parte de la investigación es el análisis de contenido, orientada por los reportes presentados por la empresa.

Los reportes son objetos (documentos) de esta investigación que a través de la codificación y del estudio de índices permite entender “el discurso” presente en las

organizaciones respecto al ausentismo y sus manifestaciones o como este se relaciona con en el turnover.

En tal sentido, se comprende que la investigación social presupone un manejo del conocimiento y arsenal teórico y la producción del conocimiento y por esto es un pilar en este escrito, ya que con este análisis de los reportes de ausentismo, se propuso reflexionar y exponer la forma en la que la gestión de recursos humanos dentro de las organizaciones es tratada (vista) y pensada por las empresas, y cómo esto puede convertirse en formas elaboradas de discursos que refuerzan una imagen positiva de la empresa frente al mercado de valores y contra el ausentismo.

A su vez, el análisis de los reportes 1, 2, 3, 4, 5 y 6, debidamente sistematizados en el cuadro analítico de ausentismo (expuesto en la TABLA 12 - CUADRO ANALÍTICO DE CÁLCULO DE AUSENTISMO, revela por que la empresa en cuestión está a la par de las herramientas de gestión de recursos humanos contemporáneas, ya que se percibe en el conjunto de los reportes una sintonía o cierta harmonía de la empresa con los discursos anti absentistas, insertos en una tesis viva de la eficiencia asociada a las innovaciones tecnológicas y a la gestión estratégica de recursos humanos comprometida con la protección del ambiente de trabajo.

Esto demuestra en líneas generales, los intereses, acciones e inversiones en tecnologías que están en la base del discurso para el control y reducción sin necesariamente la escucha de los actores sociales o la investigación de las causas que conllevan al ausentismo. Al mismo tiempo en que aclara que es posible conciliar el crecimiento económico con la prevención del ausentismo, demuestra un proceso claro de contención de los índices que efectivamente miden las horas no trabajadas por faltas, atrasos, licencia médica menor y

mayor a 15 días, huelgas, licencia por maternidad y paternidad, licencia por casamiento, exámenes escolares y citaciones o intimaciones judiciales, entre otros.

En lo caso analizado, el discurso base es el mismo, diferenciándose en los momentos en los que se resaltan las acciones de recirculación, reciclaje, reaprovechamiento, gestión consciente de recursos humanos y aprovechamiento de los recursos humanos, aunque solo de modo ideológico.

Por otra parte, la emancipación de la empresa en torno al ausentismo y la reestructuración del proceso de prevención son orientados por un discurso "maquillado de verdad", que tiene como soporte datos y gráficos analíticos, es decir los hechos de resultados de evaluaciones y pericias a nivel de auditoría que no son comprensibles para la mayoría de las personas, salvo que sea un profesional especialista en auditorías y gestión estratégica y a su vez tenga conocimiento de los términos técnicos que giran alrededor de la especialización sobre todo respecto a la suma de resultados desde una perspectiva matemática y economicista, ya que no se tiene en cuenta la mirada de los actores sociales.

Por eso esta investigación buscó mirar tales acciones de emancipación desde el punto de vista del actor social, así como de una lectura sociológica y de la cultura organizacional de por sí.

De este modo, se entiende así que este discurso lleva más que un compromiso, una ideología en sí, que refleja la política anti absentista de la institución estudiada.

Por medio de tales reportes se llegó a un análisis crítico de la posición y de la postura de que más allá de todo control y mecanismo de control utilizados, estos no son suficientes para evitar el ausentismo y como consecuencia los impactos en el turnover, aunque estos sean minimizados por medio de las tecnologías utilizadas y por el control del ausentismo.

Tampoco aseguran en su totalidad los desastres e impacto del ausentismo que puedan ocurrir, a través y por medio de la cultura de la organización y por el perfil del obrero, que tiene su identidad en cuanto trabajador, definida por una sucesión de hechos históricos, sociales y psicológicos.

Asimismo, adicionalmente el ausentismo que dichas empresas intentan combatir, según el profesor Jesús Francisco Molinera Mateos, es que la informática se considera hoy en las empresas una herramienta imprescindible y ha traído como consecuencia que muchos empleados tengan en función del tipo de trabajo que realizan un ordenador, y además esté conectado a Internet, y es utilizado para enviar y recibir correo electrónico.

Frente a las grandes ventajas que supone el uso del correo electrónico existe el inconveniente de que esta herramienta puede ser utilizada para fines personales del mismo modo que hasta ahora han sido utilizados el teléfono o el fax.

Por ello, esta nueva forma de ausentismo laboral se denomina *ausentismo presencial* y se caracteriza porque el empleado acude al trabajo, pero dedica su tiempo a realizar actividades que nada tienen que ver con las funciones encomendadas.

Para ejemplificar el estudio de una consultora especializada presenta en un 10% los costos que generan los empleados de una empresa que tiene generalizado el uso de Internet, con conexión a páginas no relacionadas con contenido laboral, redes sociales, aplicativos de comunicación y otros.

No obstante, la utilización de Internet y el correo electrónico plantea diversos problemas además del ausentismo presencial ya enunciado como pueden ser la transmisión de información confidencial, virus y la responsabilidad de la empresa frente a lo que su trabajador realiza con los instrumentos de trabajo que la misma le brinda.

Al mismo tiempo el control que el empresario puede realizar del uso del correo e Internet para evitar su uso incontrolado o abusivo puede chocar con el derecho del trabajador a su intimidad y al secreto en las comunicaciones. En el Derecho Español no existe regulación al respecto, por lo que se acude a la jurisprudencia para conocer el pronunciamiento de los tribunales en este tema.

Por otra parte, en algunos países como EE.UU., al menos un 45% de las empresas controlan los correos de sus empleados de manera habitual. (AEDHE, 2004) Esto mismo ocurre en el Reino Unido ya que la empresa tiene autorización para controlar, vigilar y grabar cualquier llamada telefónica, uso de Internet o correo electrónico.

Por el contrario en Alemania existe una regulación en la que predomina el derecho a la privacidad de la comunicación. En Europa en general, la jurisprudencia amparándose en el artículo 8 del Convenio Europeo de Derechos Humanos, mantiene que el envío de correos de uso privado desde la empresa pertenece a la vida privada del trabajador. (AEDHE, 2004)

Desde el punto de vista puramente técnico, el empresario utilizando los instrumentos adecuados que ofrecen las nuevas tecnologías, tiene la posibilidad de controlar y archivar todo el correo electrónico que circula por la red de comunicación de su empresa y vigilar la navegación por Internet, teniendo en cuenta todas las conexiones que se efectúan desde cualquier ordenador pudiendo reproducir y guardar el contenido de las mismas así como el uso de la Intranet si ésta existiese.

En el ejercicio del control empresarial del uso del Internet y correo electrónico, hay que tener en cuenta:

- Que el empresario tiene derecho a controlar que el trabajador cumpla con sus obligaciones laborales y a vigilar el uso que da a los medios que aquel pone a su disposición para desarrollar su trabajo.

- Que el empleado en su calidad de persona y trabajador tiene derecho a que no haya intromisiones en su ámbito privado y a la inviolabilidad de su correo.

6. ACTORES SOCIALES

En este ponto de la investigación, es válido resaltar que esta fue realizada a través de cuestionarios estructurados donde los datos son recabados de la realidad y de la percepción y lectura de estos actores sociales (profesionales del área de recursos humanos). Vale por lo tanto resaltar que debido a que este pretendió ser un estudio sobre el fenómeno del ausentismo, el objetivo no está en investigar con mayor profundidad el tema en cuestión desde un aspecto economicista, sino comprender mejor la interrelación entre las variables psicosociales desde la visión de los actores sociales – los informantes - y generar hipótesis para fomentar futuras indagaciones más amplias.

Cumpliendo lo propuesto en esta investigación, resulta fundamental, dar a nuestro lector el embasamiento teórico-sociológico respecto a esta definición de actores sociales, porque como vimos hasta aquí en las técnicas de análisis que el propósito de las Ciencias Sociales esta en la comprensión real de las motivaciones y se puede lograr teniendo en cuenta la relación entre el mundo real y el sujeto que se apropia de él, el vínculo entre el mundo objetivo y la subjetividad del sujeto y cómo los actores sociales – profesionales de recursos humanos - interpretan los fenómenos de la vida social, porque la realidad se revela a través de los significados atribuidos por los sujetos en interacción y no puede considerarse como un sistema de hechos neutrales o como un pre-existente de datos.

Por medio de los postulados en Dessler (2003) se intentó entender la perspectiva de los actores sociales y posibles lecturas, sus significados y puntos de vista considerando las definiciones culturales locales sobre lo que debe ser preservado, en otras palabras, que les interesa a estos actores.

En el plano metodológico, la interpretación de la realidad implica la consideración y la financiación de los significados atribuidos por los actores sociales a diferentes aspectos de su interacción. El objetivo de estos métodos es describir y comprender el comportamiento humano en su complejidad, lo que explica el proceso por el cual los actores sociales construyen los significados atribuidos a lo social y a partir de ahí, desarrollar conceptos heurísticos que reflejan esta realidad [Bogdan y Biklen 1994: 69-70]. Buscan generar una comprensión interpretativa de lo real en el sentido de revelar una realidad múltiple y dinámica, que debe entenderse como una forma de investigación cuyo interés radica en la interpretación de los procesos sociales mediante el análisis reflexivo y crítico de relatos reales.

Para definir los actores sociales de una investigación de esta naturaleza hay que señalar que qué se espera y hasta dónde se desea llegar. La estrategia de conformar la transformación hacia adelante e interés de las partes interesadas, por lo que queda claro el beneficio de entender por qué se adoptó esta definición en trascurso de esta investigación.

Una clase social puede ser entendida como una categoría social, un grupo puede ser compuesto de actores sociales. Pero la idea de "actor" no se limita únicamente a las personas o grupos sociales ya que las instituciones también pueden ser actores sociales como el caso de un sindicato, los partidos políticos, los periódicos, estaciones de radio, estaciones de televisión, iglesias, etc. (Souza, 1991, p.54) El actor social es alguien que representa o que encarna un papel dentro de un contexto histórico de una parcela, una red de relaciones; es decir que un individuo es un actor social cuando él representa algo para la sociedad, para el grupo, clase, nación, o hasta cuando este representa una idea, un reclamo, un proyecto, una promesa, una queja.

Según Sabourin (2002), en la terminología del desarrollo local los actores sociales son los agentes sociales y económicos, personas e instituciones que realizan o que mantiene relaciones o entonces mantiene relaciones dentro de un territorio determinado. Por su parte, Emile Durkheim (1986) postula que las reglas del método sociológico definen el hecho sociológico, es decir que la sociología es " la manera de pensar que se declara dispuesta a penetrar en lo desconocido." (Durkheim, 1896)

De acuerdo con lo expresado hasta el momento, podría concluirse que el hecho sociológico importa en una discusión sociológica más profunda, en sus aspectos epistemológico, teórico y metodológico. En tal sentido, los actores sociales manifiestan intereses sociales, económicos, políticos, culturales de forma articulada que en general suele expresarse de forma perceptible y legítima. En este sentido cabe resaltar que la manifestación colectiva no precisa de rigidez por un término legal, sin por el comportamiento de aquellos que ocupan la misma posición en la estratificación social, ya que estos obedecen a una ética que esta consensualmente aceptada y/o comparten un habitus, es decir la costumbre. Para la sociología, las costumbres son componentes de la cultura que se transmiten de generación en generación y que están por lo tanto relacionadas con la adaptación del individuo al grupo social.

El término hábito es ya utilizado por Durkheim, para significar las disposiciones adquiridas por el niño en el curso de su educación o socialización. En cierta medida, el uso de esta noción de hábito puede facilitar las concepciones deterministas de la supremacía de lo social sobre lo individual.

Bourdieu (1984), pretendiendo salir de esa oposición, entre la sociedad y el individuo, considera que el estudio del "habitus" permite elucidar los comportamientos de los agentes

sociales, de su "razón práctica". El estudio del "habitus" permite no sólo entender los comportamientos individuales, como mostrar de qué modo los modelos de comportamiento son interiorizados por la educación, participando así en la reproducción social, y cómo los individuos reproducen esos modelos con reajustes.

El habitus es, pues, un "sistema de disposiciones duraderas", es decir, de inclinaciones a sentir, pensar, percibir y actuar de cierta manera, que son interiorizadas e incorporadas por los individuos, en función de las condiciones de vida y trayectorias personales. Estas disposiciones son susceptibles de ser transpuestas de una esfera de experiencia (familiar, por ejemplo) a otros campos (profesionales, por ejemplo), lo que garantiza una cierta continuidad de la trayectoria de vida de la persona. Los habitus son, por lo tanto, esquemas interiorizados individuales, en el sentido de una combinación específica de varias experiencias sociales, pero es cierto que existen clases de habitus o habitus de clase (ligados a los grupos de pertenencia). Son esquemas interiorizados individuales e inconscientes, que respetan una herencia cultural colectiva y común. (B Bourdieu, 1984)

Tres aspectos, según Bourdieu, que caracterizan el habitus:

1) Remite a los aprendizajes de los modelos de conducta, de los modos de percepción y de pensamiento, adquiridos durante la socialización (la institución escolar juega un papel importante en este aprendizaje).

2) El habitus supone la interiorización de las disposiciones, de ahí la "interiorización de la exterioridad".

3) El habitus, siendo un sistema de disposiciones adquiridas, es también la capacidad de desencadenar las prácticas o las acciones propias de una cultura, de aquí resulta la importancia de investigar la cultura organizacional.

Los actores sociales ocupan diferentes estratos, que expresan la diferencia y la desigualdad social. Las actitudes se rigen por los valores éticos compartidos, pero también experimentan simultáneamente ambos valores como los valores culturales específicos o la identidad.

En este sentido hay un importante trabajo y esfuerzo de identificarlos en una relación alternativa: imbuirlos del otro/s a su vez situarlos en una realidad social, mediados por las relaciones y cosmovisiones, estilos de vida, actividades, naturaleza, religión.

La acción de los agentes o actores en fases de estructuras sociales determinadas y con vistas a los cambios sociales es sin duda una discusión que remonta al pensamiento sociológico clásico. En Marx desde una concepción materialista de la historia, se defendía que los factores determinantes del cambio social eran los de orden económica. De así ser las clases sociales ocupaban el centro de su teoría, siendo de esto modo la propia historia humana la historia de la lucha de clases. Weber aunque influenciado por las ideas de Marx en la medida en que piensa una sociología orientada al cambio social, indaga respecto la concepción materialista de la historia y sale a defender que las ideas y los valores son tan importantes cuanto los factores de orden económica, pero de manera diferente de Durkheim y Marx, que consideraban las estructuras sociales como exteriores e independiente de los individuos, el ilustre Weber defendía que, al revés de lo que se piensa, las estructuras en la sociedad eran formadas por una compleja interacción de acciones. (Giddens, 2005, p.33)

La sociedad es un sistema de símbolos (el lenguaje), valores y normas, así como un sistema de posiciones y papeles. Para Émile Durkheim, el hombre es coaccionado a seguir ciertas reglas en cada sociedad, el cual llamó hechos sociales, que son reglas exteriores y anteriores al individuo y que controlan su acción ante los demás miembros de la sociedad. El

hecho social es la coerción del individuo, obligado a seguir normas sociales que le son impuestas desde su nacimiento y que no tiene poder para modificar.

En otras palabras, la sociedad es la que controla las acciones individuales, el individuo aprende a seguir normas que le son exteriores (no fueron creadas por él), a pesar de ser autónomo en sus elecciones; Pero estas elecciones están dentro de los límites que la sociedad impone, pues si el individuo sobrepasa las fronteras impuestas será castigado socialmente.

Para Karl Marx, la sociedad siendo heterogénea, está constituida por clases sociales que se mantienen por medio de ideologías de los que poseen el control de los medios de producción, o sea, las élites. En una sociedad capitalista, la acumulación de bienes materiales es valorada, mientras que el bienestar colectivo es secundario.

En una sociedad dividida en clases, el trabajador cambia su fuerza de trabajo por el salario, que es suficiente sólo para que él y su familia se mantengan vivos, mientras que el capitalista acumula capital (ganancia), que es el símbolo mayor de poder, de prestigio y de prestigio, Estado social.

La explotación del trabajador se da por la plusvalía, la producción es superior al que recibe de salario, siendo el excedente de la producción la ganancia del capitalista, que es el propietario de los medios de producción. Así se concreta la ideología del capitalista: la dominación y la explotación del obrero / trabajador para obtener ganancias.

Para Marx, falta al trabajador la conciencia de clase para superar la ideología dominante del capitalista y así finalmente realizar la revolución, para llegar al socialismo.

Max Weber no tiene una teoría general de la sociedad concebida, sino que está más preocupado por el estudio de las situaciones sociales concretas en cuanto a sus singularidades. Además de la acción social, que es la expresión del comportamiento externo del individuo, también trabaja el concepto de poder. La sociedad, para Weber, constituye un sistema de poder, que atraviesa todos los niveles de la sociedad, desde las relaciones de clase a gobernados y gobernantes, como en las relaciones cotidianas en la familia o en la empresa. El poder no deriva solamente de la riqueza y del prestigio, sino también de otras fuentes, tales como: la tradición, el carisma o el conocimiento técnico-racional.

Acerca de esta discusión, los pensadores contemporáneos traen cuestiones teóricas importantes en la medida que repiensan las acciones de agentes-actores sociales y las posibilidades de cambio en medio de una estructura o sistema social. Según Cuin y Gresle (1994, p.264) de los cuatro paradigmas que hoy dividen el campo sociológico: 1) estructuralismo genético, 2) accionalismo, 3) modelo estratégico y 4) el individualismo metodológico; todos reintroducen explícitamente el actor, mientras que le dan un mayor o menor destaque en el análisis.

Para Bourdieu (1983) el actor es un "agente", que para Boudon se convierte en un " átomo " de lo social, en cuanto que para Michel Crozier este se convierte en "estratego" de un juego institucional.

Por último, el actor para Alain Touraine comparte con el actor para Bourdieu que consideran que este es un conflicto que emerge de las relaciones de dominación y con Crozier un estatuto de actor colectivo, que reconoce en sí mismo el interés y proyectos propios.

Sin embargo, el actor para Touraine (2009) actúa con el fin de trasformar un orden, que en Bourdieu sigue siendo trascendental para el "agente", y en lo cual el actor para Crozier

sólo negocia. No pretendemos, en este texto, profundizar en la noción de actores sociales en estos cuatro paradigmas, pero hacer un hincapié específicamente en la acción de los actores en Bourdieu, y especialmente en Alain Touraine, en la medida que este autor trae conceptos y cuestiones que nos permiten pensar en las relaciones sociales propias de los contextos latinoamericanos, más todavía considerando nuestro universo-población investigada.

De acuerdo con Bourdieu (1983), para dar más énfasis en la reproducción de las relaciones sociales defiende la existencia de un habitus incorporados por los agentes como estos esquemas de aprehensión de una estructura objetiva, habitus que según el autor se construye dentro de un campo social en donde los agentes ocupan ciertas posiciones de acuerdo a la distribución de los diferentes tipos de capital (económico y cultural), y que a su vez son reveladoras de las relaciones de dominación. En esta perspectiva, nos resta indagar sobre el lugar del cambio social en teoría Bourdieusiana.

Completando las ideas anteriores, Ortiz (1983) señala que en la teoría sociológica desarrollada por Bourdieu la cuestión del cambio no tiene una importancia fundamental, pero trata de hacer hincapié, sobre todo en las relaciones de poder presentes en el mundo social, así como la reproducción de una estructura objetivada e internalizada por los agentes. A diferencia de Bourdieu, otra perspectiva de análisis que se destaca aquí es la que "ocupa el actor social como un agente de cambio". (Ortiz, 1983, p.26)

En tal sentido, para Alain Touraine (1988) el actor social es alguien que "se dedica a las relaciones concretas, profesional, económico, sino también vinculado a la nacionalidad o el sexo, este alguien que busca aumentar su autonomía, el control del tiempo y sus condiciones de trabajo o de existencia (Touraine, 1998, p.36) A su vez, el mismo autor considera el carácter de historicidad y este cambio presente en las relaciones sociales, es

cuestionar la integración y la estabilidad anunciadas por la sociología clásica, en especial la funcionalista, y al enfatizar el aspecto del cambio social este dialoga con Marx, aunque el cambio social, aquí se conciba desde el punto de vista macro sociológico, pero sobre todo con Weber. (1998, p.37)

Sí definió el actor social[17] como ciudadano con la libertad individual inseparable de la participación en la vida colectiva que es vinculante con la necesidad de una nueva representación de la vida social (Touraine, 1984, p.39). Sin embargo, ello no significó la aparición de un modelo analítico del actor sin referencia al sistema social, sino la preposición de una sustitución de nociones tales como la sociedad, la evolución y su papel, una representación de la vida social, cuyo énfasis está en la noción de historicidad movimiento y sujeto social. (Touraine, 1984, p.41). Esta perspectiva fue esencial para superar la brecha cada vez mayor entre el actor y el sistema que se sustituye por su interdependencia, a partir de la idea de un sistema de acción.

Esto significa, según Touraine (1984), que a diferencia de la sociología clásica, donde se unía la cultura, la organización social y la evolución en constitución de grandes conjuntos, llamados sociedades, hay que separar estas categorías con el fin de crear un espacio para los problemas de instalación sociológica.

En primer lugar, la cultura, que debe entenderse como un reto, un conjunto de recursos y modelos donde los actores sociales pretenden gestionar, controlar, apropiarse o cuya transformación y organización social negocia con los demás. Sus directrices son determinadas por el trabajo colectivo, el nivel de acción o el nivel de historicidad (producción en sí), que las colectividades ejercen sobre sí mismas. En esta perspectiva, el autor sostiene

[17] Durante los años 80, en Francia, se expandieron ideologías políticas y nacionales basadas en la idea de progreso y modernización.

que tan importante es la reconstrucción de las relaciones entre la cultura y la sociedad, y que igualmente importante la transformación de la relación entre la estructura social y el desarrollo histórico.

Pero, de todos modos, ¿quiénes son los actores sociales de los que habla Touraine? Para este autor, cuyo análisis de referencia es la sociedad industrial, el movimiento obrero aparece como un actor central, considerando, sin embargo, que a diferencia de décadas pasadas en que el actor social habló en nombre de la historia y el progreso, la referencia partir de los años 80, pasa a ser hablar en su propio nombre, como sujeto determinado. Más recientemente, el sujeto mujer aparece como el foco de intervención sociológica de Touraine (2009), así como otros grupos que se perciben como las minorías sociales, como los homosexuales y los jóvenes, pero en verdad estos actores/sujetos ya existían, pero no poseían tanta visibilidad.

De este modo, el concepto de actor social es que se trata un sujeto colectivo estructurado a partir de una conciencia de identidad propia, portador de valores, poseedor de un cierto número de recursos que le permiten actuar en el seno de una sociedad con vistas a defender los intereses de los miembros que lo componen y/o de los individuos que representa, para dar respuesta a las necesidades identificadas como prioritarias. También puede ser entendido como un grupo de intervención, tal que percibe a sus miembros como productores de su historia, para la transformación de su situación. O sea que el actor social actúa sobre el exterior, pero también sobre sí mismo. En ambos casos, el actor se ubica como sujeto colectivo, entre el individuo y el Estado. En dicho sentido, es generador de estrategias de acción (acciones sociales), que contribuyen a la gestión y transformación de la sociedad.

El reconocimiento de los actores sociales introduce una concepción de la sociedad humana fundada en el historicismo, en la cual el conflicto social es un mecanismo de cambio. A partir de esta concepción, la sociedad puede ser entendida como un sistema (sistema social), que nunca está totalmente reglamentado ni controlado, y en el cual los actores sociales disponen de un margen de libertad más o menos grande, que utilizan en forma estratégica en sus interacciones con los demás.

Por otra parte, cabe añadir que toda relación social involucra una relación de poder que es también una relación de intercambio y de negociación de carácter recíproco y desequilibrado. Los actores sociales actúan en consecuencia en el marco de relaciones sociales desiguales y conflictivas, basadas en la influencia, la autoridad, el poder y la dominación. Una sociedad en transformación tiene por corolario la constitución y el desarrollo de nuevos actores sociales, productores de nuevos conflictos ligados a las características de la evolución de la sociedad. En esos casos, el sistema político es más o menos permeable a la influencia de los actores sociales, según las características que lo fundamentan: desde un tipo centralizador y autoritario, hasta un tipo descentralizador y democrático.

Al mismo tiempo, la intervención de los actores sociales debe ser juzgada a partir de su representatividad en el seno de la sociedad y de su poder, el que se manifiesta por su capacidad de transformar los conflictos sociales en nuevas reglas institucionales.

En el proceso de identificación y categorización, tanto el análisis de un fenómeno social como las propuestas de transformación que pueden efectuarse en el marco de un proceso de planificación y gestión, deben tender a identificar a los actores sociales que intervienen en el contexto definido como lo propuesto en esta investigación. Para identificar

cuáles son los actores sociales, se debe determinar previamente en forma precisa, la problemática y el marco de intervención. A posteriori, la identificación se realiza tanto en forma deductiva (a partir de una reflexión teórica), como inductiva (mediante una investigación basada en la recolección de datos), considerando para esta investigación a partir de la identificación deductiva e inductiva un grupo profesional - los profesionales de recursos humanos - de modo que los actores involucrados son todos aquellos que tiene responsabilidades o resultan beneficiados o perjudicados por la configuración actual de la situación, o porque tendrán responsabilidades, beneficios o perjuicios en las distintas configuraciones futuras posibles.

Para caracterizar y evaluar a los actores y a sus interrelaciones, se debe indagar para cada uno de ellos mediante los siguientes rasgos:

TABLA 14 - RASGOS

RASGOS		
su campo de intervención.	la función que cumplen.	su representatividad.
el poder que invisten.	los recursos que disponen.	los objetivos que persiguen.
las acciones que desarrollan.	los resultados que obtienen.	las relaciones tejidas con otros actores para llevar a cabo sus estrategias.

Fuente: Elaboración propia apud Tourine (2009)

Dicho de otra manera, se trata de definir: quién hace; qué; en nombre de quién; cómo; con qué objetivo; con quién y con qué resultados[18]. El objetivo es identificar el tipo e intensidad de las relaciones establecidas entre los actores sociales[19], así como los modos de relación (desde los más conflictivos a los más consensuales), con la finalidad de definir los ejes prioritarios de la acción social, los factores de bloqueo y las posibilidades de resolución de los conflictos.

Más allá de la caracterización general, de los actores y sus interrelaciones, es necesario conocer las posturas que tienen o adoptarán, con respecto a la situación que se está estudiando, es importante conocer si estas posturas son implícitas o explícitas, si son primordiales o secundarias para su interés, si son a corto o largo plazo, entre otros factores. Esta detección permite prever la posición que adoptará cada uno de los actores según su grado de afectación, en el desarrollo de un proceso de concertación.

Cada contexto en cada período histórico genera sus propios actores sociales. En este sentido, la sociedad de los países de América Latina, comprende un cierto número de actores cuya intervención es notable. Según Sato (2007), los principales actores son: Las organizaciones comunitarias de base, Las juntas vecinales, Las organizaciones no gubernamentales (ONG), Los grupos de presión de carácter coyuntural, Las agrupaciones

[18] La muestra estuvo constituida por 124 (ciento y veinte cuatro) profesionales del área de recursos humanos de diversas empresas distribuidos entre Brasil y Argentina (Grupo1) y de 100 (cien) nuevos profesionales del área de recursos humanos de diversas empresas distribuidos entre Brasil y Argentina (Grupo 2), ambos grupos de diferentes edades, antigüedad laboral, estado civil y salarios, aunque las categorías antigüedad laboral, estado civil, salarios no eran temas o categorías analizadas en la presente investigación.

[19] Cada uno de esos actores "tienen distintas visiones, expectativas y cuotas de poder para alcanzar sus objetivos" (Sato, 2007, p.84). Asimismo, los actores participantes en las luchas sociales se definen a partir de tres criterios que se complementan entre sí: la existencia de un conflicto social específico, la identidad que se genera en torno a él, y la intencionalidad en la acción emprendida. Se podrían resumir en el qué, quién y para qué de la acción social colectiva.

políticas, Los emprendedores, Los empleados, Los propietarios de bienes raíces, Los agentes inmobiliarios, El sector financiero, El sector público, Los sindicatos y Los técnicos.

Cada uno de esos actores "tienen distintas visiones, expectativas y cuotas de poder para alcanzar sus objetivos" (Sato, 2007, p.84). Asimismo, los actores participantes en las luchas sociales se definen a partir de tres criterios que se complementan entre sí: la existencia de un conflicto social específico, la identidad que se genera en torno a él, y la intencionalidad en la acción emprendida. Se podrían resumir en el qué, quién y para qué de la acción social colectiva.

El primer elemento (el qué), remite a la existencia, más allá de la voluntad de actores y antagonistas, de un conflicto social generado por injusticias, desigualdades o exclusiones. El segundo (el quién), por el contrario, incorpora la dimensión subjetiva en la forma como se identifican públicamente los actores. Esta identidad o modo de cohesión social no necesariamente se traduce en una expresión organizativa formal. Por último, aunque el (para qué), o la intencionalidad de la acción, está muy ligado a las anteriores, introduce un elemento crucial a la hora de contabilizarlas, pues determina la modalidad de actor específico al escoger entre los varios campos de conflicto y las diversas identidades.

Un ejemplo puede ilustrar lo párrafo anterior. Una mujer obrera tiene al menos dos campos de conflicto (explotación laboral y discriminación de género) y dos identidades en construcción (obrera y feminista o de género). Según la intención de la acción concreta, sea ella la lucha por salario o por derechos reproductivos, debe incluírsela en la categoría laboral o mujeres. Es obvio que hay mucha fluidez en estas identificaciones puntuales y corresponde al investigador definirlas. Por ende, resulta posible definir a los actores sociales como asalariados. Esta categoría incluye a todos las personas que trabajan de modo directa o

indirectamente productivo, en áreas urbanas o rurales, que dependen de un pago mensual para su reproducción.

Lo anterior, abarca lo que comúnmente se entiende por obrero y empleado. Aunque el mundo laboral se tiende a expresar en el sindicalismo, no son sinónimos, pues esta expresión organizativa no lo cubre sino en un escaso porcentaje. Los pensionados, al ser trabajadores que han cumplido su ciclo como parte de la población económicamente activa, también han sido incluidos bajo este rótulo. Igualmente, quienes han perdido el empleo formal, pero siguen moviéndose en torno al mundo del trabajo.

6.1. AUSENTISMO - PREVENCIÓN Y DESARROLLO

El control del ausentismo es parte de un debate contemporáneo[20]. Una propuesta que justifica el crecimiento económico y del capital simbólico, que apuesta a una reducción de las horas no trabajadas, o sea las horas no productivas y a la capacidad de crear nuevas estrategias capaces de controlar dichos impactos sobre el *turnove*[21]*r*. Para los gestores de recursos humanos y gestores organizacionales la tarea central de esta propuesta está en evaluar el "flujo de personas y la circulación de la mano de obra en mercado laboral". Lo que se percibe es que en la raíz de esta perspectiva del ausentismo, los reportes organizacionales analizados apuntaron a cualquier propuesta que se encontrase incorporada al discurso de la empresa. La intención fue demostrar control y equilibrio sobre los recursos humanos y, aún más, demostrar que las altas inversiones en tecnología vendrán a representar el fin de los problemas del ausentismo y de sus adeptos, ya que presupone un mayor control por medio de

[20] Importante aclarar que existirán diversas acciones en diversas épocas, como a finales del siglo XIX y por todo el siglo XX, pero esta cuestión parece estar preocupando debates académicos actuales y las mismas empresas de forma más humanitaria.

[21] La gestión del ausentismo está incorporada en la gestión de los recursos humanos y organizacionales de grandes empresas, aunque de forma más discursiva e intencional. (Becker, 2001).

procesos más ágiles y dinámicos en la gestión de personas y de las horas productivas. (Lenzi, 2006)

La gestión del ausentismo, como concepto y propuesta, ganó un lugar destacado en el debate organizacional y ha ofrecido un conjunto de estudios y herramientas que buscan analizar los modos para definir un patrón eficiente de control del fenómeno del ausentismo. Así que, la gestión de recursos humanos defiende un programa concreto de política organizacional que está incorporado por grandes empresas, especialmente las empresas del sector industrial, de recursos y servicios, como es el caso de la empresa que se analizó en la Región Metropolitana de Vitória. La gestión del ausentismo está incorporada en la gestión de los recursos humanos y organizacionales de grandes empresas, aunque de forma más discursiva e intencional. (Becker, 2001).

Reflexionando sobre, podría decirse que, desde una perspectiva gerencial, entender el ausentismo permite una breve comprensión del discurso de las grandes empresas, sobre todo aquellos presentes en los reportes gerenciales, tal como demostró la empresa estudiada en esta investigación. En estos reportes se ha dado mayor énfasis en altas inversiones y acciones gerenciales orientadas hacia la prerrogativa estratégica. En el análisis precedente se observa como propuesta el aprovechamiento real de la mano de obra, por medio del control de las horas efectivamente trabajadas, o sea las horas productivas, con relación a las horas debidas en el mes, que está directamente relacionada a la producción y al uso de los recursos humanos. Así queda demostrado cómo apuestan las grandes empresas a un tipo de gestión estratégica, o sea, a una "transformación de proceso de gestión de los índices o tasas rumbo a la dirección en la cual la base de sustentación pueda ser garantizada". La gestión estratégica indicaría entonces una "posibilidad de superar la crisis del ausentismo en cuanto hacemos uso

de las instituciones de la modernidad, sin abandonar el patrón de modernización." (Becker, 2001, p.96)

Para continuar, la propuesta de la gestión estratégica en Recursos Humanos, o mejor dicho de la propia organización en sí, surgió en Europa con un mayor preponderancia cerca de 1970[22] en países con relativa organización política, económica y social, buscando reforzar la importancia de la integración entre economía y gestión de personas, sin embargo esta relación no fue unánimemente defendida entre los teóricos de la administración, como en el caso de los economistas que recientemente pasaron a reconocer la importancia del capital humano en las organizaciones. Se percibe que para la propuesta de la gestión estratégica de los recursos humanos es posible modernizar y controlar. En este sentido, el camino del desarrollo económico no se presenta como el villano de los problemas organizacionales enfrentados, ya que la gestión estratégica en recursos humanos propone exactamente la superación de la crisis de ausentismo sin abandonar el patrón de gestión de y para la gente. Este discurso es impuesto por las grandes empresas, pero también en las pymes o en empresas de mediano porte que llevan en su cuadro de personal los adeptos de *Absentus*. En los reportes analizados quedan reflejados los números de esta realidad.

Se puede decir que el contexto histórico y sociológico y antropológico del trabajo influye en las organizaciones, dado que hay una realidad macro y micro respecto a cada

[22] Según Fayol (1970, p.79), la empresa tiene siempre una organización material y otra social. También deja implícita la idea de objetivos de la organización cuando afirma (1970, p.90) que dirigir es "conducir la empresa a su objetivo, buscando obtener el mayor provecho posible de los recursos de que dispone. Asimismo, reconoce el carácter institucionalizado de la organización al referirse al consejo de administración, que para él (1970, p.89)

"Posee poderes estatutarios muy amplios [que] delega en gran parte a la dirección general por él nombrada". A la idea de poderes estatutarios, claramente, inserta a la empresa en el sistema legal más amplio y formaliza su situación, existencia y operación; Además de lo que, por supuesto, Fayol (1970) reconoce la existencia de un conjunto de miembros del grupo del cuerpo social de la empresa que concentran las actividades y funciones administrativas. Por último, el autor (1970, p.80)

Compara el "servicio administrativo" al sistema nervioso de los animales, afirmando que hay "grandes analogías" entre ellos.

empresa u organización, sobre todo entre las empresas nacionales que tienen distintas sucursales por el país donde el aspecto relacionado al modo de vida y de la cultura local influye en el entorno laboral, sin mencionar las multinacionales o las trasnacionales que enfrentan barreras aún más importantes que el modo de vida y cultura local, enfrentando el desafío de entender y cumplir con la legislación de cada país, idioma, cultura, aspectos geográficos y climáticos que influyen todavía más en el entorno laboral y que a su vez demanda la gestión estratégica de recursos humanos y de la organización una adecuación / adaptación a distintas realidades económicas, sociales, políticas y culturales sin abandonar los patrones corporativos.

Esto es así para la gestión estratégica en recursos humanos como una propuesta contemporánea, esta todavía está centrada en la perspectiva antropocéntrica y no abraza propuestas alternativas de desarrollo, sino que, al revés, se apoya en la gestión de personas como respuesta al problema del ausentismo y sus ecos sobre el turnover de la empresa, pues, los propios teóricos de la administración apuestan al uso de las tecnologías para solucionar los problemas del fenómeno del ausentismo y garantizar el crecimiento industrial y por ende el económico. Se entiende así la gestión estratégica en recursos humanos como una transformación en el proceso de gestión de personas y no como una propuesta de superación de la crisis del ausentismo más allá de los patrones de modernización y de desarrollo tecnológico.

Del mismo modo, las grandes empresas mundiales demuestran conformidad con el tema de esta tesis al defender el uso racional de los recursos humanos, al proponer el control de la rotación de personas bajo *turnover* y también cuando defienden las inversiones tecnológicas como uno de los elementos lo más importante para la solución de los problemas enfrentados por los recursos humanos y las organizaciones. Más aún, se entiende por

inversiones tecnológicas la aplicación de nuevas metodologías y prácticas en las organizaciones, como el caso de gestión del cambio y de la cultura organizacional, que desde los 90 viene creciendo y pasando por un proceso de difusión cada vez más intenso, conocido por las grandes consultoras multinacionales como *"Organizational Change Management"*. (Becker, 2001)

La importancia de la Gestión Estratégica en Recursos Humanos parece residir tanto en la repercusión que ella confiere a la posibilidad de integración entre economía y personas como también la importancia que atribuye al área estratégica de recursos humanos, como "conductor" de dicho cambio.

El papel de esta gestión parece estar bien definido, sin embargo no atiende a las emergentes demandas de control y fiscalización en todos los aspectos, muchas veces por falta de recursos, por falta de personal calificado y especializado en relaciones laborales, por la impunidad, entre otros diversos factores que contribuyen a que no se cumplan las normas. Sin embargo la gestión de recursos humanos tiene un papel muy importante en la organización al estandarizar y ordenar las normas de control de ausencias y las acciones para llevar a cabo dicho control. Estas normas y reglamento están presentes en la estandarización, a través de normas ya previstas y mencionadas en las Leyes de Trabajo, o por lo menos así debería ser, considerando que ninguna norma de carácter privado tiene privilegio sobre las leyes de trabajo.

Cabe señalar, sin embargo, que la dinámica política de la relación Empresa-Empleado es de mayor complejidad y genera dudas importantes para los gestores de recursos humanos, ¿están estas mismas normas, pensadas y diseñadas por recursos humanos?, ¿están basadas en un consenso general o se orientan más por el sendero de la economía? Es por eso que la

gestión estratégica en recursos humanos surge a partir de la "falla de recursos humanos" en orden a la reglamentación del ausentismo. De cierto modo, la gestión estratégica en recursos humanos parte de una crítica al carácter fragmentado, burocrático y relativo de las políticas organizacionales. (Becker, 2001)

En tal sentido, se considera que la gestión estratégica en recursos humanos apuesta a la idea de reconfigurar la economía capitalista para que sea compatible con el desarrollo económico y la protección hacia los recursos humanos de la organización; ella "parte del supuesto de que el crecimiento económico y la resolución de los problemas generados por el ausentismo y el turnover pueden, en principio, ser reconciliados" y el valor de este análisis surge de percibir que este mismo discurso está en sí mismo fuertemente incorporado en los reportes gerenciales que son objetos de análisis de contenido, evaluados en el capítulo quinto de esta investigación. Esto permitió evaluar el discurso organizacional de esta importante organización a través de un análisis de caso y también refutar la tesis de que por detrás del discurso empresarial existe de hecho una incorporación de este mismo discurso como justificación a los problemas de gestión y otros.

Es notable que muchos de los libros de gestión de personas están presentados como herramientas pedagógicas destinadas a los CEO, CFO, managers, supervisores y empresarios independientes y cada vez más están adoptadas por ellos. Sin embargo, aunque lo propuesto en estos instrumentos pedagógicos es exactamente la humanización del discurso y la integración de éste como valor o parte de la misión y cultura de la empresa respecto al capital humano, esto no se da en la práctica. Se observa que lo propuesto por estos libros, y una mirada desde el punto de vista del conocimiento práctico y empírico dentro de la empresa investigada, han sido reproducidos íntegramente, sin ser aplicados en el humano, aunque se asume el riesgo de decir que se repite en otras distintas organizaciones. (Gil, 2001)

Ahora bien, el análisis del ausentismo refleja de forma concisa el objeto de estudio e investigación e inspira la línea de este trabajo. Se observó que la terminología "ausentismo" gana cuerpo en el discurso de las grandes empresas con relación a las cuestiones de gestión de recursos humanos y desarrollo económico. La propuesta de control de los índices presupone reducir las horas no trabajadas, o sea, establecer una economía pro desarrollo, preocupada en las cuestiones organizacionales, insertas en el discurso político empresarial, y que está en conformidad con las normas y reglamentaciones de estas mismas empresas.

Para separarse de la simple estandarización, esta propuesta es un sendero importante que orienta acciones de protección del capital humano de grandes instituciones mundiales, que tienen por objetivo conciliar el crecimiento económico con la gestión de gente, o asimismo agregar a sus productos y servicios el sello de una empresa comprometida con las cuestiones sociales, con el desarrollo local cumpliendo su papel de agente de cambio y promoción de bienestar social en el entorno donde reside la empresa y con las tendencias internacionales respecto a los derechos humanos, así como del derecho al trabajo defendido por la OIT[23].

Toda esta maniobra refleja una búsqueda constante de las grandes empresas en agregar valores a su marca y a sus productos como postulado anteriormente. Estas acciones ganan cuerpo en las sociedades desarrolladas y en desarrollo, donde la gestión de recursos

[23] La Organización Internacional del Trabajo - OIT, en 1991, definió el absentismo como "la no presencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba estar presente, excluidos los períodos de vacaciones y de descanso" y, en 1.994, definió el absentismo de Causa médica como "el período de ausencia laboral que se acepta como atribuible a una incapacidad del individuo, excepción hecha para aquella derivada de embarazo normal o prisión".

Sin embargo, en la RECOMENDACIÓN DE LA COMISIÓN PERMANENTE Y ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE MEDICINA DEL TRABAJO - SUBCOMISIÓN DE AUSENTISMOO, las definiciones son:

Se propone que el término AUSENTIMO pase a designar la "ausencia de los trabajadores al trabajo, en aquellas ocasiones en que sería de esperar su presencia, por razones de orden médico o cualquier otra".

AUSENTISMO-ENFERMEDAD será la "ausencia al trabajo atribuida a la enfermedad o lesión accidental y, como tal, aceptada por el empleador o por el Sistema de Seguridad Social".

humanos y organizacional está en ascenso y reflejan una nueva demanda social por parte de las personas que son sensibilizadas a través del discurso organizacional y que demuestran un nivel de madurez respecto a las cuestiones económicas y relacionadas al cuadro del personal. Así, una estrategia económica y política de dichas empresas, en la actualidad, está en diferenciar su marca y / o su producto agregando valor al mismo, y estos valores son establecidos por la sociedad; valores que son legitimados cuando esta misma sociedad reconoce que por detrás del proceso de producción existe una empresa comprometida con las personas, preocupada con el impacto que pueda generar en la vida personal de sus empleados y en el entorno social y en inversiones en tecnologías preventivas para un futuro con control más eficiente del ausentismo. (Dessler, 2003)

Es así que la propuesta de la gestión estratégica en recursos humanos es importante en este momento donde se piensa en una reestructuración de los procesos de prevención del ausentismo y consecuentemente del turnover, pero la salida por medio del control de éstos estaría en una perspectiva más económica (teniendo en cuenta que se ocuparía solamente de la producción creciente) que de las personas propiamente dichas. Lo que se busca en este momento es si fuese posible aumentar la línea de prevención sin generar más impactos al cuadro de personal y los talentos existentes y a su vez sin imputar más responsabilidad a los problemas estructurales y organizacionales de las empresas, desde el punto de vista sociológico respecto a la cultura organizacional y al ausentismo. Es demasiado pronto concluir cualquier cosa, sin embargo, pensar que esta propuesta es la única respuesta o solución para los problemas causados por la ausencia del trabajador en el ambiente laboral, sería una pretensión descuidada y prematura. A continuación, la propuesta de la gestión estratégica en recursos humanos refleja una idea interesante, pero no soluciona la cuestión de los problemas organizacionales que son en su esencia misma, mucho más complejos y no

podrían ser tratados exclusivamente en las líneas de control de los índices y tasas, como lo camino hacia la redención.

Por otra parte, las tecnologías de control no alteran el fenómeno del ausentismo, sin embargo las empresas se preocupan en introducir nuevas tecnologías para combatir el impacto que el ausentismo ejerce sobre la economía de la organización y sobre el *turnover*, ya que controla estos por medio de las tecnologías, hacer la prevención de los índices para evitar mayores pérdidas respecto a la producción en sí, la imagen institucional, el valor de mercado o simplemente la pérdida de la hora productiva. Se observa que en el caso investigado en la empresa Magnesita ubicada en Vitória - Brasil, está inserta esta idea del uso de tecnologías para controlar el impacto del ausentismo, así como las inversiones en nuevas tecnologías para adelantarse a la rotación de los empleados (turnover). También es válido señalar que el cambio tecnológico es esencial para pensar en la gestión estratégica y puede suceder de dos formas diferentes: incrementando según la necesidad o de forma radical. La primera involucra un mejoramiento continuo de las tecnologías y técnicas existentes. Ella busca mejorar los sistemas y usarlos de manera más estratégica para obtener los resultados esperados. En cambio, los cambios más radicales, abarcan un trabajo tecnológico discontinuo, es decir, reorganiza todo el proceso involucrado para introducir nuevas tecnologías y técnicas que rompan con el patrón tecnológico existente en la búsqueda de la optimización, organización y control. En la perspectiva de la gestión estratégica en recursos humanos, no es la tecnología *per se*, pero sí una trayectoria tecnológica específica que puede ser vista como aliada a la prevención del ausentismo. (Dessler, 2003).

En vistas a lo expuesto hasta el momento, se percibe que el control y prevención del ausentismo está en sintonía con el discurso de la gestión estratégica ya sea esta de recursos humanos u organizacional, y por la búsqueda en promover una integración de interés

económico con las exigencias personales, donde la posibilidad de reconciliar actividades económicas con las necesidades de los individuos está postulada. Por ende, dada su capacidad de múltiple interpretación, el concepto de ausentismo guarda un grado de ambivalencia en su propuesta. Por lo tanto, el ausentismo no es apenas un engaño político; sino que representa también un fraude, una vez que intenta oscurecer la contradicción de la relación empresa-empleado. Es por eso que la idea de ausentismo estaría en "peligro real de tornarse un cliché". Se cree que el ausentismo sería un término al cual muchos prestan homenaje y cautela, pero que nadie define con precisión sus responsabilidades o quienes son partícipes en él. Por otra parte, la apropiación del ausentismo en el discurso empresarial solamente sirve para justificar este mismo discurso, su intención. Sin embargo, no alcanza la práctica o el cambio de actitud respecto a la gestión de personas y esto queda demostrado claramente en esta investigación y en el análisis de los reportes e informes presentados.

Aunque con críticas, el concepto de ausentismo aborda cuestiones de relevancia, pero que a su vez no son consideradas por las empresas, como pueden ser la igualdad, la justicia y los derechos humanos, sobre todo respecto a la salud del trabajador y las enfermedades laborales. En este sentido, se reconoce que el concepto de ausentismo trae algunas contribuciones para la construcción de una nueva visión cultural y constructivista de la relación entre empresa y empleado, como es el caso de tratar de entender un poco la cultura local y la identidad de este trabajador. Sin embargo, se sabe que las nociones de igualdad, justicia y derechos humanos son también conceptos que, como el propio ausentismo, están siendo significados y re significados cada día, en una dinámica propia que cambia de acuerdo con el tiempo, el espacio y la condición cultural y de desarrollo social de cada sociedad (Lash, Szerszynsky y Wyne, 1996; Lenzi, 2006)

Más allá de estas ambigüedades, el concepto de ausentismo presenta una cierta "fuerza política", capaz de reflejar las demandas empresariales existentes en determinadas sociedades. El hecho de no existir un concepto más ajustado, un entendimiento común para las partes no significa que el mismo no sea importante, al revés, es esta misma dificultad de definición e integración que demuestra la complejidad de esta idea y de su aplicación, así como de implementación.

De tal modo, se llega a un modelo que nos ayudó a entender por medio del cuestionario aplicado y de la percepción de los profesionales de recursos humanos, que es el fenómeno del ausentismo, aunque existan tantas contradicciones y críticas sobre lo que realmente significa el mismo, con la intención de definir con precisión el discurso organizacional, aunque implique una interpretación por parte del investigador y una escucha activa de los propios actores sociales por detrás de este fenómeno. Sin embargo, se percibe que la idea de la prevención de ausentismo es muy poderosa y está siendo usada para ganar fuerza en los discursos de grandes organizaciones con fines económicos, pero cabe resaltar que esto no pasa tan solo en las grandes organizaciones, sino que también sucede en las Pymes; en ambas para justificar un crecimiento económico y consecuentemente industrial.

Esta misma idea de crecimiento económico y control del ausentismo, es la expresión de por sí de un movimiento de producción que intenta preservar en sus procesos productivos las condiciones para continuar en movimiento, circulando y apoyándose en una lógica de "reciclaje y recirculación", es decir, las nuevas formas de aplicar y utilizar los recursos humanos, tomando la idea de reciclaje y recirculación como paradigma de la auto sustentabilidad considerando que hoy el profesional deseado y requerido por las empresas, en cualquier sector y en especial los más estratégicos, es justo el profesional que tenga un perfil polivalente, joven, sin antecedentes o probabilidad de enfermarse, de bajos costos y con

sólida formación académica y profesional, que a su vez representan una justificación para el crecimiento económico de modo cauteloso y consciente, sin necesidad de superar los límites individuales, es decir, del trabajador. (Gil, 2001)

Ahora bien, como ya dicho anteriormente en esta investigación por medio del analisis de contenido**,** el estudio de los reportes demuestro claramente que las empresas están preocupadas por el número de las horas perdidas no productivas fruto del ausentismo. Éstas proponen un mejor control de los recursos humanos con el fin de preservar el turnover y los recursos humanos y a su vez, esta práctica refleja el comportamiento de grandes organizaciones económicas, multinacionales, transnacionales e industriales por el mundo exterior, como lo que sucede con la empresa investigada. Esta práctica está reforzada por los principios de la gestión de recursos humanos que está en boga, en los cuales se ve un compromiso de las empresas en implementar estos procesos y recursos. Sin embargo, se está lejos de afirmar que tales medidas sean por sí suficientes para estancar los procesos de pérdidas de horas productivas y de la rotación de personal. Es más, ni por esto se menosprecia las pequeñas acciones esenciales para un cambio cultural y para que se minimice la acción de los adeptos al ausentismo que viene impactando desordenadamente el *turnover* de las empresas y su valor en el mercado de valores, sean estos simbólicos o no.

En el mismo sentido resulta posible evocar a Morín (2003) que a través de una mirada más compleja y contemporánea demuestra que el hombre está para la naturaleza, así como la naturaleza está para el hombre; es la clave angular de estas reflexiones, pues, no es posible disociarlos, o ponerlos en esferas separada. Por eso antes hay que pensar cómo esta interrelación sucede y cómo se puede garantizar el equilibrio entre ambos. Esto implica considerar de modo analógico la relación hombre y empresa, o también hombre y medio

ambiente laboral, razón por la cual se pone en las bases de este conocimiento de la sociología ambiental las valiosas contribuciones. (Morín, 2003).

Así, lo que parece utópico es pensar en un ambiente de trabajo, exento del hombre, o de la propia naturaleza humana. La complejidad de la cuestión del ausentismo va mucho más allá de la simple invención de procesos de control, campañas de educación y concientización, circulación y retención de los recursos humanos – capital humano. Es necesario pensar que la parte está en el todo, así como el todo está en la parte, es decir, el trabajador está para la empresa así como la empresa está para el trabajador. El ausentismo, a su vez considerado como medida de control respecto a los adeptos de *Absentus* y de las horas no trabajadas, demuestra serias limitaciones cuando pretende apenas una prevención desde el punto de vista económico pensando tan solo en los medios producción, ya sea estos medios los bienes, mercancías o servicios, y de los recursos naturales utilizados en el proceso de producción. (Morín, 2003)

En consecuencia, varias críticas al concepto de ausentismo son importantes para analizar reflexivamente la propuesta inherente al mismo. Una de ellas es el intento de resolver las contradicciones entre el crecimiento económico, distribución de renta y la necesidad de retener y preservar los recursos humanos, o sea, conciliar estas tres esferas pensando no sólo en las generaciones actuales, sino también en las futuras. Todo esto es importante, aunque también surge la necesidad de constituir una otra ética basada en la noción de convivencia y en el respeto a las personas, abandonando la perspectiva antropocéntrica y pensando desde una perspectiva más global (Gil, 2001).

Por otra parte, el discurso del ausentismo tampoco destaca las condiciones internacionales en que una política de prevención pueda tomar forma, es decir, no señala para

las relaciones entre los países desarrollados y las barreras que estos imponen a los países en desarrollo con relación al acceso a las nuevas tecnologías y la imposición que éstos hacen a los países en desarrollo de los objetivos organizacionales, de ganancias, bajo condiciones de trabajo precario y mano de obra barata. Gran parte de los problemas empresariales son vistos como causas externas en los proyectos de desarrollo, o sea, como un caso de análisis entre costos y beneficios, considerando los aspectos sociales inherentes a esta cuestión. En este sentido, el concepto de sustentabilidad está fundado en la necesidad de atender el grado de desarrollo de las sociedades industrializadas, lo que no incluye un cuidado con las tradiciones culturales, ecosistemas y composición étnica local. (Becker, 2001)

Actualmente, la idea del ausentismo se presenta como un imperativo. No hay, en realidad, ninguna institución o entidad empresarial que afronte la abrumadora idea del ausentismo y defienda el derecho a la ausencia, es decir de horas no trabajadas y / o no productivas, como camino para el desarrollo. Del mismo modo, el *turnover*, que igualmente está incorporado por estas entidades, está a su vez puesto en el discurso mientras lo toma como acción efectiva de reestructuración productiva del cuadro de personal. Así como otros actores del sistema social, el empresariado también está obligado a incorporar los discursos del ausentismo y de *turnover,* ya que ambos serán de gran valor para las empresas. En este contexto, invertir en políticas de prevención del ausentismo, proyectos y tecnologías anti ausentismo puede ser considerado como un medio de acumular valor simbólico a su negocio y, consecuentemente, transformarlo en valor económico. El discurso anti ausentismo viene, por lo tanto, a dar validez, credibilidad y agregar valores de status o prestigio a aquellos que lo evocan, justamente por ser polisémico y agregar el interés de diferentes actores.

7. SALUD EN LAS ORGANIZACIONES

Para llevar adelante este trabajo de investigación, es necesario mencionar entre sus fuentes principales los llamados "aspectos metodológicos generales". Es decir, todo el caudal de sabiduría y conocimiento que brindan los estudios actuales sobre la aplicación de los llamados *métodos generales de la ciencia* y muy en particular el enfoque sistémico, principio del análisis funcional, el cual junto con otros nuevos métodos matemáticos y cibernéticos (algoritmización, estadística multivariada, modelación de procesos, entre otros) han permitido el acceso a un mayor conocimiento del hombre normal. También han brindado una ayuda inapreciable para el reconocimiento de la ciencia de la salud cualitativamente superior en la escala de valores del ser humano y con muchas más posibilidades, en múltiples esferas, incluyendo la económica, para la solución de los problemas actuales del trabajador y la sociedad.

Asimismo, como otra dimensión o dificultad, no se puede soslayar la propia dirección de este trabajo. Se ha participado en numerosos intentos de introducir las ciencias sociológicas con el propósito de cambiar la realidad circundante, con relación al modesto alcance en la actualidad científica respecto al fenómeno de ausentismo.

Una mirada hacia al desarrollo histórico de la relación entre la Salud y el Trabajo impone citar al menos dos momentos importantes que han representado los paradigmas imperantes entre *salud* y *trabajo*.

1) En un primer momento estos estudios responden a un criterio eminentemente biológico, con su objeto de estudio establecido a partir del hombre enfermo, con la clínica médica como corriente predominante y que limitó el espacio de la relación Salud y Trabajo al diagnóstico y terapéutica de las enfermedades

profesionales.

2) En un segundo momento se añade la consideración de los factores higiénico ambientales, es la época de gran auge en las mediciones del ambiente, la determinación de las concentraciones, límites permisibles y la valoración de las mismas como aspecto determinante en las alteraciones de la salud que presentan los trabajadores, así toma fuerza el término de enfermedades asociadas al trabajo.

Aun cuando si se tiene en cuenta el influjo de los factores ambientales en la salud del trabajador, se ignora la existencia de influencia en la actividad laboral y la relación salud enfermedad.

En este marco, en las ciencias médicas, se percibe la aplicación del conocimiento en torno al ámbito laboral, aunque el marco teórico y metodológico no brinde suficientes soluciones que favorezcan la prevención y disminución del ausentismo en las organizaciones.

Como ya decía Morín (2003), "no se puede aislar al hombre de las demandas y exigencias de su actividad laboral, de la vida en general y de las condiciones socioeconómicas en que transcurre su devenir." (2003, p.109).

Actualmente, se ha comenzado un nuevo período dónde se analiza la relación salud – trabajo buscando nuevos enfoques. Más aunque, se espera que sea la Ergonomía Cognitiva quien pueda ayudar y colaborar en este sentido no vamos entrar en esta senda, sino que dar a conocer su existencia en cuanto ciencia y contribuciones para esta temática.

Ahora bien, la salud puede interpretarse como un estado en el que muchas partes, sistemas, órganos, funciones están en equilibrio. A este estado se le puede presentar una

situación de riesgo que lo altere y perjudique. Ésta puede abarcar particularidades estructurales, funcionales y también tener vínculo con el espacio en el que se gesta que puede ser biológico, social, químico y además los modos y mecanismos de relación entre hombre y ambiente.

Más aún, existen varios modelos fruto del crecimiento en el pensamiento científico que impactan en las decisiones que se toman con relación a los binomios salud y trabajo, hombre y medio ambiente, entre otros. A continuación, se presenta un resumen de los modelos expuestos y que son utilizados actualmente:

TABLA 15 – PARADIGMAS

PARADIGMA	OBJETO DE ESTUDIO	OBJETIVO / EXPRESIÓN
BIOLOGISTA	Trabajador enfermo.	Enfermedades profesionales
AMBIENTALISTA	Ambiente físico de trabajo y condiciones del medio ambiente laboral.	Normas, límites de exposición ambiental y condiciones del medio ambiente laboral.
DINÁMICO	Efectos del trabajo	Calidad de vida del trabajador.

Fuente: Elaboración propia

En consecuencia, para resolver el tema de este fenómeno sociológico – el ausentismo - no basta con las buenas intenciones ni tampoco el discurso reiterativo sobre la necesidad de estructurar un enfoque preventivo del ausentismo incluso el desarrollo de ciencias de

empalme que podrían venir a representar una posible solución, como puede ser el caso de la ergonomía cognitiva, de las clínicas del trabajo o por medio del derecho laboral.

Para la investigación dicha documental diseñaron instrumentos directos e indirectos de recolección de datos por medio de cuestionario. Se destacaron aspectos como: datos generales, carga de trabajo, dinamismo de la personalidad, estado de salud, situaciones de estrés laboral, estilo de vida, relaciones con pares, nociones de derecho, clima organizacional, entre otros.

Cabe resaltar que el objetivo de esta investigación teórica está en examinar algunos elementos socio-históricos y psicodinámicas relevantes para el desarrollo de la investigación respecto al ausentismo y las variables psicosociales; siendo una de las fuentes consultadas para el desarrollo de esta investigación la clínica del trabajo, la psicología del trabajo y sociología organizacional, donde se espera, hacer hincapié en la contribución significativa que éstas realizaron en el análisis de la relación entre los procesos organizacionales, la salud de los trabajadores y el ausentismo.

Para una mayor claridad sobre el tema es importante diferenciar la "salud en las organizaciones" de la que se refiere, en general, el término salud organizacional. Incluye indicadores de salud de los trabajadores tales como: trastornos físicos y mentales, fatiga, ausentismo, rotación, entre otros. Por otro lado, la salud organizacional refiere a la congruencia de la estructura, funcionamiento y bienestar de las personas y también puede evaluarse por medio de diversos indicadores.

Entre ellos figura la salud de los trabajadores, junto con otros tales como: productividad, rendimiento, competitividad y rentabilidad. (Tamayo, 1996) Si bien estos términos están relacionados, la salud organizacional se refiere al bienestar de la organización

en su totalidad. Es por eso que sí hace necesario encontrar un equilibrio entre la salud de los individuos y la salud organizacional para mejorar la calidad de vida laboral.

Es más, se observa el riesgo que puede provocar un determinado tipo de trabajo a través de las condiciones en las que se desarrolla la actividad. Es un instrumento estandarizado, que algunos autores catalogan como funcional a la empresa. Por consiguiente, se puede realizar un estudio tridimensional del puesto apoyado en tres factores: la capacidad de dirección; el apoyo social y las demandas de la tarea.

Finalmente, resultó claro que el análisis del trabajo, las condiciones, el tipo de rendimiento, las exigencias laborales sus cargas y efectos son elementos esenciales a considerar para una mejor lectura respecto al ausentismo laboral. Se considera que estos determinantes pueden favorecer aspectos positivos en el trabajador o por el contrario producir fatiga, estrés, monotonía y burnout.

Como puede notarse en los párrafos precedentes, existen diferencias entre los modelos, sus fundamentos teóricos y su finalidad. Sin embargo, en todos los casos se parte de varios elementos comunes, en concreto:

El hombre, que desempeña una actividad productiva, con características propias para su carácter y contenido imponen ciertas demandas reconocidas como exigencias de trabajo.

- ✓ Un conjunto de condiciones (reconocidas universalmente, aunque con diferente alcance) denominadas condiciones de trabajo.
- ✓ Los resultados de esta interacción son reflejados en el producto o en el estado de salud del trabajador, en otras palabras, los efectos del trabajo.
- ✓ En el marco de las diferencias, estas son notables, pero las podríamos resumir

en dos características fundamentales:

- ✓ Posición y papel del sujeto.
- ✓ El método que utilizan.

Así pues, el primer punto que se observó es el vínculo del hombre con las herramientas que utiliza en su trabajo. Históricamente el desarrollo tecnológico no se relacionaba con el desarrollo de los valores humanistas (ya que, como se explicó anteriormente, la mano de obra no era valorada por poseer poca calificación para el puesto de trabajo) lo que se cree generaba ausentismo en las empresas. Es por eso que se cree que este modelo de relación hombre –actividad es el que predominaba en gran parte de los países especialmente en aquellos en vías de desarrollo.

Sin embargo en esta combinación *hombre – actividad laboral* donde se prioriza la productividad por encima de la salud del trabajador, se pueden adoptar, como paliativo, ciertas compensaciones como pueden ser jubilaciones anticipadas, reducción de la carga horaria, el teletrabajo, etc. En numerosas oportunidades, las únicas medidas con efectos favorables al trabajador están relacionadas con la organización del trabajo, lo que ayuda a paliar la disminución de la calidad de vida en ciertos grupos laborales, algo que sólo es aceptable cuando el carácter y contenido del trabajo y el insuficiente desarrollo tecnológico imponen este tipo de relación. Lo demás se puede sintetizar en una aislada sentencia "cambiar salud por dinero". (Dejours, 1993, p.95)

El modelo antropocéntrico, hace que las capacidades del hombre decidan el proceso, función y resultado de la producción. Puede decirse que este enfoque está de alguna manera relacionado o deriva de los mencionados anteriormente. Esto se debe a que la ciencia en continuo avance y los desarrollos tecnológicos obligan al trabajador a formarse y plantearse

metas y desafíos en su ámbito laboral y personal.

Desprendiese pues que la Ergonomía de diagnóstico está centrada en los llamados efectos del trabajo. Tanto en Brasil como en Argentina (los países que prevalecen en esta investigación) es necesario que los encargados de estudiar y analizar las ciencias del trabajo presenten e investiguen estrategias para que en las empresas puedan realizar análisis, diagnóstico e intervención para evitar que estos efectos generen el ausentismo.

En oposición, se presenta la visión tradicional taylorista que convive con el modelo psicodinámico. También es importante considerar los aportes de la teoría psicosomática para poder comprender la salud del trabajador en un contexto de negocios. Las organizaciones trazan metas y crean estrategias para llegar a los trabajadores con eficacia, sin embargo, se crearon muchas estrategias, especialmente aquellas basadas en el taylorismo, el fordismo y post fordismo[24], y estas mismas son utilizadas con frecuencia por las industrias.

Siguiendo la misma línea teórica la organización taylorista[25] se presenta como la búsqueda de un enfoque científico a los procesos de trabajo, con el objetivo de encontrar la mejor manera de hacer las cosas. Las actividades complejas y movimientos independientes que pueden ser reproducidos mecánicamente. Dicho con otras palabras, las empresas tayloristas funcionan con la precisión de un reloj. Los empleados deben trabajar de tal modo

[24] En general, el concepto de diseño utilizado para definir un modelo de gestión productiva que se diferencie, no se refiere, en especial, una organización de trabajo y producción. Así mismo, la invitación de la producción en masa, la característica de fordismo, el modelo post-fordista fundamenta-se en la idea de flexibilidad. Por ello, se trata de una reducción de los costes, volviendo para una fabricación de pequeñas mercancías. Una finalidad esta forma de organización es una suplantación de la demanda colocada no momento exacto (justo a tiempo), como un mercado diferenciado, dotado de públicos cada vez más específicos. De este modo, en este régimen los productos sólo están fabricados o entregas un tiempo de ser comercializados o montados. Esto permite que una industria pueda acompañar como rápidas transformaciones de los patrones de consumo (HARVEY, 2008).

[25] El Sistema Toyota de Producción o simplemente taylorismo, idealizado por el mecánico japonés Taiichi Ohno es considerado exponente al pos-fordismo (Lavinas, 2009).

que todo funcione a la perfección. Como consecuencia, este modelo fue importante para controlar el trabajo que se realizaba buscando en todo momento la excelencia en pos de maximizar los beneficios.

Por otra parte, una lectura sociológica diría que este tipo de mecanización del trabajo perjudica el lado humano de la sociedad y sus miembros.

Para Dejours (1993) centrarse en la cuestión del funcionamiento psicosomático, hace que el sistema taylorista convierta al trabajador en un ser desprovisto de mente y de pensamiento. Como consecuencia de las fuertes demandas de la organización, incluyendo el ritmo acelerado de producción y el modo operativo de trabajo (mecánico), surgen en el lugar de trabajo, problemas tales como la ansiedad, el ausentismo, la circulación y rotación de personal (*turnover).*

En los últimos años se han estudiado las enfermedades profesionales, físicas y mentales puesto que provocan en términos monetarios, mayor costo para las empresas. Para ejemplificar se puede nombrar el estrés laboral crónico llamado "burnout. Por lo tanto, el valor del ser humano en el trabajo está asociado con la enfermedad de los trabajadores. Los factores culturales de las organizaciones y las estrategias de administración que directa o indirectamente, afectan la salud y el bienestar de los trabajadores, también están siendo estudiados por muchos (Tamayo, 1996).

Con sano criterio, varios Estados empiezan a tener en cuenta un modelo conceptual socio – ecológico donde se relacionan los acontecimientos estresantes y los comportamientos adaptativos. Dicho de otro modo, más allá de las personas o de la acción individual frente al ausentismo, las empresas enfrentan una exigencia externa, - sea por parte de instituciones reguladoras como el Ministerio de Trabajo y Empleo, OIT, así como sindicatos-gremios de

categoría - relacionada con la cultura organizacional, las condiciones y medio ambiente laboral, situaciones de liderazgo, etc.

Hay un fuerte consenso sobre el hecho de que la gestión y los procesos organizacionales de una empresa afectan a los sujetos que participan de esta y su forma sistémica, este movimiento se refleja en la dinámica y la productividad de la organización. Como consecuencia, hay una mayor preocupación por el factor humano en las empresas, como una garantía de supervivencia de estos últimos en el mercado. Es decir, el empleado es percibido como "factor" necesario para la producción. (Dejours, 1993)

En la actualidad, la noción postmoderna de la empleabilidad es un valor universal, y el trabajo se ha estudiado en múltiples dimensiones (Tamayo, 1996). Estos autores han demostrado una serie de pérdidas para la salud de los trabajadores que buscan la difícil adaptación al entorno socio-económico y cultural. Aportes de la teoría psicosomática, colaboran a la comprensión de estos problemas de salud como un quiebre de estrategias defensivas positivas que, a su vez, aumentan la probabilidad de dichos trastornos.

De esta manera la Antropología cognitiva en Hutchinson[26], pretende una teoría de la cognición distribuida y la misma ha intentado describir su organización social (Hutchinson, 1996)

Estas teorías abandonaron la preocupación, hasta entonces dominante en la antropología, de comprender totalidades sociales para detenerse en determinados aspectos o recortes de la vida social. El desvelar de esos recortes se da por la interpretación de elementos

[26] Recibió el nombre de antropología cognitiva el conjunto de estudios antropológicos que, de forma semejante al método desarrollado por el estructuralismo, utilizaron presupuestos teóricos y metodológicos elaborados por las ciencias de la cognición en la investigación social.

del imaginario y de la simbología que mantienen íntima relación con las formas de comportamiento humano.

Las primeras tendencias de esta perspectiva analítica de la vida social estarían ya en Durkheim y en la noción desarrollada de valor-elemento de juicio y evaluación de la vida social que, introyectado por los actores sociales, orienta su comportamiento.

La idea de acción social con sentido, propuesta por Max Weber, también abrió el camino para ese análisis de la sociedad centrada en las formas de pensamiento, en la comprensión de sus significados y en el desvendar de los mecanismos que interconectan pensamiento y acción.

Los antropólogos anglosajones también se dedicaron al descubrimiento de aquellos elementos simbólicos de la vida cultural que, actuando como una "gramática", serían responsables de las formas de comportamiento, engendrando las estructuras sociales. Ruth Benedict estudió la sociedad japonesa buscando los patrones culturales responsables del tipo de organización de aquella sociedad. Florence Kluckhohn buscaba en las sociedades investigadas lo que llamó valores dominantes, para comprender las diferentes formas de estructuras sociales. Estos conceptos designan las orientaciones básicas de la acción social que se configuran de forma ritual en la sociedad, estableciendo patrones de comportamiento y al mismo tiempo de entendimiento del mundo.

La diferencia entre cognición colectiva está aumentada: habrá, por ejemplo, una tendencia del individuo a notar lo que conduce, a confirmar su opinión y a ser indiferente a lo que lo contradice. En ciertas condiciones el grupo puede, sobre este punto, revelarse superior: si hay un acceso distribuido como ensayo, si el sistema garantiza la diversidad de interpretación, asegura la comunicación y prevé ciertos principios de decisión. Es entonces

necesario estudiar la organización, que es lo que engloba a los hombres y a los sistemas técnicos, para comprender las capacidades cognitivas de los grupos.

Para poder aproximarse a una comparación entre individuo y grupo, se presentan las contribuciones de Schmidt (Leplat, 1985) que distingue tres formas específicas de cooperación que pueden existir aisladamente o combinarse en el seno de una actividad colectiva: la *cooperación de amplificación*: que corresponde a la necesidad de sobrepasar los límites individuales en la ejecución de las actividades; la *cooperación de diversificación:* por la cual el grupo se adapta a la variedad de los medios y conoce una lógica de especialización; y, por último, la *cooperación de confrontación*: que permite en la resolución de problemas el surgimiento de alternativas que no hubiesen sido tenidas en cuenta por el individuo. Esta última forma de colaboración es cada vez más crucial en el trabajo.

Por esta razón, el presente trabajo pretendió discutir en parte la interrelación entre la discrepancia de trabajo prescrito y el trabajo real y reconocer la existencia e importancia de los aspectos cognitivos en el proceso de transformación en la tarea para con esto ayudarnos a entender la relación de estos con el ausentismo laboral. El examen de la literatura muestra que los problemas típicos que caracterizan el centro de interés de esta investigación se asocian comúnmente con el papel histórico del trabajo, su papel social, su influencia en las calificaciones así como el propio lenguaje.

Por lo tanto, la revisión de la literatura muestra la relevancia de la producción de conocimientos sobre el *oficio, sea cual sea*, particularmente en el campo de la investigación sobre los aspectos cognitivos en situación de trabajo real. La relevancia de este estudio es también en dos aspectos: el significado social del trabajo como formador de una identidad, actuando en éste como una posibilidad del uso de su historia relacionada con la categoría

profesional, y por otro lado con el objetivo de mejorar la visión sobre estos trabajadores y mejorar las condiciones de trabajo o que podría venir a representar una solución a los problemas relacionados al ausentismo en cuanto fenómeno social.

El marco teórico de referencia adoptado articula las dimensiones analíticas ya mencionadas: tarea, actividad (en ergonomía central francófono), aspectos cognitivos (representaciones de la acción) y complejidad de la tarea. La herramienta metodológica de esta investigación fue la recolección de datos según cuestionario aplicado con los informantes - desde la perspectivas de los profesionales de recursos humanos - y análisis de contenido, que presupone el análisis de situaciones reales, a fin de construir una solución de compromiso que toma en cuenta el bienestar de los sujetos, su propia percepción y lectura sobre diversas situaciones, tales como las que toma en cuenta la propia percepción de estos profesionales respecto al ausentismo.

A continuación, las siguientes preguntas han guiado una parte de esta investigación: ¿Considera que el ausentismo laboral es un problema para su organización? ¿Qué causas considera atribuibles a la empresa que generan ausentismo? ¿Cuáles son las características de las tareas prescritas? ¿Qué causas considera atribuibles al trabajador que generan ausentismo? ¿Influye la actitud de su Superior en las ausencias laborales? Las respuestas a estas preguntas proporcionan subsidios para la comprensión de la situación-problema, ausentismo, así como el marco teórico de referencia en la conducción de esta investigación que también y no solamente está basada en un recorte teórico en la literatura de la ergonomía, marco que articula diferentes categorías analíticas interdependientes – tarea, actividad, cognición y complejidad – que proporcionan elementos para el análisis de datos recolectados para la investigación.

7.1. TAREA, ACTIVIDAD Y CARGA MENTAL

Uno de los objetivos del presente trabajo consiste en abordar algunos de los conceptos desarrollados en Ciencias Sociales del Trabajo, tales como el concepto de *tarea, actividad, carga mental y estrés,* así como se intentó promover la reflexión acerca de la relación y diferenciación de estos conceptos con relación a la perspectiva de la *violencia* psicológica o *acoso moral* en el trabajo, para una apropiada conceptualización de las diversas problemáticas que llenan el ámbito laboral desde la mirada de la Psicología del Trabajo. Es decir se buscó en las bases de esta disciplina las variables psicosociales que generan el ausentismo laboral.

Por esto la situación de trabajo analizada en la presente investigación, consiste en una profundización del tema a través de los conceptos claves como son la tarea, la actividad, la carga mental y el estrés, así como la violencia psicológica y el acoso laboral.

En este análisis se pretendió hacer una distinción teórica entre la tarea y actividad como recurso analítico privilegiado para entender el comportamiento individual y grupal en situaciones de trabajo. Las producciones teóricas en ergonomía demuestran que el examen de estas dos dimensiones, en diferentes contextos, proporcionan elementos explicativos sobre la génesis de los problemas que enfrentan los trabajadores, y también cómo evitan los problemas como el ausentismo. Se concluye que el bienestar de los sujetos, la eficiencia y eficacia del trabajo realizado tendrán sus raíces en la brecha existente entre la tarea y la actividad.

A continuación, la noción de trabajo que se ha desarrollado en un contexto histórico-sociológico se prescribe en forma de tarea, tomando cuerpo y se desarrolla con el advenimiento del taylorismo, a fines del siglo XIX (Taylor, 2006). El enfoque de la gestión

científica buscó cómo prescribir tiempos, reglas y movimientos para dictar los procedimientos. (Laville, Teiger y Daniellou, 1989)

A partir de ahí, los supuestos de la obra prescrita incorporan las ciencias que estudian el trabajo, institucionalización y más tarde, los procedimientos de análisis de posiciones. Este análisis es, aún hoy, uno de los fundamentos de la política de gestión de recursos humanos, porque el detalle de asignaciones o tareas de una oficina (que su ocupante debe hacer), los métodos para su ejecución y resultados esperados, establecen los parámetros básicos en el área más allá de las demás políticas. (Tanner, 1998).

En general, en la literatura, la noción de trabajo prescrito contempla dos dimensiones complementarias. La primera se refiere a la obra tan teórica, lato sensu (en sentido amplio), que aparece en forma de representaciones sociales en el contexto productivo y expresado de diferentes formas para abordar el tema. La segunda toma la forma más circunscrita de tareas en situaciones específicas que dan visibilidad a la organización del trabajo.

Sirviendo como una brújula para el análisis del trabajo (Leplat, 1992) la comprensión de la importancia de la actividad no debe perder de vista dos factores que la caracterizan:

En primer lugar, debe llamar la atención sobre el carácter de la imprevisibilidad de la actividad que requiere a cada instante la inteligencia creativa del trabajador y no se puede realizar automáticamente como sinónimo de interés o placer en el trabajo, teniendo en cuenta que el cansancio, la sensación de aburrimiento, insatisfacción y el sufrimiento pueden existir en el mismo trabajo. En segundo lugar, el eje de la actividad, destinada a ergonomía, puso en primer plano el valor del conocimiento y la pericia de los operadores como factor inagotable para asegurar los clásicos de los imperativos de negocio de productividad, eficiencia y calidad. (Flores, 1997, p.10)

Desde esta perspectiva, la actividad se caracteriza por un permanente ajuste dinámico del sujeto, es decir que este debe tratar de mantener el equilibrio con su situación y el medio ambiente laboral con el fin de obtener los resultados esperados en las mejores condiciones posibles. Tal regulación dinámica puede ser tomada didácticamente bajo dos dimensiones interdependientes: a) macro dimensión: ajuste de estrategias expresadas que están estructuradas a lo largo de la experiencia del sujeto y del autoconocimiento personal y funcionamiento (1993); b) micro dimensión: expresa los procedimientos que se basa en tema de situaciones de la cual pretende establecer un compromiso (inestable) de compatibilidad entre los objetivos de producción, su jurisdicción profesional y preservación de la salud (Laville, 1993; Wisner, 1994).

En el contexto de trabajo, la actividad asume una materialidad hacia el logro de objetivos individuales, grupo institucional y, como él se refiere a la interrelación entre un tema o cuerpo de trabajo (cuerpo, mente, afecto) y un escenario único socio técnico (social, instrumental, material).En este sentido, la ergonomía llama la atención sobre el papel de mediador entre el sujeto de la acción y el objeto sobre el que opera la acción cuyo resultado produce una especie de "efecto boomerang": el tema, actuando directa o indirectamente (mediación instrumental) en el objeto (real o simbólico), a través de la actividad, es, al mismo tiempo, transformado por los resultados de sus acciones.

Es importante subrayar que esto no es una mediación al azar, pero guiado por objetivos establecidos por el sujeto (finalidad), fruto de las características dadas por los diferentes fines prescritos por la organización. De este modo pone en primer plano el papel de la cognición en el trabajo mientras que señala el recurso indispensable de los sujetos y su relación con los requisitos de las tareas operativas.

8. CULTURA ORGANIZACIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL

Dado que el estrés laboral incide directamente dentro del clima organizacional y consecuentemente en el ausentismo laboral, se consideró oportuno hacer una breve descripción de este concepto antes de continuar con otros aspectos más genéricos del presente trabajo. En palabras de Dessler (1991), el clima organizacional es "el conjunto de características permanentes que describen a una organización, la distingue ante otra, e influyen en el comportamiento de las personas que la conforman". Se puede decir que de acuerdo a las características que posee la organización sus trabajadores crearan una visión y una forma de comportarse dentro de la misma. Por esta misma razón es que con el cuestionario tenemos la intención de ver el discurso organizacional implícito en el discurso de los trabajadores e informantes en esta investigación.

Cada organización crea su propia cultura o clima, con sus tabús y costumbres. La cultura refleja tanto las normas y los valores predominantes como las luchas internas y externas, los tipos de personas que la organización atrae, procesos de trabajo, las modalidades de comunicación y el ejercicio de la autoridad. Por lo tanto, la sociedad tiene en las organizaciones el patrimonio cultural, es decir que tienen patrones característicos de los sentimientos y las creencias colectivas, que se transmiten a los nuevos miembros.

La cultura es un modelo general de conducta, creencias y valores que los participantes de una organización tienen y comparten en común. La cultura organizacional se puede deducir de lo que dicen, hacen y piensan. (Siqueira, 1996). Por lo tanto, en un intento de conceptualizar la cultura organizacional, se puede concluir que se trata de una combinación de los principales elementos constitutivos de la organización (filosofías, valores, procesos, prácticas, costumbres y comportamientos formales o informales) convirtiéndola en una sola

organización, perfectamente distintas de las otras organizaciones existentes. (Fleury y Sampaio, 2002).

Varios autores coinciden en afirmar que el concepto de cultura es muy amplio e implica diferentes enfoques en cuanto al aspecto antropológico, sociológico y de organización, sin embargo, se observa que no hay consenso en la literatura sobre la conceptualización de la temática. Al respecto, Rodríguez (1999) menciona que las condiciones físicas de trabajo influyen en la conducta del trabajador hacia su actividad y su rendimiento determinando que las condiciones desfavorables contribuyen a que haya deficiencias en el proceso de trabajo y que dan origen a la rotación de personal, al ausentismo y al reposerismo. Además, el autor agrega que "el ambiente físico de trabajo abarca muchos aspectos tales como la luminosidad el ruido, el clima y todo aquello que ocasione placer o displacer." (1999, p.11)

En relación a lo anterior puede agregarse que el ambiente de trabajo representa mucho para un profesional debido a elementos cotidianos como las normas de higiene y la ergonometría que deberían ser las más adecuadas, aun cuando para esto se requiera de fuertes inversiones por parte de la empresas.

La organización es un sistema complejo y abierto, que está en constante interacción con el medio ambiente de la institución en la búsqueda de alcanzar los objetivos deseados. Este sistema tiene muchos niveles y diferentes grados de complejidad, evolución y desarrollo en la medida en que la interacción con un cambio de medio ambiente exige más ajustes en el ambiente interno. El concepto de cultura se puede entender mejor si se dividen en tres niveles: artefactos y creaciones, lo que sería un (entorno físico y social del grupo) más visible, aunque no siempre es fácil de descifrar, las formas que reflejan los valores y visiones

como los problemas o situaciones que enfrenta el grupo que pueden ser analizados y resueltos; y las hipótesis que se refieren a las creencias profundas de grupo. (Schein, 2001).

Además, la cultura de una organización es un recorte de la cultura social en el que opera la misma organización. Así, para analizar la organización en particular bajo el aspecto cultural es siempre la cultura subyacente de las personas que le operan. En un sentido más amplio el contexto histórico y sociológico del obrero por el mundo asume su propia identidad de acuerdo con las experiencias y procesos vividos en la sociedad que lo define como en el caso ejemplo del trabajador brasileño.

Para Schein (1992) la cultura tiene elementos que son internalizados inconsciente en una organización del día a día y serán validados a través del tiempo. Dado que sus significados son suposiciones inconscientes sólo pueden ser percibidos en el discurso de los miembros de la organización y subliminalmente implícita. Para llegar al conocimiento de los aspectos implícitos de la cultura el autor sugiere un conjunto de datos en una encuesta aplicada para identificar patrones recurrentes, ya que es a través de la repetición de patrones de respuestas y comportamientos compartidos por el grupo que se puede llegar a conclusiones acerca de la cultura de la organización.

Puesto que la cultura es un fenómeno de grupo, para Schein (1992), el mejor es mirar a través de los grupos de información por medio de preguntas de comprensión sobre las diferentes áreas para ver qué normas existen ya establecidas en ese medio. Asimismo, el autor defiende la idea de utilizar las entrevistas o cuestionarios como una forma de obtener información relevante para entender los elementos de la cultura. Tales entrevistas clínicas deben presentarse en varias reuniones pautadas entre el investigador y los miembros de la organización.

Teniendo en cuenta esta premisa, el autor dice que debe ir más allá de las apariencias para entender la cultura. Por consiguiente, propone un método para evaluar el enfoque clínico de la cultura a través de un modelo llamado conjunto de investigación que consiste en entrevistas o reuniones clínicas con las operaciones conjuntas entre el investigador (outsider) y los informantes (insiders) que viven el día a día de la institución.

Otra definición de la cultura organizacional fue propuesta por Souza (1978), "es el conjunto de fenómenos que resultan de la acción humana, considerada dentro de los límites de un sistema." (1978, p.165). Para este autor, la cultura organizacional se compone de tres elementos. Los primeros son los preceptos que incluyen la autoridad y el conjunto de normas y valores, explícitas o implícitas, que rigen la vida organizacional. El segundo es la tecnología, que se clasifica como un conjunto de herramientas y procesos utilizados en el trabajo de la organización, en particular en sus relaciones con el ambiente externo. Por último, el tercer elemento, el carácter, que es el conjunto de manifestaciones afectivo-volitivo e individuos espontáneos que componen la organización.

Resulta claro, por tanto, que la cultura es un reflejo de la identidad, y el núcleo existencial confiere un carácter o modo de ser específico para cada individuo y la organización. Para Rabbit Junior y Borges, Andrade (2004) es de suma importancia analizar la dinámica de organización para entender cómo las personas se relacionan y guían a la organización. Algunos elementos son componentes de la cultura organizacional y su conocimiento resulta fundamental para analizar los factores que afectan el comportamiento de las personas y organizaciones, que son: el clima organizacional, valores organizacionales y la satisfacción laboral. (Sampaio, 2002).

La cultura de una organización es la que sustenta el proceso de socialización a través del sistema de valores, valores esos que se viven como una experiencia subjetiva compartida, que en las organizaciones crea la posibilidad de la mediación de las necesidades individuales y organizacionales. Los valores de la organización tienen como objetivo conciliar el interés de los trabajadores y el grupo, como la definición de los roles de los actores del entorno de trabajo social, con sus normas y reglamentos. (Mendes y Tamayo, 2001)

Dentro de una organización, los valores no se perciben necesariamente de la misma manera por todos sus miembros, debido a las diferencias en el sector, el cargo, profesión, sexo, tiempo de servicio-antigüedad laboral, entre otros factores. Más relevante que la diferencia es la convergencia en la importancia que se da a los valores por los miembros de la organización. (Tamayo, 1996).

Según Oliveira (1997), los valores expresan una dimensión fundamental de la cultura de la organización, diferentes de los valores personales de sus miembros. Entre ellos se pueden producir una coincidencia, o incluso un conflicto de relación.

El clima organizacional es un fenómeno resultante de la interacción de los diversos elementos de la cultura. Se manifiesta por un conjunto de características o atributos relativamente constante en el ambiente interno experimentado por todos sus miembros e que influye significativamente en su comportamiento. Aunque las características individuales y de la organización son factores determinantes del clima organizacional, una vez formado, se comienza a actuar como una variable independiente, y, como tal, es un importante factor de disponibilidad o de resistencia al cambio.

Siguiendo las premisas de Fleury y Sampaio (2002), el clima de una organización expresa un "conjunto de satisfacciones e insatisfacciones de los miembros de una

organización en un período determinado de tiempo... Es más volátil y menos estructural en la cultura organizacional". (2002, s/p). Por su parte, Chiavenato (1993) afirma que el clima organizacional refleja las normas, los valores del sistema formal de la organización, así como su análisis que pone de manifiesto las luchas internas y externas de los tipos de personas que la organización atrae, de sus procesos de trabajo, los medios de comunicación y el ejercicio de la autoridad en la organización, entre otras variables.

El clima organizacional, por lo tanto, define el éxito y establece estándares de calidad que se deben alcanzar en la organización. Dentro de una organización, el clima no se percibe necesariamente de la misma manera por todos sus miembros, debido a las diferencias en el sector, el cargo, género, tiempo de servicio, la naturaleza de las actividades, las formas de organización del trabajo, el perfil de liderazgo, oportunidades, entre otros factores.

En el análisis del clima de una organización es de suma importancia para comprender los valores de la organización y creencias que son los principios básicos de la organización. Constituyen el núcleo de la cultura organizacional, definen los estándares de éxito y establecen que se debe alcanzar en la organización. Son las creencias sobre lo que es bueno y deseable. Mantener actitudes determina cómo juzgar el comportamiento organizacional y proporcionar un estímulo para la acción. (Tamayo, 1996).

También cabe destacar una definición de clima organizacional aprobado por el Tribunal de Cuentas de Brasil, que definido en la Resolución Nº 187/2006, que resulta muy valioso:

La percepción general de la gente acerca de su ambiente de trabajo puede influir en el comportamiento profesional y afectar el rendimiento de la organización. (Resolución del Tribunal de Contas do Brasil, N°187/2006.)

Las organizaciones utilizan varias herramientas para evaluar los fenómenos que pueden interferir con los resultados deseados por la institución. En general, las encuestas/cuestionarios son ampliamente utilizadas como medio de medición de la satisfacción, el clima, la cultura o simplemente la opinión de las personas que componen la organización de ciertas variables.

Para Fischer (1996), la investigación organizativa difiere de la investigación científica debido principalmente al método seleccionado para su aplicación. Una organización se guía por la orientación hacia los resultados, por lo que sus encuestas internas se orientan hacia objetivos y propósitos específicos, incluyendo el uso de los resultados inmediatos. En este sentido, la investigación aplicada se puede dividir en los distintos ámbitos en los que opera la organización. En el área de las ciencias biológicas y físicas esta investigación tiene como objetivo proporcionar apoyo a la institución y contar con soluciones prácticas y viables, como el desarrollo de tecnologías como máquinas, herramientas y procesos. La investigación aplicada en las ciencias sociales proporciona información para la toma de decisiones corporativas, siendo este uno de los objetivos generales de la presente investigación. De este modo, el autor entiende que toda organización posee una base científica puesto que busca la verdad al revelar lo desconocido; y... “es también una investigación social, porque se aplica esta para investigar el comportamiento de los individuos y los grupos sociales con los que la empresa se refiere. " (Fischer, 1996, p.141)

En este punto cabe añadir que existen dos clases de investigación social. (Fischer, 1996) La que tiene como objetivo comprender el entorno externo y la que se preocupa por el medio ambiente interno de la organización. El mejor método de investigación para cada

organización debe ser uno que sea capaz de producir la información en realidad guía. Las encuestas internas tienen la característica intrínseca de que la correcta utilización de sus resultados depende únicamente de la iniciativa de la organización. Al mismo tiempo, las encuestas internas se llevan a cabo generalmente por los miembros de la institución. Así, el sujeto y el objeto del conocimiento se confunden, lo que puede dar lugar a un sesgo en tanto la definición de las variables a investigar y sobre la interpretación de los resultados. Es por este motivo que grandes organizaciones en la realización de sus encuestas e investigación del clima y cultura organizacional contratan consultores externos ajenos a la organización para no perjudicar el resultado y tampoco los objetivos de crecimiento esperados por la organización. Es por este motivo que elegimos no estudiar una o más organización como muestras de la presente investigación sino el propio actor social, es decir, el trabajador-obrero de diferentes empresas para conocer y entender el fenómeno del ausentismo a través de estos mismos actores.

Por otra parte, los métodos cualitativos tienen una mejor interacción y permiten una mayor flexibilidad en un tema instrumental. Los métodos son diversos, individual, tales como entrevistas en profundidad y colectivamente, como el "grupo de enfoque" o "*grupo trated*." (Fischer, 1996, p.145). En tal sentido, la investigación cualitativa es "un conjunto de enfoques apropiados para los métodos de investigación que requieren las unidades de muestreo flexibles y pequeñas." (1996, p.146).

Adicionalmente, puede decirse que existen tres clases de investigación acerca de la aplicación más adecuada de metodologías cualitativas. La primera de ellas es la exploración que se utiliza para levantar las primeras preguntas sobre el tema dado, para que estas preguntas que se confirman a través de otras metodologías. La segunda es la clínica que se considera casi una investigación científica y el tercero es el fenomenológico que proporciona

datos sobre el comportamiento de las personas. En este tipo de investigación puede ser utilizado entrevistas en profundidad, grupales y técnicas proyectivas, acá optamos por el cuestionario, es decir, por la entrevista previamente estructurada para este fin. Las preguntas en profundidad y los nombramientos producen el tema predeterminado, y el investigador debe ser capaz de captar el discurso subliminal en las respuestas existentes, que es lo que se espera de la recopilación de la presente investigación. La dinámica de grupo requiere la conducción de grupos con ciertas habilidades, como las técnicas proyectivas requieren conocimientos técnicos de algunos instrumentos clínicos, sin embargo, no utilizamos esta técnica en nuestra investigación. Tales técnicas son totalmente adaptables y modificables para su aplicación, en función de la percepción tanto del investigador y el investigado.

Para Fischer (1996), los estudios internos de la organización son "los que pretende estudiar las opiniones, percepciones, valores y factores que guían el comportamiento de los empleados." (1996, p.145). Es una herramienta importante en el ámbito de la gestión de personas. Estos tipos encuestas son ampliamente utilizadas y útiles. El autor destaca cuatro tipos de búsquedas internas: Encuestas de Satisfacción, Motivación Investigación, encuestas de Clima Organizacional y la Investigación de la Cultura Organizacional.

Las encuestas de satisfacción buscan obtener información sobre el grado de conformidad de las personas que forman parte de la organización en un patrón de ciertas variables definidas previamente. El clima organizacional para entender la relación de la organización con sus miembros, un enfoque más global, como las políticas de gestión de personas, las estrategias de compromiso, implicación del negocio, conocimiento del producto, el mercado, la competencia, entre otras variables organizacionales. La investigación identifica los valores culturales y las creencias que guían la conducta de las personas. Todos estos estudios tienen diferentes objetivos y nos permiten comprender las diversas

dimensiones de las representaciones que la gente tiene sobre las variables estudiadas, lo que permite identificar lo que sucede en la organización en dos dimensiones: la realidad, es decir, lo que realmente ocurre y la representación de construcción, lo que la gente cree que sucede en base a sus valores y creencias (Fischer, 1996, p.148). Teniendo en cuenta este conocimiento, se hace posible identificar los fenómenos que afectan e influyen en ambas dimensiones. Se socialmente elaborado y compartido, el tamaño de las representaciones construidas por las personas que componen la organización se puede considerar como fenómenos sociales y relacionales que reproducen lo que todos piensan y creen. En este sentido, se puede decir que la relación que la gente tiene con la realidad nunca es sencilla y siempre está mediada por la subjetividad histórica construida en el ambiente interno de la organización, con los matices de significados, aspiraciones, creencias, valores y actitudes, que corresponde a un espacio más profundo de las relaciones, procesos y fenómenos que no pueden ser reducidos al conteo de variables.

Está claro, pues, que la diferencia entre la naturaleza cualitativa / cuantitativa. Mientras que los científicos sociales que trabajan con fenómenos estadísticos aprovechan sólo el enfoque visible y concreto, la cualitativa adentra en el mundo de los significados de las acciones y las relaciones humanas, que por un lado no se nota y no procura en ecuaciones, promedios y estadísticas sus resultados. Vale la pena señalar, sin embargo, que el conjunto de datos cuantitativos y cualitativos no se oponen, al contrario, se complementan entre sí, porque la realidad cubierta por ellos interactúan de forma dinámica, con exclusión de toda dicotomía, este es el esfuerzo que se pretendió en esta investigación.

Resumiendo los conceptos vertidos hasta el momento, puede decirse que se han presentado la mayoría de las causas que generan el ausentismo y los distintos enfoques respecto a dichas causas desde una perspectiva histórica, sociológica y psicológica en el

marco de la investigación bibliográfica, dado que esta es una investigación pura y dado la finalidad que esta tiene de encontrar respuestas o soluciones al problema del ausentismo.

En los próximos capítulos, se abordarán algunos conceptos claves sobre la satisfacción *en el trabajo y estrese* haciendo énfasis en las consideraciones más relevantes sobre Brasil-Argentina.

8.1. SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO

Entre las variables que afectan el logro de los objetivos institucionales se encuentra la satisfacción en el trabajo y los procesos de enfermedades estimuladas por el proceso de sufrimiento laboral. Por ello, debe prestarse especial atención a los numerosos fenómenos que interactúan en las organizaciones que producen efectos positivos o negativos en el ámbito de la promoción de la salud, satisfacción y calidad de vida laboral. Cuestiones tales como el estrés laboral, enfermedades profesionales y el dolor, merecen especial atención en lo respecto al impacto que pueden tener en el ausentismo de las empresas.

Por otro lado, hay que ser consciente respectos a las manifestaciones del dolor, porque la mayoría de las enfermedades que a menudo surge en un contexto de dolor, puede ser agravada con los cambios bruscos de temperatura, el estrés emocional, la limitación de movimiento y la rigidez relacionada con los aspectos ergonómicos, entre otros. (Monteiro et. al, 1998; Melo, 2003).

En los Estados Unidos, según el Instituto Nacional de Salud (NIH), 100 millones de personas sufren de dolor crónico. El coste del tratamiento y por supuesto la pérdida de días de trabajo y horas, es decir el ausentismo, puede llegar a cifras de $ 80 mil millones al año. De acuerdo con la Asociación Internacional para el Estudio del Dolor (IASP) estimase que una

de cada cinco personas en el mundo sufre de dolor crónico moderado a severo. (Silva y Ribeiro Filho, 2006).

En palabras de Dejours (1992), puede agregarse que la organización del trabajo, el sistema jerárquico, las relaciones de poder y control, los objetivos y las metas de la organización, el aumento del ritmo de trabajo, entre otras variables existentes en las organizaciones pueden convertirse en alguna causa o factor generador de determinados tipos de dolor y / o enfermedad en el trabajo.

La investigación sobre las interacciones entre la satisfacción y la salud puede proporcionar un conjunto de conocimientos relevantes para el diseño, implementación y evaluación de las medidas preventivas y correctivas en el entorno psicosocial del trabajo, con el objetivo de promover la salud de las personas. (Paraguay y Martínez, 2003). En línea generales, se cree que los niveles de satisfacción en el trabajo pueden estar relacionados con un conjunto de factores que afectan la vida personal, familiar y profesional, y para indicar posibles alteraciones en la dinámica de la salud y la propia interacción biopsicosocial entre la organización, el entorno trabajo y los comportamientos profesionales y sociales de los empleados.

En este contexto es que esta investigación - sobre el ausentismo - presupone que el grado de insatisfacción de los empleados hacía el clima organizacional puede estar asociado con la incidencia de dolor y el estrés, así como la identificación de los factores de estrés en la organización que puede llevar a la gente al proceso de enfermedad física o mental y así al incremento del ausentismo en las organizaciones.

8.2. TRABAJO, SALUD Y CALIDAD DE VIDA

En esta parte de la investigación se abordan cuestiones relacionadas con la salud y la calidad de vida en el lugar de trabajo y los procesos de construcción de cada uno de estos conceptos. Además, se describen las cuestiones esenciales sobre la satisfacción en el trabajo y la cuestión de las enfermedades (aunque lo mismo se vea en los capítulos anteriores), dando hincapié especialmente a las osteo-musculares, el dolor, el estrés físico y psicológico y predictores del estrés ocupacional.

Retomando algunas definiciones ya presentadas en parágrafos anteriores, debe recordarse que el trabajo en su aspecto histórico y conceptual garantiza la rentabilidad y la economía. Y lo mismo ocurre en la realidad: la naturaleza proporciona los materiales que trabajan en turnos en y para la riqueza. Pero el trabajo, sin embargo, es mucho más que eso: es el fundamento de la vida humana. Incluso puede decirse que en ciertos aspectos el trabajo ha creado el hombre a sí mismo. (Engels, 1990).

Analizar el trabajo como un fenómeno arraigado social, cultural y económico permite una comprensión más profunda de las condiciones que interactúan en el sistema productivo y ante el cual los sujetos involucrados en las diversas actividades de trabajo crean y recrean sus conceptos y significados de esto modo construyen gasoductos a través del universo el trabajo.

Al respecto se exprimen Lancman y Ghirardi (2002) asegurando que:

... El trabajo es más que el acto de trabajar o vender su fuerza de trabajo para obtener una indemnización. También hay un salario social para el trabajo, o el trabajo como un factor de pertenencia a grupos y ciertos derechos sociales. El trabajo también tiene una función psíquica como una de las bases de la constitución del sujeto y su red de relaciones y significados. Procesos como el reconocimiento, la recompensa, la

motivación, la movilización y la inteligencia están relacionados con la ejecución de labor y están vinculados a la formación de la identidad y la subjetividad del sujeto. (Lancman y Ghirardi, 2002)

La naturaleza multidimensional del trabajo se encuentra como un factor de integración social, de satisfacción de las necesidades, de producción de la vida material, así como el elemento humanizador, así como en la creación y transformación de la realidad a través de la opresión y de la alienación, de la liberación y la emancipación.

Con la división del trabajo, toda la cadena de producción se reestructuró. A raíz de este movimiento las nuevas tecnologías constantemente se están construyendo, el ritmo se intensifica, el contenido, los gastos generales, los niveles de exigencia son reelaborados con la consiguiente redistribución de los puestos de trabajo, y la demanda de versatilidad y especialización se presentan, así como la precarización de las relaciones laborales.

Los cambios actuales en el trabajo causan un impacto en las vidas de las personas que se ven obligadas a vivir con la lógica del mercado en constantes cambios, creando una situación de inestabilidad y amenaza constante que se experimenta como un mal inevitable de los tiempos modernos, cuya causalidad se asigna el destino, la economía o las relaciones sistémicas. (Dejours 1999; Mendes, 2005). Por lo tanto, el significado del trabajo se construye, a menudo asociado con el dolor, la pena y el sufrimiento que estos mismos cambios y situaciones generan al trabajador.

A veces cargado de emociones, de recuerdos, de dolor, de sudor de su rostro, de la fatiga, de la infelicidad, o la miseria, más que el dolor y la carga, designa la operación de la transformación humana de la materia natural en objeto cultural. La palabra trabajo puede presentar detrás de su contenido la carga mental que impregnó la historia de la humanidad en

lo que conocemos como el sufrimiento y la esclavitud. En su origen latino que está contenido en el peso de la tortura. Es el nombre de un instrumento agrícola puntiagudos o instrumento de tortura - tripalium. (Leal, s/d).

Otros hechos significados lo vinculan a los elementos relacionados con la aplicación de fuerzas físicas e intelectuales para lograr un propósito particular, ya sea de la actividad coordinada necesaria para cualquier tarea, o servicio o empresa, que denota una ocupación permanente, oficio o profesión. Por lo tanto, todo el trabajo supone una tendencia para un determinado fin y esfuerzo y también para su resultado en cuanto un proceso y acción.

También puede ser entendido como un medio de interacción hombre/naturaleza, donde se configuran los procesos de interdependencia y respecto o control, dominación y explotación comprobados en el modo de producción contemporáneo. Al transformar la naturaleza a través del trabajo valora a sí mismo, reconociendo su propia naturaleza y de este modo adquiriendo la consciencia de sí mismo como ser en el mundo o también, condenarse a sí mismo al propio fin, ya en la medida que destruye su sustentabilidad. Sin embargo, la connotación hegemónica que asume el trabajo en el mundo de hoy parece estar muy lejos de lo esperado como un medio de satisfacción personal o la apreciación de los seres humanos. En la sociedad de consumo, el trabajo tiende a ser reconocido como una herramienta para la supervivencia, la satisfacción de las necesidades básicas. (Leal y Louzada, 1999, p.2)

Lo anterior permite deducir que las personas tienden a adoptar una postura de sumisión al capital, la mano de obra es vista como una mercancía, los trabajadores la tienden a analizar poco, discutir poco, y parece que ellos no tienen poder de decisión sobre el mundo de trabajo. En la mayoría de los casos, el empleado no tiene ninguna opción sino trabajar por su supervivencia, sin tener la oportunidad de experimentar placer y ser conscientes de la

importancia de su trabajo y su vida. En esta concepción, la obra dicotomía *placer/realización-satisfacción* parece consolidarse como un "mal necesario" (Grifo mío) cuyas consecuencias se pueden observar en los impactos relacionados a los problemas con el mundo del trabajo que ha producido en la sociedad, tales como enfermedades, accidentes, las excedencias, jubilaciones anticipadas y acá objeto de esta investigación el ausentismo.

En las últimas décadas, la OMS ligó a la salud como un factor constitutivo e indispensable de la calidad de vida. No obstante, todavía existe falta de consenso y cierta prudencia entre los científicos a la hora de tomarlos como vocablos sinónimos, dada su vasta riqueza y complejidad. (Minayo, et. al, 2000).

A fines del siglo XX, Pires (1998) puso de relieve este hecho mediante la observación de la hegemonía de la definición de calidad de vida relacionada con factores morfo-fisiológicos resultantes de la actividad física, afirmando que ella es utilizada de modo difuso, lo que resulta del conjunto de beneficios atribuidos al ejercicio, manejo del estrés y el estilo de vida. Para situar este problema, sostiene que hay poco rigor conceptual y que esto corrobora a los objetivos de la reducción artificial de sus complejidades y dificulta su comprensión e interpretación. En consecuencia, la preocupación por lo concepto calidad de vida compite en el marco de las ciencias humanas y biológicos para que se establezcan parámetros más amplios que la mera ausencia de enfermedades, la reducción de la mortalidad o un aumento de la esperanza de vida para determinar el ajuste de calidad la vida. (Fleck et. al. 1999).

A pesar de las divergencias antes mencionadas, para según el Marco Teórico de la preesente investigación se decidió adoptar la postura de la OMS (Fleck et al. 1999), organismo que señala la importancia de destacar el carácter objetivo y/o subjetivo y

multidimensional en de estas definiciones. En tal sentido, la OMS define la calidad de vida como la percepción del individuo respecto a su posición en la vida en el contexto de la cultura y sistemas de valor en el que viven, teniendo en cuenta sus objetivos, expectativas, normas y preocupaciones. (Fleck, et, al. 1999, p.182).

Coincidiendo con las ideas anteriores, Asunción Jr. et al. (2000) afirman que la calidad de vida es un intento por nombrar unas pocas características de la experiencia humana, siendo el factor central que determina la sensación subjetiva de bienestar.

En adición, para Minayo et. al. (2000) la calidad de vida es una noción eminentemente humana que se acerca al nivel de satisfacción que se encuentra en la vida familiar, amorosa, social y ambiental. Presupone una síntesis cultural de todos los elementos que una determinada sociedad considera como su nivel de confort y bienestar. Estos autores identifican el uso polisémico en el modo y las condiciones de vida que se interrelacionan con los ideales del desarrollo sostenible, la democracia y la ecología humana. Este concepto se refiere, por tanto, a un relativismo cultural, ya que es una construcción social e históricamente determinada, diseñada de acuerdo con el grado de desarrollo de una sociedad en particular.

Los parámetros subjetivos (el bienestar, la felicidad, el amor, el placer, la integración social, la libertad, la solidaridad, espiritualidad, personal) y los objetivos (satisfacción de las necesidades básicas y las necesidades creadas por el grado de desarrollo social y económico de una sociedad: el poder, el acceso al agua potable, vivienda, trabajo, educación, salud y ocio) interactúan dentro de la cultura para constituir la noción contemporánea de la calidad de vida, que, como puede verse, ofrecen otros elementos además de los indicadores biológicos de la salud para la comprensión del tema en cuestión.

8.3. CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

Teniendo en cuenta los profundos cambios impuestos por la revolución tecnológica, la organización del trabajo dirige progresivamente los esfuerzos para una mejor comprensión de los factores determinantes que actúan en la relación entre los requisitos del proceso de producción y las condiciones de vida y salud de los trabajadores. Estos esfuerzos, además de demandar como requisito de un mundo competitivo y globalizado en comparación con las necesidades de aumento de la productividad y la mejora de productos, manifiestan también como resultado de los cambios históricos en las relaciones entre trabajadores y empleadores. Es este proceso de transformación que identifica el desarrollo del concepto de calidad de vida laboral (CVL).

Según Alvarez (1996), el concepto de CVL implica el estudio del bienestar de las personas en el lugar de trabajo, es decir que extienda a todo lo que influye en el empleado dentro de la organización: el trabajo, el medio ambiente, los medios de comunicación, la tarea, el viaje, el tiempo, la compensación, la alimentación y la salud sana.

En la misma dirección se expide Rocha (1998) refiriéndose a la evolución de las teorías de gestión e identificando a los hechos y a los sujetos más relevantes en el proceso de desarrollo del concepto de CVL. Según el autor, este proceso se originó a partir de la revolución industrial y tecnológica a principios del siglo XIX, con la introducción en el mundo del trabajo, de los principios de la organización científica del trabajo defendidos por Frederick Winslow Taylor. Impactos importantes en la relación del hombre con el trabajo se desencadenaron desde entonces, sobre todo, la mecanización y la fragmentación del trabajo que generó la principal consecuencia negativa, la pérdida de identidad de los trabajadores en el proceso de producción.

Sin embargo, fueron los estudios de Elton Mayo los primeros en destacar la importancia del aspecto humano en las organizaciones. Mediante la identificación de los factores que influyen en la producción, Mayo llegó a la conclusión de que el trabajo es típicamente un grupo de actividad, y que los seres humanos que se encuentran más integrados, mayor será la motivación para producir. En esta perspectiva, la evidencia psicológica adquirida dio lugar a diversas teorías sobre el comportamiento humano y su relación con el trabajo, que el autor destaca en la Teoría X y Teoría Y, desarrollada por Douglas McGregor, en la teoría de la jerarquía de necesidades, defendida por Abraham H. Maslow y Teoría y factores de Frederick Herzberg (Rocha, 1998).

Para Xavier (1997), el movimiento humanista actual surgió en oposición al "taylorismo" y fue responsable de la teorización sobre la importancia de la persona ser respetada en sus aspectos físicos / orgánicos, mentales y sociales. Este movimiento indubitablemente es uno de los movimientos más coherentes con el control del Ausentismo, así como el capaz de ayudarnos a conocer y entender las variables psicosociológicas que conllevan al fenómeno. Y sin duda el movimiento que nos impulsa la búsqueda hacia una percepción del fenómeno ausentismo a través de sus propios actores sociales.

En un intento de promocionar los procesos de producción más dignos y humanos, los idealizadores de este movimiento priorizan en primer lugar la integración de los aspectos humanistas con la organización técnica, y en el período siguiente, la preocupación se volvió hacia los aspectos motivacionales relacionados con el trabajo. En los años 70, se desarrolló la idea de que las necesidades y aspiraciones humanas también deben guiar las relaciones entre empleados y empleadores. En los ‘80, los estudios fueron acerca de la necesidad de una mayor implicación de los trabajadores en las decisiones de la organización. (Xavier, 1997).

En síntesis, debe concluirse que el concepto actual de calidad de vida laboral se asocia cada vez más con la calidad de vida de los trabajadores en su conjunto, puesto que en el mundo contemporáneo y las acciones de gestión de recursos humanos abarcan más allá de la preocupación por el empleado dentro de la empresa, llegando principalmente hasta el cuidado y directrices para la salud del trabajador y su familia en una visión más sistémica del ser humano.

8.4. SALUD Y ENFERMEDAD EN EL TRABAJO

La satisfacción en el trabajo puede ser vista como una respuesta afectiva al empleado de sus condiciones de trabajo. Así, bajo un enfoque multidimensional, la satisfacción en el trabajo es vista como el resultado de las evaluaciones particulares, realizada por el trabajador a cada uno de sus componentes. Los aspectos contemplados y considerados pertinentes y más frecuentemente evaluados en las encuestas de diversos trabajos de campo han sido: jefes, compañeros de trabajo, naturaleza del trabajo, salario, organización, condiciones físicas de trabajo, crecimiento/desarrollo personal y carga de trabajo. (Tamayo, 1996).

Para comprobar el índice de la satisfacción de los empleados es común a la adopción de la teoría de la motivación organizacional orientada al desarrollo, desarrollado por Herzberg. (Bergamini, 1997). De acuerdo con dicha teoría, existen dos tipos de factores o motivación objetiva de índole diversa. En el primer grupo son los factores motivacionales como logros, reconocimiento, interés en la actividad, responsabilidad y crecimiento personal. En el segundo, son los factores higiénicos que incluyen administración de organización, tipo de supervisión y las condiciones de trabajo, relaciones interpersonales, salario, seguridad y política. Estos factores, no traen satisfacción, pero su ausencia puede generar insatisfacción. Esto es debido ya que la retirada de estos factores higiénicos hace que las personas sientan

como un castigó quitando de ellas algo que estaba considerado como un derecho adquirido. (Bergamini, 1997) Respecto de lo anterior puede añadirse que si no se tienen en cuenta los sentimientos de felicidad o infelicidad, las organizaciones se debilitan y mueren puesto que las necesidades no satisfechas deben ser consideradas como posibles síntomas de desajustes e inadaptación. (Bergamini, 1997)

Según Schein (1982) y Costa (2002), para comprender la organización debe tenerse en cuenta la perspectiva de quienes la componen; es decir, el trabajador, los gestores y el cliente. También, resulta necesario entender la institución, ya que este es uno de los factores críticos para el establecimiento de las opciones estratégicas presentadas por las organizaciones. En tal sentido, resulta indispensable preocuparse por la salud de las personas en la búsqueda de una mayor productividad y eficiencia en las operaciones para disminuir la incidencia del ausentismo, la rotación, el abuso de sustancias como el alcohol, el bajo rendimiento, la falta de motivación de las personas, entre otros factores, centrándose en predictores como la enfermedad, la presión y el estilo de manejo del estrés. En este sentido, según Dejours (1992) en toda empresa con un sistema jerárquico de poder y control, los objetivos y las metas de la organización aumentan el ritmo de trabajo, y ello puede llegar a ser causa de algún tipo de dolor y/o enfermedad laboral.

La investigación sobre las interacciones entre la satisfacción y la salud puede proporcionar un conjunto de conocimientos relevantes para el diseño, implementación y evaluación de las medidas preventivas y correctivas en el entorno psicosocial del trabajo para la promoción de la salud de los empleados. (Paraguay y Martínez, 2003). Estas medidas correctivas del entorno a su vez presentan importantes contribuciones para el control del ausentismo y sus reflejos sobre el *turnover* de las empresas. En esta línea, se postula que los niveles de satisfacción en el trabajo pueden estar relacionados con un conjunto de factores

que afectan a los trabajadores en lo personal, familiar y profesionalmente, y pueden venir a representar e indicar el posible deterioro en la salud dinámica bio-psico-social y la interacción en sí entre la organización, el ambiente de trabajo y los comportamientos profesionales y sociales de los empleados.

Aunque el fenómeno de la satisfacción en el trabajo es objeto de estudios con diferentes enfoques, por lo general el tratamiento de este tema sugiere las siguientes definiciones:

- La satisfacción / insatisfacción en el trabajo puede desencadenar actitudes favorables o desfavorables;
- La satisfacción es el extremo opuesto del descontentamiento;
- La satisfacción y la insatisfacción vistas como fenómenos distintos: el primero se asocia con aspectos intrínsecos como el contenido del trabajo y los desafíos de su trabajo, el reconocimiento, el logro, el deseo de crecimiento profesional, mientras que para el segundo está relacionado a factores extrínsecos tales como salario, ambiente de trabajo, y de control;
- La satisfacción como un estado emocional placentero que resulta de la evaluación que el individuo hace de su trabajo y resulta de la percepción de este mismo individuo sobre cómo este satisface o permite la satisfacción de los valores importantes para él en el trabajo;
- La satisfacción como un sentimiento experimentado por los trabajadores en respuesta a la situación del trabajo en su totalidad;
- Satisfacción en el trabajo como una necesidad humana o decurrente de las recompensas financieras;

- La satisfacción / insatisfacción como fuente de bienestar o del dolor que sufren;
- La satisfacción como el estado personal y subjetivo percibido por el individuo que está en su favor;
- La satisfacción como un estado dinámico sujeto a cambios e influencias de las fuerzas internas y externas al entorno laboral inmediato;

Además de esta amplia gama de opciones, que contribuyen a la dificultad de establecer cierto consenso, hay que destacar las notas preparadas por Locke (Paraguay y Martínez, 2003) que puede proporcionar especial apoyo a la explicación y comprensión sobre el clima / salud organizacional / enfermedad en el trabajo. Cabe destacar que el concepto desarrollado por Locke trata de interpretar la satisfacción laboral como un estado emocional placentero que resulta de la evaluación que el individuo hace de su trabajo y la percepción de cómo esto se encuentra con el trabajo o que permita el cumplimiento de sus valores importantes sobre el trabajo. A continuación, vemos el modelo propuesto a este respecto en Paraguay y Martínez (2003):

- Los aspectos cognitivos relacionados con los pensamientos y opiniones de los individuos sobre su trabajo;
- Los aspectos emocionales y afectivos, que incluyen sentimientos de la persona acerca de su trabajo.

Este modelo teórico se basa en la coherencia entre los valores (importancia que se concede a los objetivos esperados, o que una persona desea lograr) y los objetivos propios (objetivos deseados), que actúan como desencadenantes de los elementos de acción (performance) hacia los resultados esperados. Esta coherencia, en teoría, puede producir

satisfacción - la emoción positiva producida por el logro o cumplimiento de una meta o el resultado predeterminado de acuerdo con su sistema de valores. (Paraguay y Martínez, 2003).

Por lo tanto, la satisfacción laboral, puede ser entendida como:

> ... una función de la relación entre lo que el individuo quiere de su trabajo y se da cuenta de que está recibiendo... estado emocional placentero que resulta de la evaluación del trabajo realizado en relación con los valores del trabajo del individuo. (Paraguay y Martínez, 2003).

A su vez, la insatisfacción laboral, dentro de la teoría de Locke, sería el opuesto de la satisfacción: "... un estado emocional no placentero que resulta de la evaluación del trabajo como ignorado, frustrando o negando los valores del individuo en el trabajo. "(Martínez y Paraguay, 2003). De este modo, en la satisfacción está en el sentimiento de alegría, mientras que la insatisfacción la sensación de sufrimiento o enfermedad.

El trabajador que no experimenta directamente la satisfacción en el trabajo comienza a generar situaciones de sufrimiento: "Este caso surge de la idea de la movilización subjetiva [...] y se caracteriza por el uso de los recursos psicológicos empleado y el espacio público para el debate del trabajo." (Mendes, 2005).

Por lo tanto, los conflictos entre el sujeto y la realidad del trabajo pueden desencadenar procesos de sufrimiento y enfermedad. Entre los principales problemas relacionados con las enfermedades profesionales están los trastornos musculares de origen laboral: el estrés y los trastornos músculo – esqueléticos. De ahí despliega una de las posibles causas del incremento del ausentismo en las organizaciones.

Otro dato interesante que pareció relevante para esta investigación está relacionado a la formación de los informantes-participantes en los dos grupos, en suma, es aquella que realiza algunas comparaciones y distinciones entre la población; es decir, el universo de esta investigación, que está distribuido en Brasil y Argentina por los profesionales voluntarios de la carrera de recursos humanos.

Romani (2001) señala que las personas reaccionan de manera diferente a las dificultades y a las situaciones de trabajo y llegan al mismo con su historia de vida, estableciendo relaciones de conflicto. Por un lado esta la persona y su necesidad para el bienestar y el placer, y la otra, la organización tiende a modelar las características del trabajador que realiza la tarea.

Los síntomas más frecuentes de DORT son dolor, fatiga, pérdida de fuerza, entumecimiento, hinchazón de las extremidades, pesadez, extremidades frías, disminución o pérdida de la sensibilidad, y la constante hipersensibilidad o auto masaje. (Mendes y Leite, 2004). De acuerdo con la ubicación del dolor, los síntomas pueden designar varios tipos de enfermedades profesionales siendo las más comunes: Síndrome de Quervain, Bursitis, contracturas, síndrome do túnel carpeano, síndrome do canal de Guyon, síndrome del pronador redondo, síndrome do desfiladero cervicotorácico, mialgia tensional, tendinitis de cabeza larga de bíceps, dedo en gatillo, síndrome de impacto o arco doloroso. (Polito y Bergamaschi, 2002)

Por lo expuesto en el párrafo precedente, debería prestarse especial atención a las manifestaciones dolorosas, porque la mayoría de las enfermedades que a menudo surgen en un contexto de dolor pueden empeorar con el esfuerzo repetitivo, con el frío, los cambios bruscos de temperatura, el estrés emocional, limitación de la movilidad y la rigidez, entre

otros. (Monteiro et al., 1998; Melo, 2003) Entre los factores más comunes de los trastornos musculo esqueléticos suelen destacase: dolor en los tendones de la muñeca, el hombro, la columna vertebral cervical y escapular, región lumbar y en casos más severos hinchazón en los lugares afectados, entumecimiento y hormigueo en los dedos. Se sabe que el dolor generalmente empeora con el estrés emocional. (Melo, 2003)

Todos los síntomas relacionados al esfuerzo, presión, sobrecarga e insatisfacción directa o indirectamente relacionados al clima organizacional, en relación con los pares y jefes y aspectos motivacionales, pueden ser considerados como elementos que conllevan al aumento del ausentismo en las organizaciones.

Como ya se anticipara, el dolor es parte de un sistema de alarma convencional del cuerpo. Esto nos alerta sobre el hecho de que algo nos duele, nos obliga a pedir ayuda, nos inmoviliza cuando estamos heridos, por lo que puede ocurrir en la cura. Al respecto, existen numerosas conceptualizaciones ofrecidas por la literatura.

Para Masci (2001), el dolor es una sensación dolorosa o desagradable, de una lesión, moretones o estado orgánico anómalo.

Por otra parte, también se lo puede entender como una abstracción que significa que se sienten un íntimo y personal mal o estímulo nocivo que las señales de un daño tisular real o inminente a una reacción esquemática destinada a preservar el cuerpo de un mal. (Acosta, 2008).

A pesar de que existen numerosos conceptos teóricos que completarían este tema, no se considera pertinente profundizarlos en el presente trabajo. Solamente se procederá a conocer y/o reconocer las causas del ausentismo en las empresas, es decir las variables psicosociales y los aspectos que pueden estar relacionados al aumento de los adeptos de

Absentus como, por ejemplo: los factores relacionados a cultura organizacional, aspectos motivacionales, entorno, estrés, satisfacción en el trabajo y subjetivos del individuo.

El mundo contemporáneo es muy diferente respecto a épocas anteriores de la humanidad. Sin embargo, los procesos fisiológicos experimentados por los organismos humanos han cambiado muy poco desde entonces y todavía están biológicamente programados para vivir en lugares primitivos y peligrosos. Por esta razón, se dice que los seres humanos sufren por vivir en la era espacial con una constitución de la Edad de Piedra. Para corroborar esta afirmación, varios estudios han demostrado que las personas en situación de riesgo tienen reacciones muy similares a las que se manifiestan en animales en peligro de extinción. A este fenómeno biológico se le dio el nombre de estrés, palabra adoptada por las ciencias exactas para designar las fuerzas totales que actúan en contra de una resistencia. Para el organismo biológico el estrés es una respuesta no específica a los acontecimientos que se le imponen. (Alves, 1999).

En el siglo XIV, se utilizó de esta palabra para subrayar la importancia de la aflicción y la adversidad. En el siglo XVII se la incluyó en el idioma inglés para describir la opresión, la incomodidad y la adversidad. (Francheschi, 2000).

De tal manera, Selye (1959) descubrió[27] que hay una serie de reacciones físicas que son activadas por algunos estímulos externos y estímulos adversos tales como el dolor y la temperatura alta, podrían conducir al desarrollo de algunas patologías. También dijo que las situaciones vividas por la persona en el entorno social pueden causar estrés. Sin embargo, sólo a partir de 1943 es que surgió la primera investigación sobre el estrés emocional, y en los

[27] Hans Selye fue el primer estudioso que intentó definir estrés, atendiendo a su dimensión biológica. De acuerdo con este autor (1959), el estrés es un elemento inherente a toda enfermedad, que produce ciertas modificaciones en la estructura y la composición química del cuerpo, las cuales pueden ser observadas y mensuradas. El estrés es el estado que se manifiesta a través del Síndrome General de Adaptación (SGA).

años 70 había una mayor cantidad de investigaciones y publicaciones que relacionan el estrés con trastornos somáticos de los aspectos psicológicos. Estas características pueden estar relacionadas con los procesos simbólicos de la persona frente a diversas situaciones que experimentó y que cambian el organismo de la misma manera que un estímulo externo. (Pose, 2005).

Ciertamente, los estudios contemporáneos de estrés se basan en encuestas de Selye (1959), pero ampliaron su foco de atención con la participación de varias áreas como la medicina, la biología, la psicología y otros campos de conocimiento como la sociología y la antropología. Actualmente, se entiende que cuando un empleado se siente amenazado o en peligro desarrolla una serie de reacciones cognitivas, sensoriales, perceptuales y neurovegetativas como los mecanismos de protección, que te prepara para luchar o escapar de la situación estresante. (LIipp, 2001).

En este mismo sentido, además debe tenerse en cuenta la complejidad de las demandas del mercado laboral como la competencia, la amenaza del desempleo, la búsqueda de una mayor productividad y las innovaciones tecnológicas. Junto a esto, en el mundo globalizado se observa la banalidad de la violencia en las grandes ciudades, los rápidos cambios que no permiten a la persona a entender su significado real, la falta de cuidado con la calidad de vida en todos sus aspectos. Todos estos estresores sociales se hallan relacionados con la formación de la identidad del individuo-trabajador, identidad esta que fue desarrolado su proceso de formación en el cuarto capítulo de esta investigación.

Para Lipp (1996) tales requisitos son los factores constitutivos del estrés que pueden ser o no ser la fuente del desarrollo de los síntomas típicamente relacionados con el mismo, dependiendo de las características individuales de cada profesional. Además de dichos

factores, que pueden ser considerados externos a la persona, existen causas internas que no siempre se pueden observar; por ejemplo, las expectativas poco realistas y sueños, el perfeccionismo excesivo, la comprensión distorsionada de la realidad, la forma de enfrentar el mundo como una amenaza, los trastornos de ansiedad y miedos irracionales. Aquí también puede ser entendido como cualquier cambio en la vida de una persona que crea la necesidad de adaptación o de reacción física y / o emocional y la persona depende de su experiencia de vida, sus ideas, paradigmas y su interacción con el contexto psicosocial que se opere.

Lo anterior nos lleva a considerar de suma importancia la alta incidencia que le otorga Masci (2001) al estrés quien haciendo referencia a un informe de la ONU del año 1992, llama el estrés de la "enfermedad del siglo XX y de comienzos del siglo XXI"; enfermedad impulsada por el movimiento capitalista y por la lucha por la supervivencia y obtención de mayor beneficios y ganancias". (Masci, 2001, p.96)

Tal como puede apreciarse en los autores que descorren sobre estrés, Franca y Rodriguez (1997); Lipp (2001); Blandín y Martínez Araujo (2005), coincide que existen factores externos e internos que desencadenan este fenómeno. Los externos son resultado de eventos o condiciones ajenas al individuo que afectan su organismo, tal como un cambio de liderazgo o los accidentes. Los internos, en cambio, se hallan determinados por la propia persona, como resultado de su forma de ser en el mundo, sus creencias, patrones de comportamiento y dificultades para relacionarse.

8.5. ESTRÉS OCUPACIONAL

Paschoal y Tamayo (2004) argumentan que el crecimiento de la investigación en el área de estrés laboral es debido al impacto negativo que este fenómeno tiene sobre el funcionamiento y eficacia de las organizaciones, con el incremento del ausentismo y con la

aparición de enfermedades relacionadas con el trabajo y la necesidad presentada por las organizaciones de desarrollar acciones capaces de prevenir estas enfermedades, ya que las personas estresadas disminuyen su rendimiento y aumentan los costos para las organizaciones con problemas de salud, el ausentismo, la rotación de personal (turnover) y los accidentes que surgen en recurrencia de estos en el en el lugar de trabajo o medio ambiente laboral.

De acuerdo con Doval, Moleiro y Rodríguez (2004), el estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral. Algunas de esas vivencias pueden ser:

- Factores intrínsecos al propio trabajo.
- Factores relacionados con las relaciones interpersonales.
- Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional.
- Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional.

Es importante destacar que el estrés laboral puede ser originado por varias causas y una de las más importantes es el temor a lo desconocido, ya que muchas veces el trabajador se enfrenta a situaciones inciertas que le producen desconfianza y la sensación de no estar preparado para enfrentarse a un problema, por lo que este tipo de situaciones no permiten que exista un desarrollo pleno de la persona por miedo a equivocarse. En consecuencia, Santos (2004) en sus análisis opina que "el avance tecnológico en el área industrial ha incorporado como factor estresante la monotonía, haciendo énfasis que este fenómeno no es perceptible fácilmente por los individuos en su trabajo". (Santos, 2004) Es sabido que la monotonía en el trabajo pasa por un proceso de naturalización del mismo por parte del trabajador, desde los

aspectos fisiológicos, psicológicos, sociales, haciendo que de este modo el trabajo no perciba las situaciones estresantes que vive en el medio ambiente laboral.

La Cultura de la organización sobre el medio ambiente, el clima, valores y rituales, la rigidez de las normas, la división del trabajo, la jerarquía excesiva, la falta de autonomía, el aumento de la competencia, el requisito para el desarrollo de nuevas habilidades, la necesidad de traer mayores resultados y beneficios para el equipo de la organización a menudo limitan su resistencia a la integridad física y psicológica. Así, cuando la demanda de trabajo supera las capacidades de la persona e ya no se puede superar o adaptarse a las exigencias de la organización, que se perciben como insuperables, puede aparecer un desgaste anormal o disminuir la capacidad de la persona para trabajar.

La literatura señala que los estresores organizacionales de naturaleza física son: el ruido, la iluminación, o la naturaleza psicosocial: la relación entre las personas, la autonomía de trabajo, factores relacionados con el desarrollo profesional, entre otros. Las respuestas a estos factores de estrés son variadas, por ejemplo, ansiedad, irritabilidad, ira, depresión, insatisfacción laboral, falta de interés, falta de motivación, entre otros y por supuesto el gran villano de las empresas el ausentismo asociado a un escape del trabajador de este ambiente hostil o de las enfermedades "psicosomáticas" actualmente tan mencionadas por las ciencias médicas y humanas.

El estrés laboral se analizó desde varias perspectivas, incluyendo las condiciones de trabajo, las condiciones externas al trabajo y las características de la persona. Cabe destacar las siguientes variables como las condiciones de trabajo: trayectoria profesional insatisfactoria, la falta de autonomía, seguridad, estilo de liderazgo, políticas internas para la gestión de las personas, las relaciones interpersonales, los plazos de entrega de los productos

y servicios, el exceso de trabajo, actividades, nuevas tecnologías, así como los aspectos de salud y la limpieza, el ruido, el aire acondicionado, la calefacción y la ventilación. Además de estos fenómenos organizacionales, destacamos los aspectos comunes de la interfaz entre el estrés laboral y los acontecimientos personales fuera del trabajo, ya que la concepción contemporánea de las relaciones humanas abarca el entorno biopsicosocial. (Mendes, Borges y Ferreira, 2002)

Varios estudios han demostrado una correlación entre el estrés laboral con la satisfacción en el trabajo, las características personales y las estrategias de afrontamiento. El primer paso para reducir el estrés en el trabajo es la comprensión de las fuentes del estrés organizacional, que son intrínsecos al trabajo - condiciones inadecuadas, trabajo por turnos, carga de trabajo , la indemnización, la cantidad de nuevas tecnologías y tareas, roles de los factores de estrés - el grado de responsabilidad en la organización, las relaciones de trabajo - relaciones con los superiores, compañeros/pares, subordinados y clientes, el rendimiento de carrera - la inseguridad laboral, la falta de desarrollo profesional, la estructura y la cultura organizacional - estilos de liderazgo, la falta de participación, la comunicación pobre y falla y hasta la falta de comunicación, y los problemas de interfaz derivados del trabajo con los de la vida personal. (Mendes, et. al, 2002)

Por su parte, Valencia y Gómez (2008) señalan que para desarrollar un plan de acción destinado a reducir el estrés laboral se debe, en primer lugar, identificar las fuentes de estrés que le provocan y esto se hace por medio de la observación de la realidad de la institución, la legitimidad de las variables identificadas en el contexto de la organización, la flexibilidad para promover acciones que pueden aumentarse progresivamente con este fin. Por otra parte, hay que buscar el equilibrio de los aspectos de la salud física y emocional de la persona con la premisa de que cada ser humano reacciona de manera diferente a situaciones similares o

iguales y estrategias de afrontamiento (afrontamiento) no son los mismos, ya que el estrés laboral se asocia a aspectos relacionados con las percepciones y reacciones personales típica en un contexto profesional. (2008, p.176)

Para Villalobos (1999), los factores psicosociales en el trabajo que pueden conducir al desarrollo de estrés en las personas se relacionan con el desempeño del trabajo, el estilo de gestión, la organización del trabajo, las tareas y actividades, el entorno de trabajo, la jornada de trabajo y el contexto social en el que opera la organización. En cuanto al rendimiento en el trabajo incluyen variables tales como la complejidad de las actividades, exceso de responsabilidad, creatividad e iniciativa restringida; exigencia de decisiones complejas y los cambios tecnológicos. En el factor relacionado con el estilo de gestión que el autor hace hincapié en el mal uso del trato de gentes, la ineficiencia en la delegación de responsabilidades, manipulación en la manera de relacionarse con el tema, la falta de capacitación y desarrollo del personal, la falta de reconocimiento e incentivos y remuneración equitativa.

La organización de trabajo hace hincapié en las prácticas administrativas inadecuadas; asignaciones ambiguas, problemas de comunicación, el trabajo demasiado burocrático, la mala planificación y supervisión punitiva. (Villalobos, 1999). El tema relativo a las tareas y actividades que se observan variables como la excesiva carga de trabajo, la falta de autonomía, ritmo de trabajo excesivo; requisitos de funcionamiento (operacional), actividades excesivas, las rutinas de trabajo obsesivas, la competencia desleal, o rutina de trabajo monótono y poca satisfacción en ejecución de las actividades.

Como factor en el entorno de trabajo, Villalobos (1999) enfatiza el trabajo físico inadecuado, exposición al riesgo físico constante, el lugar de trabajo conflictivo; trabajador

no valorado y denigración o desprecio al trabajador y sus competencias laborales, personales y académicas. Por último, el contexto social en que los intereses se centra en las políticas de la organización interna inestables, la falta de apoyo jurídico para la organización, intervención y acción sindical y la falta de seguridad en el empleo.

El estrés laboral es un fenómeno asociado consistentemente con la salud de los empleados y el desempeño organizacional. De este modo, el "estrés laboral puede definirse con énfasis en los factores de trabajo que excedan la capacidad de supervivencia del individuo o las características fisiológicas, psicológicas y de comportamiento de los individuos a los factores de estrés." (Taylor y Easter, 2006, p.91)

En adición, el estrés laboral se puede dividir en tres aspectos: a) Los estresores organizacionales en el ambiente de trabajo que requiere respuestas de adaptación, b) los problemas fisiológicos, psicológicos y de comportamiento que tienen las personas cuando se exponen a factores en el trabajo que exceden su capacidad de adaptación y afrontamiento; c) Procedimiento general que en las demandas de trabajo tienen un impacto en las personas que trabajan en la organización. (Paschoal y Tamayo, 2004).

En consecuencia, el estrés laboral se produce cuando el individuo evalúa las demandas del trabajo como excesivos por los recursos de afrontamiento que tenga. Por lo tanto, la aparición de estrés en el trabajo no está vinculada a un entorno en particular o con un tipo particular de persona.

Paschoal y Tamayo (2004), a su vez, conceptualizan el estrés laboral como un proceso en el cual el individuo es consciente de las exigencias del trabajo como factores de estrés, que, al exceder sus habilidades de afrontamiento, provocan reacciones negativas en la salud física y psicosocial. Estos investigadores desarrollaron la Escala de estrés en el trabajo - EET

que permite el diagnóstico organizacional del estrés laboral que tiene como objetivo orientar las acciones futuras de la calidad de vida en el lugar de trabajo, es decir en el medio ambiente laboral. Las variables estudiadas son: distribución de tareas, tipo de control, la autonomía, la confianza en el liderazgo, la comunicación, las relaciones interpersonales, la carga de trabajo, la recuperación y el crecimiento profesional.

Resulta fundamental mencionar que el estrés profesional a pesar de ser desencadenado por factores de estrés derivados del ambiente de trabajo y tener consecuencias físicas o psicológicas negativas para personas, no puede ser disociada de estrés derivado de los factores estresantes del medio ambiente de trabajo así como por ejemplo, la familia y en la relación subjetiva que cada persona tiene con el entorno en el que viven, es decir, que los factores sociales e históricos del trabajador, estos mismo factores que conllevan a la formación de la identidad de este, a menudo se complementan y nos lleva a un estado de alerta constante, llegando incluso hasta el agotamiento.

8.6. LOS EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL

Toda acción realizada en la vida tiene como efecto una reacción específica. Por tanto, no puede dejarse de lado que el mal manejo del estrés ocasiona repercusiones en las personas. Por ello, actualmente se está haciendo énfasis en los efectos del estrés a nivel fisiológico ya que estos propician un deterioro de los individuos que les impide realizar sus actividades cotidianas. A continuación se presentan los principales efectos negativos del estrés laboral:

TABLA 16 - EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL

Efectos fisiológicos:	Efectos cognitivos:	Efectos motores:
Aumento de la tasa cardíaca. **Tensión muscular.** **Dificultad para respirar.**	Preocupaciones; Dificultad para la toma de decisiones; Sensación de confusión;	Hablar rápido Temblores Tartamudeo

Fuente: Elaboración propia

8.7. EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL EN LA SALUD

Según Villalobos (1999) "los estilos de vida actuales son cada día más demandantes, esto lleva al hombre moderno a incrementar notablemente en mucho sus cargas tensiónales y esto produce la aparición de diversas patologías". (Villalobos; 1999, p.124). En tal sentido, está comprobado que el estrés genera una disminución considerable de las defensas en el organismo, por lo que una persona que padece continuamente estrés está expuesta a sufrir cualquier enfermedad causada por una bacterias o virus, por eso es frecuente ver que el sector laboral es afectado por enfermedades virales. Asimismo, Villalobos (1999) expresa que las enfermedades que sobrevienen a consecuencia del estrés laboral ocurren a causa del estrés agudo. El mismo posee los siguientes síntomas:

TABLA 17 - SÍNTOMAS DEL ESTRÉS LABORAL EN LA SALUD

SINTOMAS		
Ulcera por estrés	Estados de shock	Neurosis post- traumática
Patologías por estrés crónico	Dispepsia	Gastritis
Ansiedad	Accidentes	Frustración

Fuente: Elaboración propia apud Villalobos (1999)

8.8. EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL SOBRE LA ORGANIZACIÓN

Al mismo tiempo, Villalobos (1999) también señala los efectos del estrés laboral sobre la empresa u organización, ya que "cada persona que sufre de estrés está pagando un precio por su salud personal, pero también pagan un alto costo la empresa para la cual trabaja trayendo como consecuencia: ausentismo, rotación o fluctuación de personal (turnover) y disminución del rendimiento físico". (1999, p.126)

De este modo, las empresas deben tener en cuenta que sus trabajadores son seres humanos que sienten, sufren enfermedades y tienen un límite,: Por ello, resulta imprescindible prestar más atención a sus demandas e insatisfacciones, ya que esto permitirá mejorar el clima organizacional y, a su vez, llevará a obtener mejores resultados en el aspecto social y económico.

8.9. CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL

Tal como ya se anticipara, las situaciones de estrés en el trabajo se presentan en forma frecuente e interna en el individuo. Por ello, estas manifestaciones varían de acuerdo con cada persona y pueden implicar consecuencias psicológicas, fisiológicas y conductuales que movilicen a toda la empresa. (Peiró y Salvador, 1992, p.88)

Según Peiró y Salvador (1992) los cambios conductuales que pueden presentarse por el aumento de los niveles de estrés, abarcan estados de nerviosismo, decaimiento corporal, tensión física, problemas cardíacos. El estrés laboral individual, una vez presente en al ambiente de las diferentes áreas de una organización, tendrá consecuencias que afectaran negativamente a la misma, por lo que podemos distinguir dos formas:

TABLA 18 - CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL

CONSECUENCIAS DIRECTAS:	**CONSECUENCIAS INDIRECTAS:**
AUSENTISMO LABORAL; **TARDANZAS Y RETRASOS EN EL TRABAJO;** **ROTACIÓN DE PERSONAL;** **POCA MEMBRESÍA Y PARTICIPACIÓN;**	Cantidad de la productividad; Calidad de la productividad; Accidentes; Equipos, maquinarias averiadas en reparación; Desperdicio o sobre-utilización de la iniciativa y la creatividad.

Fuente: Elaboración propia

Deberse, por lo tanto, atentar a las manifestaciones del dolor, porque la mayoría de las enfermedades que a menudo surge en un contexto de dolor, puede ser agravada con los cambios bruscos de temperatura, el estrés emocional, la limitación de movimiento y la rigidez relacionada con los aspectos ergonómicos, entre otros.

En línea generales, se cree que los niveles de satisfacción en el trabajo pueden estar relacionados con un conjunto de factores que afectan la vida personal, familiar y profesional, y para indicar posibles alteraciones en la dinámica de la salud y la propia interacción biopsicosocial entre la organización, el entorno trabajo y los comportamientos profesionales y sociales de los empleados.

En este contexto es que este estudio - sobre el ausentismo - presupone que el grado de insatisfacción de los empleados hacía el clima organizacional puede estar asociado con la incidencia de dolor y el estrés, así como la identificación de los factores de estrés en la organización que puede llevar a la gente al proceso de enfermedad física o mental y así al incremento del ausentismo en las organizaciones.

La naturaleza multidimensional del trabajo se encuentra como un factor de integración social, de satisfacción de las necesidades, de producción de la vida material, así como el elemento humanizador, así como en la creación y transformación de la realidad a través de la opresión y de la alienación, de la liberación y la emancipación.

Diferentes perspectivas tratan de captar la complejidad y las múltiples relaciones que intervienen en la discusión acerca de la salud. Puede verse ya sea como la ausencia de enfermedad, como completo bienestar físico-psico-social (en el sentido dado por la Organización Mundial de la Salud), o la capacidad para superar las dificultades, físico,

psicológico, social, cultural y simbólico o como patrón de comportamiento normal, que se opone a la definida como "patológico" en Durkheim (1986).

La preocupación por el bienestar mental de la persona que está presente en la discusión de la salud debe ser considerada en el análisis de este tema. Las crisis que surgen de la sensación de pérdida, frustración, despersonalización, alienación, anomia son elementos clave en la construcción de la salud.

La contribución de la antropología es también muy importante en este debate puesto que todo individuo posee los mecanismos adecuados para interpretar el fenómeno de la enfermedad y de la muerte para proponer directrices para la acción curativa o preventiva. Como puede percibirse, no tiene mucho sentido centrarse en la visión de la salud tan sólo a una dimensión estrictamente orgánica, física o biológica. La sociología, la antropología y otras disciplinas nos muestran que "la salud" no es un concepto universal, al revés varía en función de diferentes condiciones sociales. Hace referencia a un proceso, que resulta de las posibilidades sociales, culturales, económicas, políticos, como por ejemplo, el acceso al trabajo, a la salud, a la vivienda, a la alimentación, al ocio.

9. PRINCIPALES ABORDAJES

En el análisis de contenido por medio de los reportes de ausentismo denominado Cuadro analítico de cálculo de ausentismo[28] se identifican elementos importantes que están relacionados con la literatura utilizada en esta investigación, es decir con la investigación bibliográfica. El reporte describe los números de horas debidas en el mes en comparación con las horas efectivamente trabajadas en el esfuerzo de la empresa para demostrar su sintonía con los conceptos de ausentismo que fueran abordados en el cuerpo de esta investigación, así como la idea de que la gestión de recursos humanos no debe ser la única que oriente las acciones y toma de decisiones de la organización.

De aquí surge la primera conclusión del presente trabajo de investigación ya que hay un sendero económico por detrás de las empresas, sobre todo en una sociedad capitalista y sería muy pretencioso decir que la gestión de recursos humanos es la única área estratégica en esta materia porque todos los actores organizacionales lo son. Por otra parte, los datos presentados también demuestran que las acciones preventivas son foco de la gestión y de la inversión en tecnología, evocando "la reducción de los índices". Esto señala el grado de interacción de la organización con los discursos contemporáneos y las acciones que son vistas de forma positiva por la sociedad, por las empresas insertadas en el proceso de producción y en el mercado económico cada vez más competitivo.

La racionalización del control de los recursos humanos presupone esta perspectiva de salvaguardar la empresa y del reporte se desprende que toda empresa debe cuidar de los

[28] TABLA 10 - CUADRO ANALÍTICO DE CÁLCULO DE AUSENTISMO

recursos humanos, reteniendo los talentos, salvaguardando la mano de obra calificada, evitando el ausentismo y, en consecuencia, el "turnover". Esta perspectiva de que "los recursos humanos son finitos", ampliamente abordada y discutida en las fuentes teóricas del marco teórico, ganó forma en el reporte analizado a través del paradigma actual del capital humano como el patrimonio más importante de una organización.

De este modo, se percibe un destacado lugar del paradigma contemporáneo, así como del discurso organizacional implícito, con lo cual resulta posible afirmar que existe una cierta apropiación del discurso de forma estratégica y mercadológica para agregar valores económicos a su marca, a su imagen institucional, a su capital simbólico y a su mercado de valores.

Como impresión general transmitida, el simple hecho de resaltar su participación en el campo anti ausentismo cobra relevancia en los cuestionarios a través de los siguientes indicadores: horas trabajadas, DSR (descanso semanal remunerado), horas de feriados, horas no trabajadas por dispensa médica inferior y superior a 15 días, horas no trabajadas por enfermedad, horas no trabajadas por accidente de trabajo, horas no trabajadas por vacaciones, horas no trabajadas por licencia maternidad, horas no trabajadas por atrasos y faltas injustificadas, horas no trabajadas por atrasos y faltas compensadas, horas no trabajadas por atrasos y faltas justificadas, horas no trabajadas por atrasos y faltas legales y horas no trabajadas por abono. Todos estos números juntos componen el porcentaje del ausentismo (con excepción a las vacaciones) y retratan mes a mes, de acuerdo con el período de recorte del control de tiempo, el índice que fundamenta el discurso organizacional anti ausentismo y la importancia que las organizaciones imputan a estos índices como herramientas de control por parte de la gestión general y de recursos humanos y de los resultados económicos, es decir, de la facturación de esta empresa (ganancias) y de las pérdidas mensuradas en virtud de

dichas ausencias.

La empresa que fue usada como ejemplo en el análisis de contenido refuerza la tesis de que se compromete con las cuestiones numéricas al adoptar los patrones de la gestión de recursos humanos prevista en los moldes internacionales, como también por mantener riguroso control de los procesos del ausentismo. Queda evidenciado, por lo tanto, que el discurso coherente agrega valor a su producto y a su imagen institucional y en el mercado de valores por tratarse de un discurso pautado en la eficiencia, que se preocupa antes de la obtención de datos aplicables, demostrables, capaces de ilustrar a su inserción en el llamado cuidado con los resultados, procurando minimizar la mirada externa sobre sus actividades, asegurando para esto el total control y el cumplimiento de las normas de reglamentación funcional.

9.1. RESULTADO GENERAL Y CONSIDERACIONES SOBRE EL CUESTIONARIO

Un breve análisis de este cuestionario señala a la compatibilidad de informaciones obtenidas a partir de la percepción, o sea, la dimensión subjetiva del fenómeno social desde los profesionales de RRHH de ambos grupos. Estos profesionales son efectivamente de la carrera-área de recursos humanos y están a su vez inmersos en el discurso organizacional contemporáneo. Percibirse en el conjunto analizado un alto rechazo al ausentismo, que a su vez, son fomentados por las empresas hacia el discurso anti ausentismo. Lo anterior es un ejemplo vivo de los problemas que viene enfrentado la gestión de recursos humanos así como la necesidad de asociar innovaciones tecnológicas para mayor control y una gestión comprometida con los resultados.

Sí demuestro en líneas generales los intereses, acciones e inversiones en tecnologías y sistemas informatizados de control electrónico de fichadas, entradas y salidas, medicina laboral en las dependencias de la empresa y otras herramientas, sobre todo motivacionales y de cambio de la cultura organizacional, capaces de suplir las empresas con las informaciones que necesitan para un efectivo control del ausentismo, y consecuentemente del turnover que afecta directamente el imagen de la empresa, su marca, acciones en el mercado, y su valor económico y social en el mercado de valores. Estos hechos refuerzan la importancia analítica del tema de investigación elegido, es decir, la necesidad de estudiar y comprender este fenómeno común a las empresas y al entorno laboral.

Al tomar como referencia una red de profesionales y técnicos del área de recursos humanos para contestar al cuestionario (los informantes) en la región de Brasil y Argentina, el propósito fue levantar con estos como actores sociales sus manifestaciones, percepciones y

sentimientos sobre el ausentismo como un modelo idealizado para el análisis de las variables psicosociales vistas por el propio profesional, es decir, este individuo-trabajador-sujeto, este actor social y el discurso organizacional que sostienen, tomando sus repuestas como fuentes de consulta e interpretación para esta investigación.

Fue realizada una serie de **41** preguntas parcialmente estructuradas para el análisis teniendo por objetivo realizar una investigación de carácter científico sociológica de las variables psicosociales del fenómeno ausentismo a partir de la percepción de estos informantes y como estas están o pueden estar permeadas por el discurso organizacional. El material se encuentra organizado y sistematizado en los resultados generales y ampliados de esta investigación. Pretendemos, con esto, espejar las corrientes ideológicas y políticas (el discurso), visto que más que una ideología, la cuestión del ausentismo y sus variables psicosociales hacen parte de una dinámica política o del discurso que nortea las acciones de las empresas.

El ambiente de la administración de recursos humanos está cambiando y es muy importante entender y considerar cómo las empresas están cambiando y las tendencias que hacen que estos cambios se producen. Por un lado las organizaciones enfrentan nuevos desafíos de crecimiento y para tornarse más competitivas, al mismo tiempo en que aumenta la diversidad de la fuerza de trabajo con la integración de mujeres y personas con algún tipo de discapacidad a la fuerza de trabajo, el factor a considerar respecto al envejecimiento de la población, los cambios en la composición racial y en la ética racial, sexual, entre otros en oposición al perjuicio. La búsqueda por la competitividad, por los mejores beneficios para retener y/o atraer mano de obra calificada, los talentos hacía la organización. Sumase a todo esto la noción de Desarrollo Sustentable (DS), que desde que fue marcada en el debate internacional en 1987, con la publicación del Reporte Nuestro Futuro Común, pretende

combinar el interés por el medio ambiente y por la protección ambiental con las obligaciones hacia las generaciones humanas presentes y futuras, destacando un tipo de desarrollo con capacidad de ser al mismo tiempo social, ambiental y económicamente articulado.

Observando las cifras precedentes puede notarse que un promedio de 7 de cada 10 de los informantes pertenecen a la rama de consultoría, servicios, recursos humanos, tampoco la rama es un dato relevante o fue objeto de análisis, sino que esta información está presente en la lides de esta investigación para y con el objetivo de demostrar que abarcó una amplia variedad de profesionales de RRHH de diferentes empresas e segmentos.

Por otra parte, debe añadirse que un promedio de 4 de cada profesional del Grupo 1 son varones y 6 de cada 10 mujeres y los profesionales del Grupo 2 un promedio de 1 de cada 10 son varones y 9 de cada 10 son mujeres, es decir, que en ambos os grupos investigados la mayor parte de los informantes son mujeres, aunque estos datos no cobren relevancia para el análisis de esta investigación, sino que son meramente informativos para darnos a conocer la población investigada-participante.

La distribución de edad de los informantes fue de 2% del Grupo 1 y 20% del Grupo 2 entre 18-20 años, la diferencia es de 18 puntos porcentuales a mayor entre los profesionales del Grupo 2; de 47% del Grupo 1 y 42% del Grupo 2 de 21-29 años la diferencia es de 5 puntos porcentuales a mayor entre los profesionales del Grupo 1; el 56% del Grupo 1 y 33% del Grupo 2 de 30-39 años la diferencia es de 23 puntos porcentuales a mayor entre los profesionales del Grupo 1; 13% del Grupo 1 y 5% del Grupo 2 entre 40-49 años la diferencia es de 8 puntos porcentuales a mayor entre los profesionales del Grupo 1; el 6% del Grupo 1 y 0% del Grupo 2 de 50-59; En esta investigación no hubo valores que representen las categorías con 17 o menos y para 60 o más. Ciertamente, ello fue así porque entre los

profesionales del Grupo 2 de la carrera universitaria no suelen haber menores de 18 años y nos es común los mayores de 60 debido a las jubilaciones, por lo menos es lo que se desprende de la presente población-muestra y son meramente informativos para darnos a conocer la población investigada-participante.

Los datos estudiados parten de la diferenciación respecto al tipo de contrato o relación con las empresas, aunque estos datos son meramente complementares e informativos en esta investigación y no fueran objeto de análisis especifico, el promedio es que 7 de cada 10 pertenecen al tipo de contrato - Trabajador con contrato fijo o indefinido, es decir que la diferencia; el promedio de 1 de cada 10 de los informantes pertenecen al tipo de contrato - Consultor y/o profesional autónomos; el al tipo de contrato – Terceros no hay diferencia entre ellos tampoco mucha representación; el promedio 2 de cada 10 de los informantes pertenecen a la categoría otros, dado que muchos dedican se actualmente solo a la carrera universitaria aunque los datos deja entrever que por lo menos 8 de cada 10 profesionales trabajan y estudian al mismo tiempo.

Los datos dejan entrever que el promedio de 3 de cada 10 informantes respondió que sus empresas tienen entre 1 hasta 50 empleados; el de 1 de cada 10 respondió que sus empresas tienen entre 101 hasta 250 empleados; el 1 de cada 10 de los consultados respondió que sus empresas tienen entre 251 hasta 500 empleados; el promedio de 3 de cada 10 de los informantes respondió que sus empresas cuenta con más de 500 empleados; 1 de cada 10 del Grupo 2 consultados respondió que No aplica dado que muchos dedican se solo a la carrera universitaria. Todo lo anterior como información complementar para ayudarnos a dimensionar o tamaño de las empresas en donde actúan o actuaban los informantes en el momento de la participación en esta investigación, por ende estos datos son meramente informativos y tampoco son objeto de análisis ampliado a los objetivos de esta investigación.

Como ampliamente explorado el tercero capítulo, algunas de las principales ventajas del cuestionario, es que no siempre se requiere la presencia del investigador para el informante contestar las preguntas.

Además, el cuestionario pudo llegar a varias personas al mismo tiempo y consiguió un gran número de datos y pudo cubrir un área geográfica más amplia como fue el objetivo de la investigación de abarcando tanto profesionales de Brasil como de la Argentina.

Asimismo, proporcionó mayor libertad de respuestas a causa de anonimato, evitando posibles sesgos del entrevistador.

En general, a través del cuestionario, se puede obtener respuestas rápidas y precisas. A continuación, el resultado del análisis cuali-canti dado que esto permitió un resultado estadístico de los resultados de los cuestionarios aplicados a los 224 profesionales.

8 de cada 10 informantes trabajan bajo presión en el ambiente laboral.

7 de cada 10 sienten motivados en el ambiente de trabajo.

6 de cada 10 informantes afirman que trabajan más horas que las establecidas por su contrato laboral.

6 de cada 10 consultados en general afirman que ellos son personas que se estresan con facilidad.

8 de cada 10 de los informantes afirman que consideran que pueden desarrollar sus actividades laborales sin estresarse, aunque nos le fue dado el espacio para explicarlo como.

7 de cada 10 de los informantes afirman que las empresas toman en cuenta sus periodos de descanso, sin hacer diferencia entre el descanso semanal remunerado y las vacaciones obligatorias.

8 de cada 10 afirman existe un factor de estrés económico detrás del ausentismo. Las cuestiones económicas suelen representar un importante factor de estrés emocional en la vida de muchos profesionales. Sobre todo, en el caso de países en desarrollo como Brasil y Argentina.

Del Grupo 2 el 6 de cada 10 ha experimentado los síntomas conocidos por el estrés, ya sea este laboral o no.

Con el objetivo de identificar los síntomas conocidos por el estrés, ya sea este laboral o no, indagamos a estos actores sociales sobre los síntomas experimentados a causa de un estado estresante como el Nerviosismo, Dolor de cabeza, Desánimo, Mal Genio o Enojo, Ganas de no trabajar, Problemas relacionados a concentración, Tristeza, Hambre, Depresión, Falta de apetito, Reacción Urticaria, Hipertensión y Otros síntomas.

Entre los profesionales del Grupo 2 el 6 de cada 10 afirmó que SÍ lo ha experimentado, contra el 4 de 10 % que dijo que NO lo ha experimentado o muy poco. Entre los profesionales del Grupo 1 como la investigación busco conocer los síntomas experimentados no fue posible hacer el cuadro comparativo con los profesionales del Grupo 2, sin embargo, los síntomas señalados por los profesionales refuta el resultado y la proximidad del resultado apurado entre los profesionales del Grupo 2. Entre los síntomas presentados y experimentados por los profesionales informantes, el de mayor índice (57%) fue el nerviosismo; seguido por Dolor de cabeza (50%); Desánimo (42%); Mal Genio o Enojo (40%); Ganas de no trabajar (37%); Problemas relacionados a concentración (27%); Tristeza (16%); Hambre (15%); Depresión (15%); Falta de apetito (14%); Otros síntomas (11%); Reacción Urticaria (5%); Hipertensión (5%). Si se establece un ranking, los tres principales síntomas experimentados son: Nerviosismo: 57%, Dolor de cabeza: 50%, Desánimo: 42%.

Deseando conocer un poco más acerca de cómo piensan los actores sociales informantes, se los interrogó sobre los factores que les causan estrés laboral como, presión de los superiores, exceso de trabajo, descontento con su sueldo, espacio cerrado a la creatividad, ruido, relación con pares, descontento con beneficios, calor, frío, baja iluminación y otros motivos, obteniendo los siguientes resultados:

7 de cada 10 del Grupo 2 afirmó que SÍ lo ha experimentado.

Entre los profesionales del Grupo 1 como la investigación busco conocer los síntomas experimentados no fue posible hacer el cuadro comparativo con los profesionales del Grupo 2, sin embargo, los señalados por los profesionales refuta el resultado y la proximidad del resultado apurado entre los profesionales del Grupo 2. Los factores identificados como generadores de estrés por los profesionales, fueron presión de los superiores 56%; exceso de trabajo 50%; descontento con su sueldo 37%; espacio cerrado a la creatividad 25%; ruido 25%; relación con pares 20%; descontento con beneficios 15%; calor 15%; otros motivos 10%; frío 6%; baja iluminación 5%. Es decir que en el ranking de los tres principales factores generadores de estrés se encuentra: Presión de los superiores: 56%, Exceso de trabajo: 50% Descontento con sueldo: 37%.

6 de cada 10 del Grupo 2 informantes afirmó que SÍ el estrés laboral afectó el desarrollo personal

También se consideró relevante para este trabajo saber en qué sentido el estrés laboral afectó el desarrollo personal de estos actores sociales como a lograr metas propuestas, en la

búsqueda de una mejor formación académica para la superación, en la aceptación de responsabilidades, en la obtención de ascensos y la asociación de nuevos caminos profesionales. El promedio de 6 de cada 10 del Grupo 2 informantes afirmó que SÍ el estrés laboral afectó el desarrollo personal, contra el 4 de 10 que dijo NO el estrés laboral no afectó el desarrollo personal o afectó Muy poco.

Entre los profesionales del Grupo 1 como la investigación busco conocer en que afectó el desarrollo personal y por esto no fue posible hacer el cuadro comparativo con los profesionales del Grupo 2, sin embargo los señalados por los profesionales refuta el resultado y la proximidad del resultado apurado entre los profesionales del Grupo 2. La conclusión es, por lo menos, 5 de cada 10 consultados consideran que al estrés laboral como un motor favorecedor de nuevas metas y logros.

5 de cada 10 de los informantes afirman que estaban contentos con el salario/sueldo percibido.

3 de cada 10 afirman que encuentran dificultades para trasladarse al trabajo como posible causa de ausentismo

Al interrogarlos acerca de las dificultades para trasladarse al trabajo como posible causa de ausentismo, Al respecto, el promedio de 3 de cada 10 afirman que SI; el restante 7 de cada 10 afirman que NO. Este quizás sea otro importante punto importante de aclarar, dado que en general en entre los profesionales del Grupo 1 que fueran informantes hay personas de Brazil y Argentina y están son de diferentes localidades y entre los profesionales del Grupo 2 personas de São Paulo que es la mayor ciudad de Brazil y que enfrenta diariamente problemas con congestionamientos en el tránsito.

7 de cada 10 de los informantes afirman conocer las políticas, visión y misión de sus empresas

6 de 10 de los informantes afirman la actitud de un superior influye en las ausencias laborales.

6 de cada 10 trabajadores reconocen y consideran las causas señaladas abajo atribuibles a los trabajadores como causas que generan el ausentismo.

También se consideró relevante para este trabajo saber la opinión de los informantes respecto las causas como: Enfermedad, Insatisfacción, Problemas familiares, Influencia de pares en el trabajo, Problemas relacionados con alcohol y narcóticos y otras causas, fueran demarcadas por los informantes considerando el grado que se pueden atribuir a los trabajadores como causas que generan el ausentismo.

El 6 de cada 10 trabajadores reconocen y consideran las causas señaladas atribuibles a los trabajadores como causas que generan el ausentismo. Entre los profesionales del Grupo 1 como la investigación busco conocer las causas no fue posible hacer el cuadro comparativo con los profesionales del Grupo 2, sin embargo, las causas señaladas por los profesionales refuta el resultado y la proximidad del resultado apurado entre los profesionales del Grupo 2.

8 de 10 entre los profesionales del Grupo 2 informantes, reconocen las causas demarcadas por los informantes que se pueden se atribuir a los trabajadores que generan el ausentismo.

Las causas demarcadas por los informantes que se pueden se atribuir a los trabajadores que generan el ausentismo, son: Enfermedad 75%; Insatisfacción 55%; Problemas familiares 50%; Influencia de pares en el trabajo 11%; Problemas relacionados con alcohol y narcóticos 9%; otras causas 5%. En el ranking de las causas demarcadas por los consultados, los tres primeros puestos se encuentran ocupados por: Enfermedad 75%, Insatisfacción 55%, Problemas familiares 50%.

8 de 10 entre los profesionales del Grupo 2 consideran las causas abajo y que pueden atribuir a las empresas como causas que generan el ausentismo.

También se consideró relevante para este trabajo saber la opinión de los informantes respecto las causas como: Bajos salarios, Exceso de trabajo, Presión excesiva, Clima Organizacional conflictivo, Problemas con jefes o superiores inmediatos, Ambiente físico inapropiado y poco ergonómico, Falta de control interno, fueran demarcadas por los informantes considerando el grado que se pueden atribuir a las empresas como causas que generan el ausentismo.

El promedio de 8 de 10 entre los profesionales del Grupo 2 informantes afirmó que SÍ lo consideran, contra el 2 de 10 que NO las consideran o consideran Muy poco las causas como atribuibles a las empresas como causas que generan el ausentismo. Entre los profesionales del Grupo 1 como la investigación busco conocer las causas no fue posible

hacer el cuadro comparativo con los profesionales del Grupo 2, sin embargo, las causas señaladas por los profesionales refutan el resultado y la proximidad del resultado apurado entre los profesionales del Grupo 2.

Las causas señaladas por los informantes que se pueden atribuir a las empresas como generadoras del ausentismo son: Bajos salarios 56%; Exceso de trabajo 52%; Presión excesiva 51%; Clima Organizacional conflictivo 47%; Problemas con jefes o superiores inmediatos 41%; Ambiente físico inapropiado y poco ergonómico 31%; Falta de control interno 26%. En el ranking de las causas demarcadas por los informantes que se pueden atribuir a las empresas como generadoras del ausentismo están: Bajos salarios 56%, Exceso de trabajo 52%, Presión excesiva 51%.

6 de cada 10 de los informantes afirman podían tomar decisiones o realizar actividades por iniciativa propia.

Con el objetivo de indagar sobre el grado de autonomía y creatividad existente en las empresas de los informantes y sobre los aspectos relacionados con la monotonía desencadenantes de estrés laboral y de ausentismo laboral, se preguntó si estos trabajadores podían tomar decisiones o realizar actividades por iniciativa propia.

8 de cada 10 del Grupo 2 afirman que tienen el reconocimiento por el trabajo realizado.

6 de cada 10 de los informantes afirman que consideran la relación con sus superiores satisfactoria.

5 de cada 10 de los informantes consideran su ambiente físico del trabajo como elemento que favorece desalienta el ausentismo satisfactorio

Se ha considerado importante consultar también qué piensa este grupo respecto en qué grado consideran su ambiente físico del trabajo como elemento que favorece desalienta el ausentismo satisfactorio, Al respecto, el 5 de cada 10 de los informantes afirman que SI; la otra mitad afirman que NO, Este indicador es importante, dado que las condiciones precarias del medio ambiente laboral, sin dudas, genera estrés, problemas ergonómicos y de salud,

enfermedades laborales, insatisfacción, falta de motivación y, consecuentemente, más ausentismo.

4 de cada 10 de los informantes acreditan que Conocer la visión de los actores sociales puede convertirse en una valiosa herramienta para minimizar el ausentismo en las organizaciones.

Conocer la visión de los actores sociales puede convertirse en una valiosa herramienta para minimizar el ausentismo en las organizaciones. Por esta razón, se indagó si ellos consideran que el ausentismo representa un problema para su empresa. Al respecto, el 4 de cada 10 de los informantes afirman que SI; el restante 3 de 10 afirman que NO. En otras palabras, por lo menos 6 de cada 10 consultados no están seguros si el ausentismo representa o no un problema para la organización. Posiblemente lo anterior se sustente en un simple desconocimiento del tema o en su postura política frente al mismo.

5 de cada 10 informantes afirman que la ausencia de un colega como acción que puede complejizar aún más, o no, el ausentismo de una organización.

2 de cada 10 de los informantes consideran se en el derecho a ausentarse sin justificación porque un colega también lo hizo.

3 de cada 10 profesionales gozan de esta flexibilidad – variable de teletrabajo - que auxilia en la disminución del ausentismo y del estrés laboral

Al interrogar qué tan fácil les resulta trabajar en grupo, al respecto, un promedio de 6 de cada 10 informantes afirma que les resulta fácil trabajar en grupo.

Los demás dejaron entrever que esta situación puede representar problemas de relación con pares, con su concentración, problemas de estrés o generadores de ausentismo.

8 de cada 10 informantes dicen no faltar porque otro faltó.

Esta pregunta fue casi una trampa en el proceso, ya que por medio de la misma se reitera el debate del derecho a ausentarse sin justificación porque otros colegas hacen lo mismo. Al respecto, 8 de cada 10 informantes dicen no faltar porque otro faltó, o sea la mayoría de ellos no consideran que esto sea un derecho y una decisión licita. Sin embargo, existió un porcentaje de menor representatividad que confirman haberse ausentado por pautar sus acciones espejándose en las actitudes de los demás. Aquí puede observarse que el entorno y la cultura de los miembros de la organización podrían llegar a propagar el ausentismo si el mismo no es monitoreado y analizado mediante acciones de comunicación interna y de procesos motivacionales, reiterando y ratificando de este modo las conclusiones anteriores.

6 de cada 10 informantes afirman tener alguna idea de lo que significa el ausentismo presencial.

En esta etapa de la investigación interesaba saber si los actores sociales, es decir los informantes, tenían alguna idea de lo que significa el ausentismo presencial. En este caso, un promedio de 6 de cada 10 informantes afirma que SI; el restante 4 de 10 afirman que NO. Lo anterior lleva a concluir que los profesionales del Grupo 2 están más al tanto del tema que los profesionales del grupo 1.

Por lo menos 1 de cada 2 informantes posee una idea parcial de lo que representa el ausentismo presencial o, tal vez, no comparten ideológicamente la teoría de medición de los índices de horas efectivamente trabajadas y no trabajadas; sino que basaron sus respuestas en el respeto al humano; en cuanto a su propia naturaleza y cultura.

4 de cada 10 informantes posee una idea parcial de lo que representa el ausentismo presencial o están imbuidos del discurso organizacional respecto de lo que está o no permitido sobre el uso o no uso autorizado de las herramientas de trabajo que son un patrimonio de las empresas

Tratando de analizar el tema desde otra perspectiva, se hizo referencia respecto al grado que se consideraba ausentismo presencial el hecho de tomar tiempo para leer mails personales, acceder a redes sociales, resolver trabajos académicos, usar chats desmedidamente, etc. Las cifras permiten concluir que por lo menos 4 de cada 10 informantes posee una idea parcial de lo que representa el ausentismo presencial o están imbuidos del discurso organizacional respecto de lo que está o no permitido sobre el uso o no uso autorizado de las herramientas de trabajo que son un patrimonio de las empresas; o comparten en parte de esta teoría. Expresado en otras palabras, los índices u horas efectivamente trabajadas que miden las empresas no parecen ser un tema relevante para estos actores sociales, quienes piensan que debe ser respetado su derecho a tomar un descanso para

beber café o fumar; pero no reconocen el derecho de la empresa a recibir las horas de trabajo por las que paga a sus empleados. En otras palabras, el presente trabajo solo pudo comprobar la valoración que estos actores sociales dan respecto a los aspectos personales o de alimentación que están estrictamente relacionados a la cultura local como ya señalado en la primera parte de la investigación con los profesionales en el caso de mate o el café en la Argentina y en el sur de Brasil.

3 de cada 10 consultados ni siquiera conoce cuáles son los casos más comunes registrados en su empresa - las categorías presentadas se concentra el mayor ausentismo en sus empresas - o no reciben informaciones de estos números por parte del directorio.

Se indagó en esta etapa en qué grado conocían o tenían una idea aproximada de en cuál de las categorías presentadas se concentra el mayor ausentismo en sus empresas y el nivel de profundidad de este conocimiento respecto a estas ausencias como: Enfermedad común; Licencias y permisos legales; Maternidad; Enfermedades profesionales y Horas sindicales. El resultado es que se conoce poco sobre los reales problemas y dónde se concentra dicho ausentismo ya que por lo menos 3 de cada 10 consultados ni siquiera conoce cuáles son los casos más comunes registrados en su empresa, o no reciben informaciones de estos números por parte del directorio.

7 de cada 10 de los informantes afirman los únicos responsables de resolver el ausentismo en cada empresa Los jefes de departamentos; el Departamento de recursos humanos; La gerencia y Sus pares de trabajo.

Al pretender analizar más profundamente lo que conocían y pensaban los miembros de la muestra sobre este tema, en qué grado ellos consideraban que eran los únicos responsables de resolver el ausentismo en cada empresa Los jefes de departamentos; el Departamento de recursos humanos; La gerencia y Sus pares de trabajo. En este caso, un promedio de 7 de cada 10 de los informantes afirman que SI; el restante 3 de 10 afirman que NO. Esto refuta lo anterior y la conclusión de que para la mayoría de los informantes (67%) el problema del ausentismo incumbe a la gerencia o a los líderes, dirigentes y responsables por la organización. Ello se contrapone al 33% que reconoce que es responsabilidad de todos. Es decir que solo 3 de cada 10 personas consideran que el tema del ausentismo compete a todos los actores organizacionales.

6 de cada 10 consultados del grupo 2 identifican algún tipo de actuación empresarial respecto del fenómeno ausentismo.

En esta etapa se consultó si estaba anoticiados y el grado de alguna actuación para mejorar la situación del ausentismo laboral en sus empresas como: sí existían actuaciones de control; Mejor relación y comunicación para abordar el ausentismo, Diferentes actuaciones e Imposición de sanciones. Entre los profesionales del Grupo 1 como la investigación busco conocer las causas no fue posible hacer el cuadro comparativo con los profesionales del Grupo 2, sin embargo, las causas señaladas por los profesionales refuta el resultado y la proximidad del resultado apurado entre los profesionales del Grupo 2.

En este caso para los profesionales del Grupo 2, 6 de cada 10 consultados identifican algún tipo de actuación empresarial respecto de este fenómeno. De este modo, queda confirmada la existencia de este fenómeno individual y social en las organizaciones.

Entre los profesionales del Grupo 1 se consultó si estaba anoticiados de alguna actuación para mejorar la situación del ausentismo laboral en sus empresas. Al respecto, 7 de cada 10 consultados identifican algún tipo de actuación empresarial respecto de este fenómeno. De este modo, queda confirmada la existencia de este fenómeno individual y social en las organizaciones.

7 de cada 10 informantes no participan de un programa de conciliación de la vida laboral y familiar.

Retomando la cuestión del tiempo de descanso, se indagó si existe algún programa de conciliación de la vida laboral y familiar. Un promedio de 7 de cada 10 informantes no participa de un programa de conciliación de la vida laboral y familiar. Esto puede ser considerado como un dato importante para validar la importancia del descanso semanal remunerado, el respeto al tiempo y horas establecidas en el contrato de trabajo, el gozo en tiempo y forma de las vacaciones. Esta imposibilidad de conciliar la vida laboral y familiar es una balanza sin el equilibrio esperado y, sin dudas, deriva en estrés y en incremento de ausentismo laboral por factores psicológicos, biológicos, sociales, etc.

1 de cada 10 confirman la ausencia por alcohol.

Con el objetivo de ir un poco más al fondo del tema respecto de las causas que generan el ausentismo laboral, se interrogó a los informantes si han estado ausentes de su trabajo por consumo de alcohol en los últimos 12 meses. Cabe aclarar que todavía sobreviví la duda de si todas las personas fueron sinceras en este ítem, aunque al compararse los informantes los números validan este resultado, no obstante, dado el carácter de anónimo e impersonal de la encuesta resulta esperable que los datos sean válidos y representativos. En otras palabras, por lo menos 1 de cada 10 confirman la ausencia por alcohol.

3 de cada 10 de los informantes afirman que el consumo de alcohol no afectaba el rendimiento laboral de los trabajadores

Para profundizar un poco más la pregunta anterior, se solicitó a los informantes que dijeran en qué grado consideran que el consumo de alcohol no afectaba el rendimiento laboral de los trabajadores. El promedio de 3 de cada 10 de los informantes afirman que SI; el restante 7 de 10 afirman que NO. Vale decir que hay una diferencia considerable entre Grupo 1 y Grupo 2 en términos de opinión sobre el tema aunque en ambos lo exponencial de los resultados es que NO consideran que el consumo de alcohol afectaba el rendimiento laboral de los trabajadores o afecta en partes el rendimiento laboral, encontrándose entre dichos efectos un posible generador del ausentismo laboral y por detrás del consumo otros tantos dramas, problemas e situaciones sociales a analizar.

Parte del esfuerzo en la identificación de las variables es el resumen de las variables psicosociales subyacentes en el ausentismo de las organizaciones. En el marco conceptual desarrollado como base de los elementos fundantes de esta investigación y del proceso de recolección de datos de la fuente documental realizada directamente con los actores sociales se condensa toda la información necesaria para el análisis que se llevará a cabo a continuación mediante procesos de comprobación y refutación del saber teórico e ideológico organizacional.

10. RESULTADO AMPLIADO Y CONSIDERACIONES SOBRE EL CUESTIONARIO

La presente investigación se caracterizó por poseer un enfoque cualitativo y descriptivo, según lo definido por Richardson et. al. (1999). Se trata de un estudio en que se recogieron los datos necesarios a través del análisis de contenido, histórico-bibliográfica y de cuestionarios estructurados auto-administrados. Debido a que este fue un estudio sobre el fenómeno del ausentismo, el objetivo no era en investigar con mayor profundidad el tema en cuestión como ampliamente discutido en los antecedentes y fundamentos metodológicos, sino comprender mejor la interrelación entre las variables y generar hipótesis para fomentar futuras indagaciones más amplias.

Cabe añadir que también fue un estudio no experimental, pues pretendió registrar, analizar y correlacionar hechos o fenómenos sin manipular variables, sino tratando de descubrir con qué frecuencia ocurre el fenómeno de ausentismo y más que la frecuencia las causas de este - obviamente restricto a la muestra-población investigada - su relación y su interacción con otros fenómenos y entre las variables que conllevan a este.

El estudio descriptivo, en sus múltiples formas, trabaja sobre los datos o hechos recogidos de la realidad o del aparato analizado, abarca los aspectos de un contexto general y los amplía analizando e identificando las distintas formas de los fenómenos sin interferir en la realidad, solo describiéndola e interpretando los hechos que influyen en el fenómeno.

Sobre el objeto de investigación de la presente investigación vale resaltar que, considerando el discurso organizacional a través de un recorte analítico, no se aborda en esta investigación la cuestión de los índices o demostrativos numéricos en sí mismo, puesto que

no se tiene la intención de enseñar cómo es la fórmula que compone estos índices o tasas y tampoco demostrarlos. Por el contrario, se ha buscado desarrollar un análisis reflexivo desde el propio actor social; es decir, el trabajador-profesional donde el discurso organizacional es audible y se produce a través de la forma en que los informantes piensan, incorporan, creen y sienten respecto del tema y cómo estos justifican el fenómeno en este caso el ausentismo. Por ello, se propuso evaluar las siguientes variables de análisis: estrés, dolor, satisfacción y cultura organizacional. Todo lo anterior obligó a conocer, recolectar y cruzar comparativamente el discurso implícito y explícito de las organizaciones y de los profesionales del área de recursos humanos voluntarios que participaran de la encuesta en la primera leva de la muestra (Grupo 1) y en la segunda leva de la muestra (Grupo 2). De este modo, dicho discurso de ambos funcionó como un espejo parcial, es decir un punto de partida, para evaluar y/o entender algo de la realidad respecto a las variables psicosociales que están por detrás del ausentismo, creyendo que por medio del análisis de estos se construiría un mapeo de los elementos importantes que demuestran las variables psicosociales del fenómeno[29] – variables estas expuestas sistemáticamente en la TABLA 19 - CONCEPTOS GENERALES DE LAS VARIABLES QUE PUEDEN GENERAR U ORIGINAR EL AUSENTISMO para, luego, y de allí tener más claro por dónde transita o puede transitar el discurso organizacional.

En vistas a los argumentos expresados hasta el momento, al llevar a aplicar la herramienta de recolección de datos con el cuestionario se aseguró la relevancia y la pertinencia de los informantes. En la primera muestra los profesionales argentinos y

[29] Mapeo realizado por medio de la lectura y consolidación de datos implícitos y explícitos en los Cuestionarios del Grupo 1 y Grupo 2, así como del referencial teórico – sistemáticamente organizados en la TABLA 18 - CONCEPTOS GENERALES DE LAS VARIABLES QUE PUEDEN GENERAR U ORIGINAR EL ABSENTISMO de elaboración propia como resultado del esfuerzo de trabajo cualitativo y descriptivo de esta investigación.

brasileños que sí ofrecerán para participar de la presente investigación de modo voluntario totalizaran 124 (Grupo 1) que contestaron siendo que el 76% de ellos pertenecían a empresas de servicios y consultorías, 4% a industrias, 7% a siderometalúrgica, 2% a grandes almacenes y el 11% restante provenían de otros sectores. (Datos extraídos de la recolección de datos de este trabajo). En la segunda muestra los profesionales argentinos y brasileños que sí ofrecerán para participar de la presente investigación de modo voluntario totalizaran 100 (Grupo 2) que contestaron y puede notarse que el 67% de los profesionales informantes pertenecen a la rama de consultoría, servicios, recursos humanos, ONG e Instituciones educativas; y que el restante 33% está distribuido entre los demás sectores representados. Todos los miembros de la población respondieron un total de 41 preguntas elaboradas con el objetivo de identificar las percepciones y reacciones de los actores sociales – profesionales del área de recursos humanos - escuchando lo que piensan sobre el ausentismo y el discurso organizacional implícito. (Ver el cuestionario adjunto en los apéndices de la presente investigación). El cuestionario fue aplicado entre los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2013 para los profesionales voluntarios (Grupo 1) y recopilada para esta investigación en diciembre de 2013 y fue aplicado entre los meses de marzo y abril de 2015 para los profesionales voluntarios (Grupo 2) y recopilados para esta investigación en mayo de 2015. Es importante aclarar que no hay ninguna razón especial para este recorte temporal, sino que fue en período elegido y posible al azar bajo la consideración de que un análisis con diferentes actores ofrece sus propias condiciones y tiempo para dimensionar esta investigación y sus resultados, tampoco la rama es un dato relevante o fue objeto de análisis, sino que esta información está presente en la lides de esta investigación para y con el objetivo de demostrar que abarcó una amplia variedad de profesionales de RRHH de diferentes empresas e segmentos.

Como complemento de la herramienta de recolección de datos de esta investigación se llevó a cabo un rastreo histórico sobre los modelos productivos y la construcción de la identidad del trabajador. Al realizar este camino, se proporcionó un nuevo elemento clave para entender en qué punto los problemas sociales y de desigualdad social se articulan con la formación y construcción de un perfil de trabajador más o menos identificado al interés y con los objetivos de las organizaciones. Es decir, es necesario el saber sociológico respecto a esta identidad para comprender cómo esta misma identidad puede ser objeto a fomentar el ausentismo o en partes influenciarlo.

Luego de recolectar toda la información necesaria, los resultados fueron tabulados atendiendo a variables que se estimaron útiles para contrastar la situación particular de la empresa[30], tomada por simple ejemplo, como objeto de estudio para un contexto más amplio. Por ello, los cuestionarios han incluido aspectos como la causa formal del ausentismo, el sector de actividad o la edad de los empleados, pero no de localidad. De este modo, se espera que los resultados obtenidos sirvan para incrementar el interés por las variables psicosociales que generan el ausentismo en diversos puntos geográficos y en todos los agentes implicados, de alguna manera, en su solución.

Así, se han desarrollado dos capítulos en esta investigación de carácter histórico-sociológico con el objetivo de entender un poco más el significado de la palabra trabajo y trabajador, considerando y tomando como ejemplo los modelos productivos de Brasil y la formación de la identidad del trabajador. Al mismo tiempo, se ha intentado buscar en el campo del saber interdisciplinar elementos que ayudaron a pensar cómo está constituido el

30 Empresa en la cual fue posible acceder a sus reportes para análisis de contenido. Por este simple hecho, aquí denominada “Ejemplo” sin un motivo especifico por su elección, sino que el criterio adoptado de accesibilidad.304

sujeto trabajador y la conceptualización del trabajo. Según Jacob (2005) habría que considerar que esta óptica no presenta más que una parte de la realidad, aunque no permite comprender el conjunto integral de los problemas enfrentados. En tal sentido, trabajo es una actividad económica, política y religiosa en evolución constante. Sin embargo, los cambios sociales "solo pueden realizarse por absorción y digestión del pasado y de las culturas con las que nos enfrentamos". (Jacob, 2005, p.94)

En el momento en que, gracias a las técnicas, se mejoraron en proporciones considerables la productividad, y en que parece que ya no hay trabajo para todos, es imprescindible plantearse la cuestión de la evolución de la noción de trabajo, que obliga a reabrir el campo de investigaciones hacia la historia o la antropología. Las reivindicaciones sociales hoy mencionadas superan el campo de las simples reivindicaciones laborales como se esperan sean los salarios y condiciones de trabajo, así como están orientadas hacia reivindicaciones que pueden afectar la calidad de vida (ecología), y es desde esta perspectiva que también desarrollamos esta investigación, es decir desde el punto de vista del medio ambiente y del entorno laboral (CVT). Aquí cabe destacar que se hace referencia a otros sistemas culturales que ya no se pueden borrar del espacio con el pretexto de que tiene tendencia a desaparecer.

En suma, la presente investigación realizó un corte transversal de una temática actual y acuciante que merece ser analizada con mayor profundidad puesto que ya resulta imposible considerar al trabajo como valor central del sistema social, como una actividad natural. Quizá, habría que juntar los mitos y creencias que orientan sus representaciones y comportamientos y relativizar también su valor, imaginando su evolución hacia un futuro que ya se ha instalado como presente. (Jacob, 2005)

10.1.0. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

El objetivo de esta investigación, tal como se anticipara oportunamente, es dar a conocer a las empresas y a todos aquellos académicos o no que manifiesten algún interés sobre el tema de la investigación, las variables psicosociales del ausentismo a través de la visión-percepción de los propios actores sociales con el fin de que estos datos puedan servirles para adoptar mejores soluciones tendentes a minimizar y reducir su propio ausentismo, en tanto constata circunstancias atribuibles a costumbres o a características sectoriales o locales o, por el contrario, señala la existencia de problemas específicos en la empresa.

Con el fin de ayudar a interpretar los datos obtenidos del estudio, y dar a conocer las bases de su realización, a continuación, se expondrá una breve síntesis de los principales aspectos que lo componen y más allá de esta investigación contar con algunos análisis estadísticos, es decir, ella nos es un tipo de investigación cuantitativa o cuali-cuanti sino que nos servimos de la posibilidad de estos datos para desarrollarla. (la investigación en su totalidad está disponible a continuación)

El estudio realizado se centra en los datos analizados de 124 (ciento veinte y cuatro) profesionales del área de recursos humanos de Brasil y Argentina, de diferentes industrias y ramas, de diferentes ciudades y localidades[31], aquí denominado Grupo 1 y de 100 (cien) profesionales del área de recursos humanos de Brasil y Argentina, de diferentes industrias y ramas, de diferentes ciudades y localidades denominado Grupo 2 informantes en la segunda

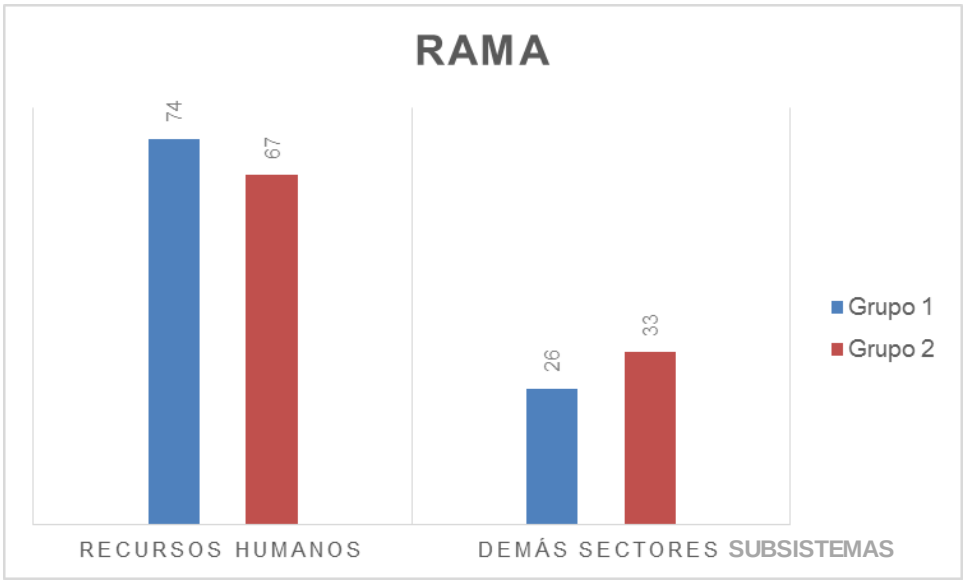
[31] El estudio del ausentismo propuesto fue posible a través del análisis de las respuestas obtenidas en el cuestionario sobre ausentismo aplicado a profesionales del área de recursos humanos de diferentes empresas y ramas siendo estos profesionales de diferentes ciudades, localidades y regiones de Brasil y Argentina, sin embargo en el análisis de los hallazgos no se trabajó esto de forma diferenciada o comparada los dos países dado que no presenta relevancia, y no aporta al campo de conocimiento y su participación fue voluntaria.

parte de la investigación. ***Ambas etapas de aplicación del cuestionario están sistemáticamente relacionadas a continuación para una mejor lectura y comprensión de los datos recolectados y para una mejor aprensión del alcance de las respuestas entre los dos grupos informantes, proximidad, diferencias y correlaciones de lectura, ideas, entendimiento y madurez profesional y personal de las personas pertenecientes a estos grupos.***

Distinguiendo entre trabajadores de mano de obra directa (operarios) y trabajadores de mano de obra indirecta, administrativa y comercial (empleados), los datos y los sectores representados resultantes son los siguientes:

- Consultoría, servicios, recursos humanos, ONG, instituciones educativas;
- Químicas: industria farmacéutica, perfumería, plásticos, caucho, pinturas;
- Siderometalúrgica: metal, automotores, electricidad, maquinaria;
- Vidrio y cerámica;
- Grandes almacenes;
- Varios: almacenaje, transporte, distribución, etc.

Observando las cifras precedentes puede notarse que el 74% de los profesionales informantes (Grupo 1) pertenecen a la rama de consultoría, servicios, recursos humanos, ONG e Instituciones educativas; y que el restante 26% está distribuido entre los demás sectores representados o subsistemas de recursos humanos y el 67% de los profesionales informantes (Grupo 2) pertenecen a la rama de consultoría, servicios, recursos humanos, ONG e Instituciones educativas; y que el restante 33% está distribuido entre los demás sectores representados o subsistemas de recursos humanos, o sea la diferencia es de 7 puntos porcentuales entre ellos.

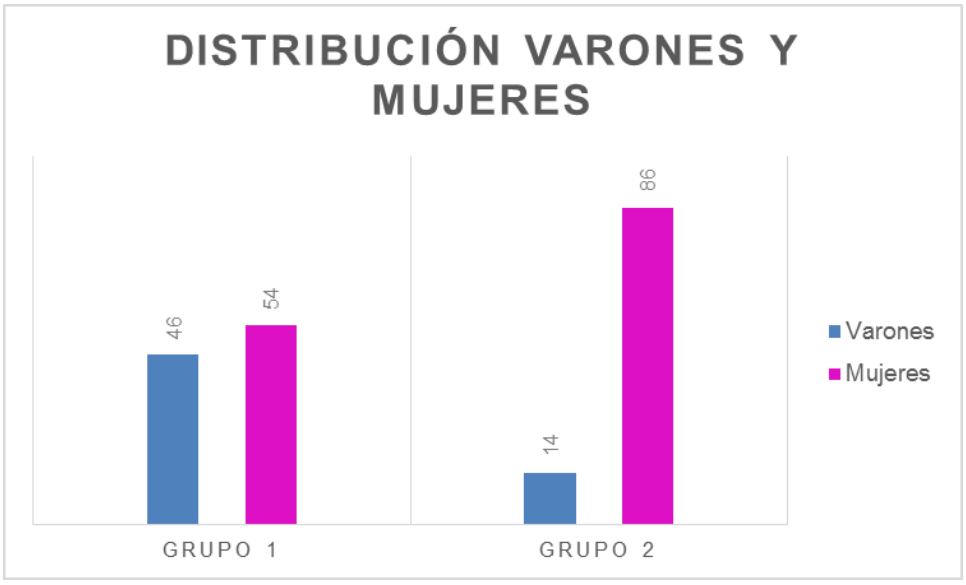


Las muestras resultado de la población informante fueron obtenidas en dos momentos. En el primer con profesionales del área de recursos humanos de localidades específicas: Brasil y Argentina (Grupo 1). En él según con profesionales del área de recursos humanos de localidades específicas: Brasil y Argentina (Grupo 2). Las macro localidades de los grupos investigados con el recorte utilizado para esta investigación son las presentadas en el gráfico que aparece a continuación[32].

GRÁFICO 5 - LOCALIDAD DE LOS INFORMANTES (BRASIL Y ARGENTINA)

[32] Las localidades específicas como ciudades, estados, provincias no fueran objetivo de estudio, dado que la investigación aplicó la encuesta/entrevista a los profesionales del área de recursos humanos invitados por medio de la red social de LinkedIn con el envío del enlace para que ellos pudiesen acceder a la encuesta-entrevista, contéstala y súmetela de modo online.

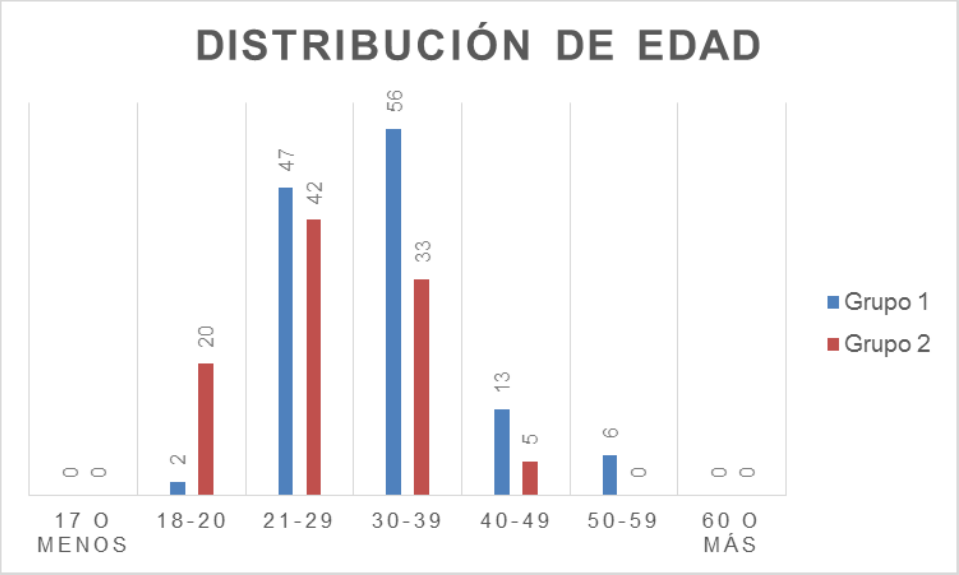
Por otra parte, debe añadirse que el 100% de los profesionales del Grupo 1 46% son varones y el 54% mujeres y los profesionales del Grupo 2 son 14% son varones y el 86% mujeres, la diferencia es de 32 puntos porcentuales para los varones y 32 puntos porcentuales para las mujeres, aunque estos datos no cobren relevancia para el análisis de esta investigación, sino que son meramente informativos.



Por tanto, los datos que aquí se aportan contemplan un análisis del ausentismo meramente informativo para darnos a conocer la población investigada-participante por edades, por tipo de contrato y por géneros, especificando el tipo de ausencia de que se trata; dentro de un contexto de ausentismo general y de ausentismo de los sectores citados.

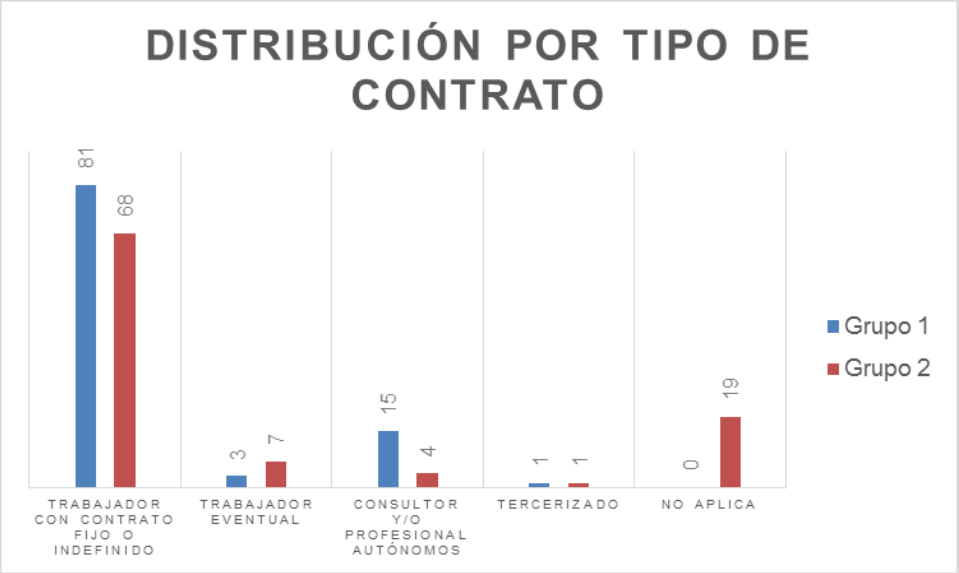
La distribución de edad de los informantes fue de 2% de los profesionales del Grupo 1 y 20% de los profesionales del Grupo 2 entre 18-20 años la diferencia es de 18 puntos porcentuales a mayor entre los profesionales del Grupo 2; de 47% de los profesionales del Grupo 1 y 42% de los profesionales del Grupo 2 de 21-29 años la diferencia es de 5 puntos porcentuales a mayor entre los profesionales del Grupo 1; el 56% de los profesionales del Grupo 1 y 33% de los profesionales del Grupo 2 de 30-39 años la diferencia es de 23 puntos porcentuales a mayor entre los profesionales del Grupo 1; 13% de los profesionales del Grupo 1 y 5% de los profesionales del Grupo 2 entre 40-49 años la diferencia es de 8 puntos porcentuales a mayor entre los profesionales del Grupo 1; el 6% de los profesionales del Grupo 1 y 0% de los profesionales del Grupo 2 de 50-59; En esta investigación no hubo valores que representen las categorías con 17 o menos y para 60 o más. Ciertamente, ello fue así porque entre los de los profesionales del Grupo 2 no hubo menores de 18 años y nos es

común para esta área de recursos humanos los mayores de 60 debido a las jubilaciones, por lo menos es lo que se desprende de la presente muestra.



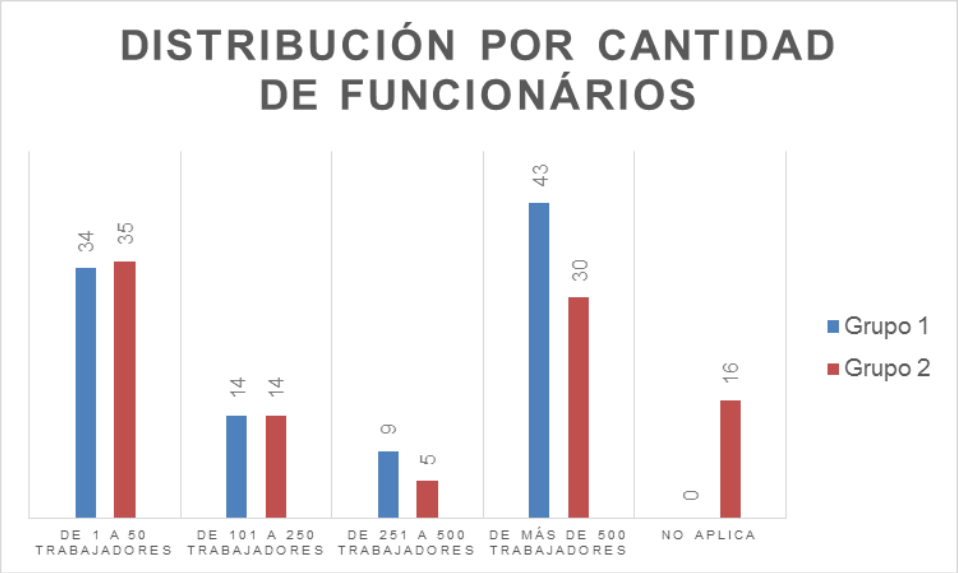
Los datos estudiados parten de la diferenciación respecto al tipo de contrato o relación con las empresas, aunque estos datos son meramente complementares y informativos en esta investigación y no fueran objeto de análisis especifico. El 81% de los profesionales del Grupo 1 y el 68% de los profesionales del Grupo 2 pertenecen al tipo de contrato - Trabajador con contrato fijo o indefinido, es decir que la diferencia es de 13 puntos porcentuales mayor entre los profesionales del Grupo 1; el 3% de los profesionales del Grupo 1 y el 7% de los profesionales del Grupo 2 pertenecen al tipo de contrato - Trabajador eventual, es decir que la diferencia es de 4 puntos porcentuales mayor entre los profesionales del Grupo 2; el 16% de los profesionales del Grupo 1 y el 4% de los profesionales del Grupo 2 pertenecen al tipo de contrato - Consultor y/o profesional autónomos, es decir que la diferencia es de 12 puntos porcentuales mayor entre los profesionales del Grupo 1; el 1% de los profesionales del Grupo 1 y el 1% de los profesionales del Grupo 2 pertenecen al tipo de contrato - Terceros, es decir que no hay diferencia entre ellos; el 0% de los profesionales del Grupo 1 y el 19% de los profesionales del Grupo 2 pertenecen a la categoría – No aplica, es decir que la diferencia es

de 19 puntos porcentuales mayor entre los profesionales del Grupo 2 y está claramente justificada, dado que muchos dedican se solo a la carrera universitaria aunque los datos deja entrever que por lo menos 8 de cada 10 de los profesionales del Grupo 2 trabajan y estudian al mismo tiempo.

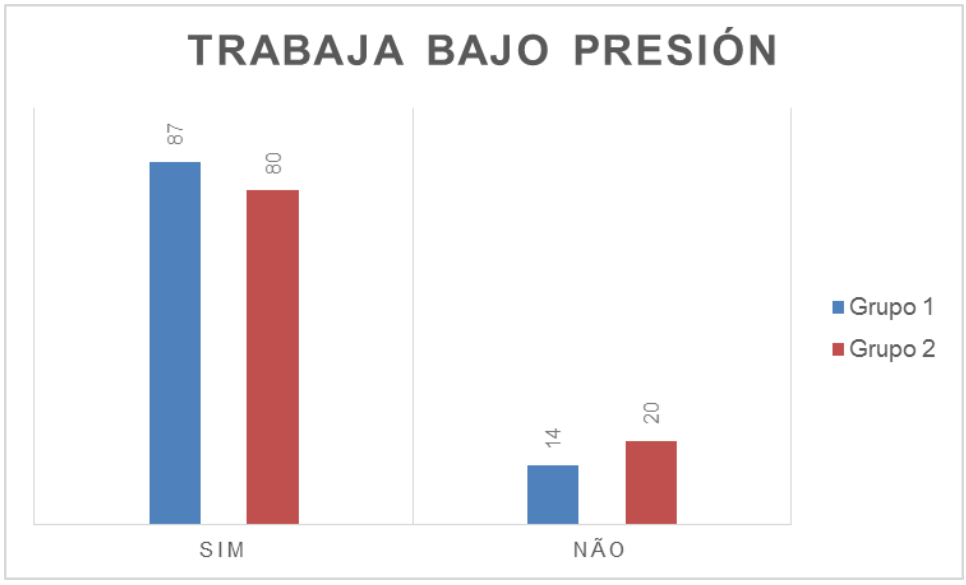


Los datos dejan entrever que el 34% del Grupo 1 y el 35% del Grupo 2 consultados respondió que sus empresas tienen entre 1 hasta 50 empleados la diferencia es de 1 punto porcentual a mayor entre los del Grupo 2; el 30% cuenta con más de 500 trabadores; el 14% del Grupo 1 y el 14% del Grupo 2 consultados respondió que sus empresas tienen entre 101 hasta 250 empleados no hay diferencia de punto porcentual entre ellos; el 9% del Grupo 1 y el 5% del Grupo 2 consultados respondió que sus empresas tienen entre 251 hasta 500 empleados la diferencia es de 4 punto porcentual a mayor entre los profesionales del Grupo 1; el 43% del Grupo 1 y el 30% del Grupo 2 consultados respondió que sus empresas cuenta con más de 500 empleados la diferencia es de 13 punto porcentual a mayor entre los profesionales del Grupo 1; el 0% del Grupo 1 y el 16% del Grupo 2 consultados respondió que No aplica la diferencia es de 16 punto porcentual a mayor entre los del Grupo 2 y está claramente justificada, dado que muchos dedican se actualmente solo a la carrera universitaria. Todo lo

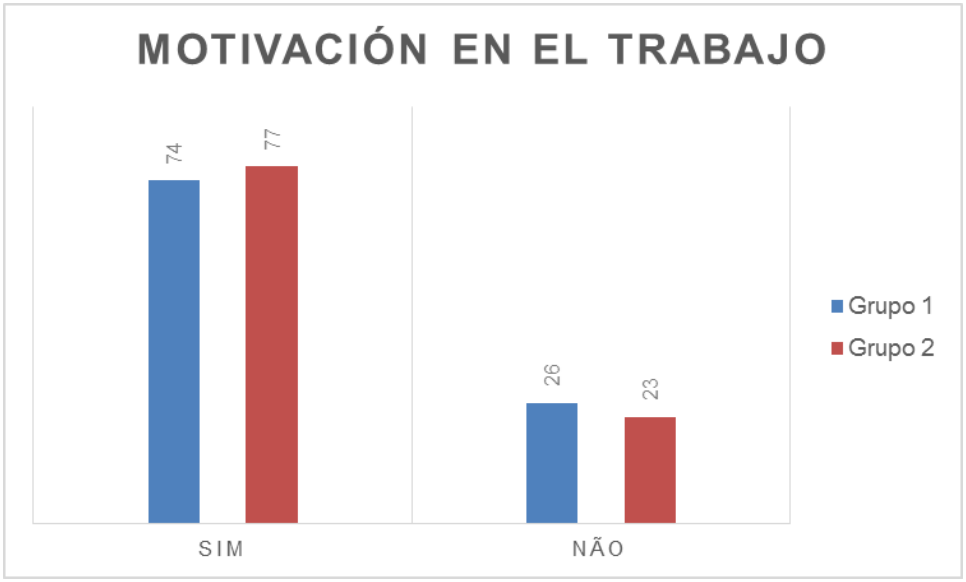
anterior como información complementar para ayudarnos a dimensionar o tamaño de las empresas en donde actúan o actuaban los informantes en el momento de la participación en esta investigación, por ende estos datos son meramente informativos y tampoco son objeto de análisis ampliado a los objetivos de esta investigación.



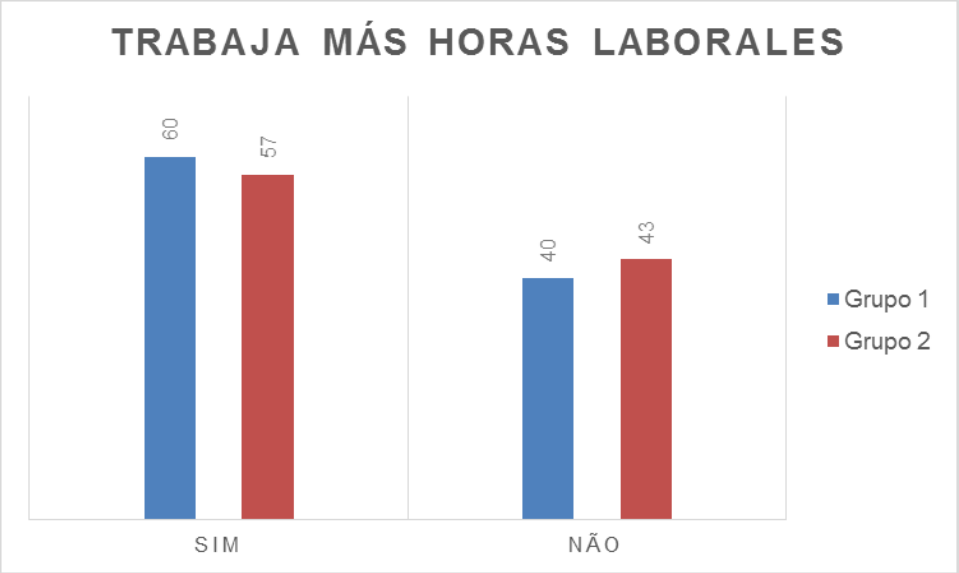
Se analizó también en qué grado estos profesionales de recursos humanos trabajan bajo presión en el ambiente laboral, es decir, estos datos contemplan su propia vivencia y percepción de como el factor estreses está o puede estar asociado al ausentismo laboral. El 87% de los profesionales del Grupo 1 y el 80% de los profesionales del Grupo 2 afirman que SI; el restante 14% del Grupo 1 y el 20% del Grupo 2 afirman que NO, o sea la diferencia es de 7 puntos porcentuales mayor entre los profesionales del Grupo 1 que trabajan bajo presión se comparado con los del Grupo 2 y 6 puntos porcentuales mayor entre los del Grupo 2 que no trabajan bajo presión se comparado con los profesionales del Grupo 1.



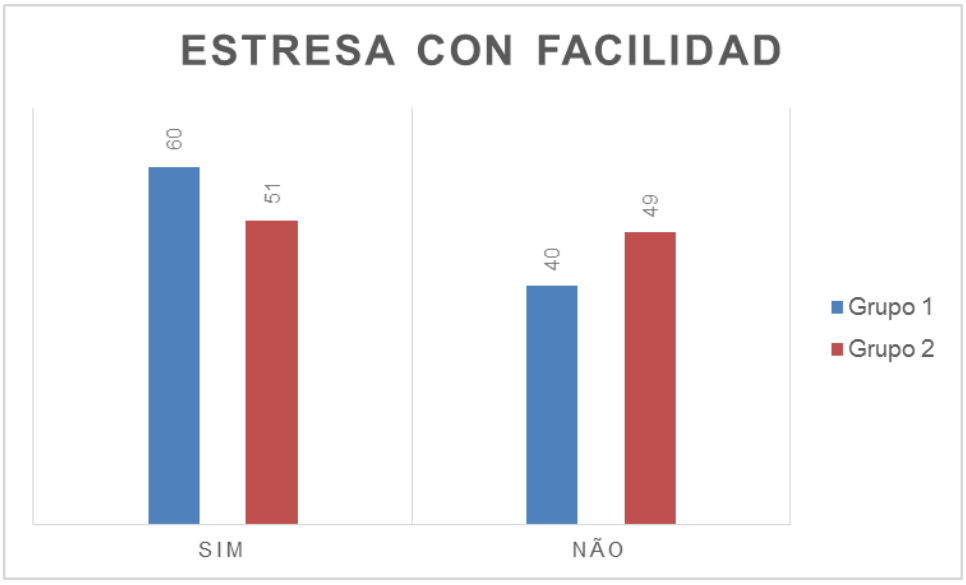
Al preguntar si ellos se sienten motivados en el ambiente de trabajo, el 74% del Grupo 1 y el 77% del Grupo 2 afirman que SI; el restante 26% de los profesionales del Grupo 1 y el 23% de los profesionales del Grupo 2 afirman que NO, o sea la diferencia es de 4 puntos porcentuales mayor entre los del Grupo 2 que trabajan bajo presión se comparado con los profesionales del Grupo 1 y 3 puntos porcentuales mayor entre los profesionales del Grupo 1 que no encuentran algún tipo de motivación en el trabajo se comparado con los del Grupo 2.



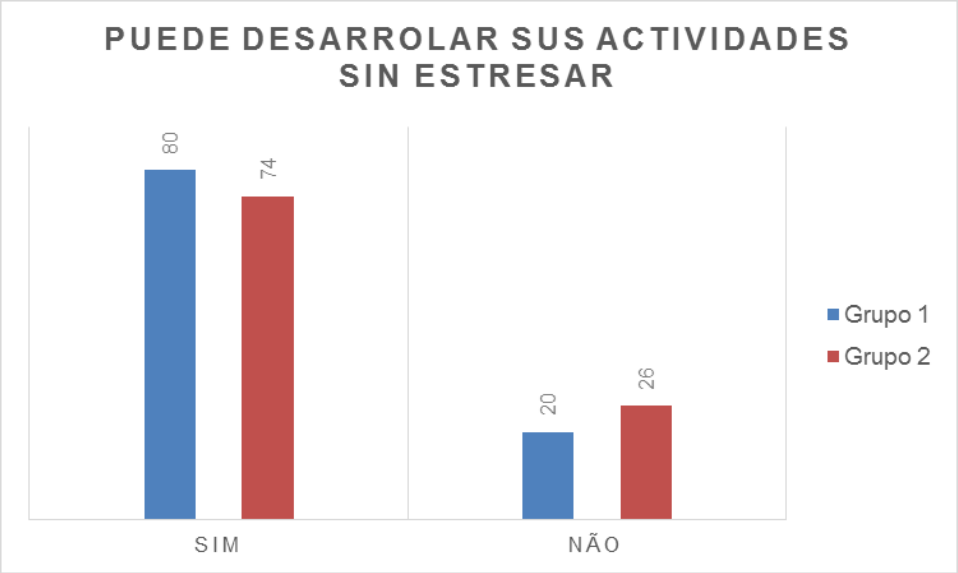
Indagados acerca de si trabajan más horas que las establecidas por su contrato laboral, el 60% del Grupo 1 y el 57% del Grupo 2 afirman que SI; el restante 40% de los profesionales del Grupo 1 y el 43% de los profesionales del Grupo 2 afirman que NO, o sea la diferencia es de 3 puntos porcentuales mayor entre los profesionales del Grupo 1 que exceden las horas laborales se comparado con los profesionales del Grupo 2 y 3 puntos porcentuales mayor entre los del Grupo 2 que no exceden las horas laborales se comparado con los profesionales del Grupo 1.



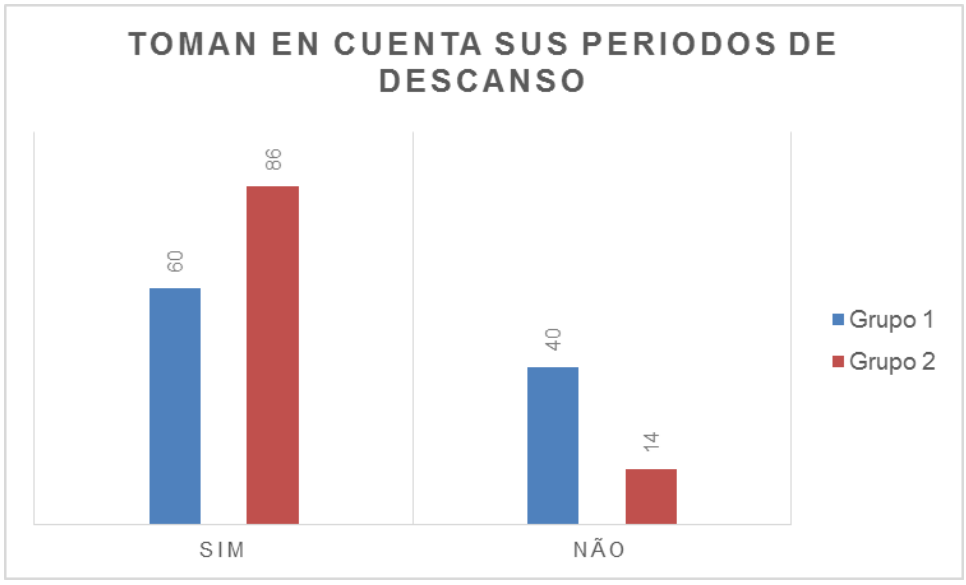
Consultados acerca de si en general ellos son personas que se estresan con facilidad, el 60% del Grupo 1 y el 51% del Grupo 2 afirman que SI; el restante 40% de los profesionales del Grupo 1 y el 49% de los profesionales del Grupo 2 afirman que NO, o sea la diferencia es de 9 puntos porcentuales mayor entre los profesionales del Grupo 1 que se estresan con facilidad o caen en situación de estrés se comparado con los del Grupo 2 y 9 puntos porcentuales mayor entre los profesionales del Grupo 2 que no se estresan con facilidad o no caen en situación de estrés se comparado con los del Grupo 1.



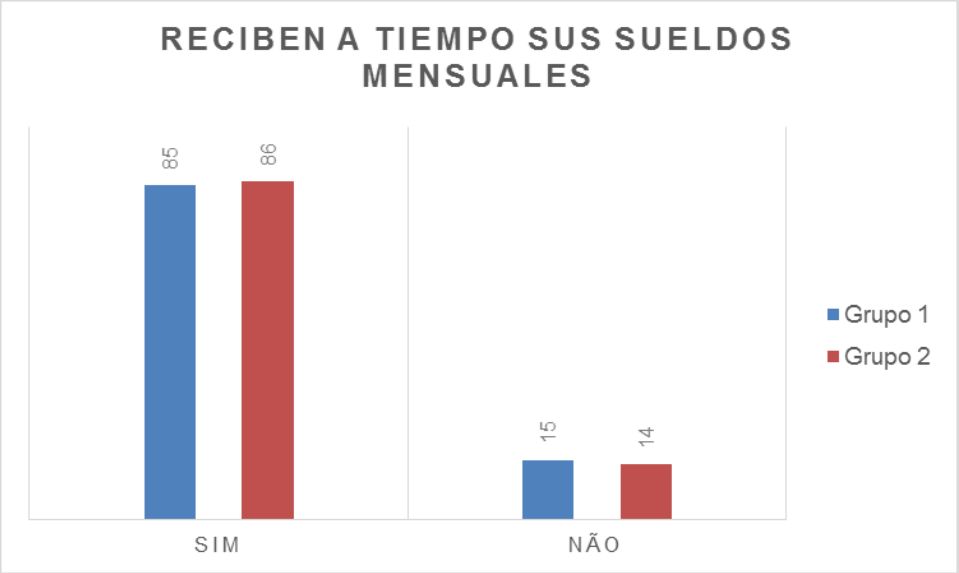
Para completar los datos relevados en la pregunta anterior, se preguntó si ellos consideran que pueden desarrollar sus actividades laborales sin estresarse, y el 80% del Grupo 1 y el 74% del Grupo 2 afirman que SI; el restante 20% de los profesionales del Grupo 1 y el 26% de los profesionales del Grupo 2 afirman que NO, o sea la diferencia es de 6 puntos porcentuales mayor entre los profesionales del Grupo 1 que pueden desarrollar sus actividades laborales sin estresarse de alguna forma se comparado con los profesionales del Grupo 2 y 6 puntos porcentuales mayor entre los profesionales del Grupo 2 que no pueden desarrollar sus actividades laborales sin estresarse de alguna forma se comparado con los profesionales del Grupo 1.



Indagados estos mismos actores acerca de si las empresas toman en cuenta sus periodos de descanso, sin hacer diferencia entre el descanso semanal remunerado y las vacaciones obligatorias, el 60% del Grupo 1 y el 86% del Grupo 2 afirman que SI; el restante 40% del Grupo 1 y el 14% del Grupo 2 afirman que NO, o sea la diferencia es de 26 punto porcentual mayor entre los profesionales del Grupo 2 informantes que consideran que las empresas respetan aunque de modo parcial el derecho al descanso remunerado se comparado con los profesionales y 26 punto porcentual mayor entre los profesionales que no consideran que las empresas respetan aunque de modo parcial el derecho al descanso remunerado se comparado con los profesionales del Grupo 2.



Las cuestiones económicas suelen representar un importante factor de estrés emocional en la vida de muchos profesionales. Sobre todo, en el caso de países en desarrollo como Brasil y Argentina. Con el objetivo de evaluar si existe un factor de estrés económico detrás del ausentismo, se indagó si estos actores sociales reciben a tiempo sus sueldos mensuales y el 85% del Grupo 1 y el 86% del Grupo 2 afirman que SI; el restante 15% del Grupo 1 y el 14% del Grupo 2 afirman que NO, o sea la diferencia es de 1 punto porcentual mayor entre los profesionales del Grupo 2 que confirman recibirlo a tiempo se comparado con los profesionales del Grupo 1 y 1 punto porcentual mayor entre los profesionales del Grupo 1 que confirman no recibirlo a tiempo se comparado con los profesionales del Grupo 2.



Con el objetivo de identificar los síntomas conocidos por el estrés, ya sea este laboral o no, indagamos a estos actores sociales sobre los síntomas experimentados a causa de un estado estresante como el Nerviosismo, Dolor de cabeza, Desánimo, Mal Genio o Enojo, Ganas de no trabajar, Problemas relacionados a concentración, Tristeza, Hambre, Depresión, Falta de apetito, Reacción Urticaria, Hipertensión y Otros síntomas.

Entre los profesionales del Grupo 2 el 66% afirmó que SÍ lo ha experimentado, contra el 34% que dijo que NO lo ha experimentado o muy poco. Entre los profesionales del Grupo 1 como la investigación busco conocer los síntomas experimentados no fue posible hacer el cuadro comparativo con los del Grupo 2, sin embargo los síntomas señalados por los profesionales del Grupo 1 refuta el resultado y la proximidad del resultado apurado entre los profesionales del Grupo 2.

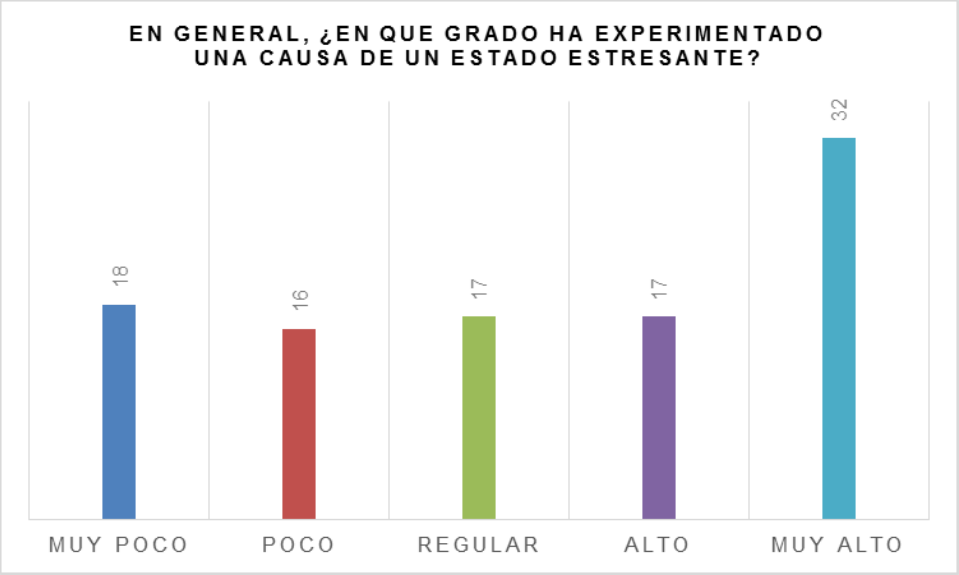
Entre los síntomas presentados y experimentados por los profesionales del Grupo 1 informantes, el de mayor índice (57%) fue el nerviosismo; seguido por Dolor de cabeza (50%); Desánimo (42%); Mal Genio o Enojo (40%); Ganas de no trabajar (37%); Problemas relacionados a concentración (27%); Tristeza (16%); Hambre (15%); Depresión (15%); Falta

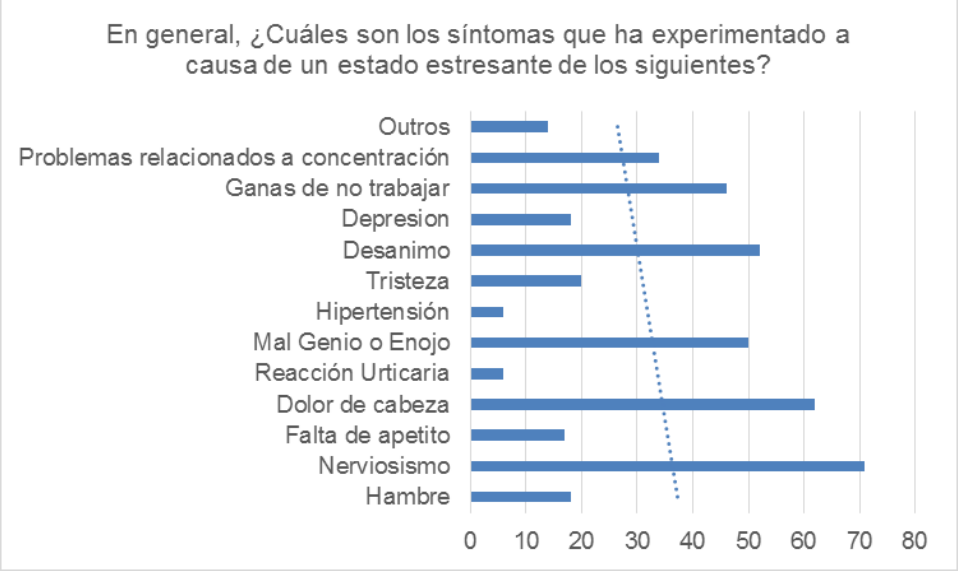
de apetito (14%); Otros síntomas (11%); Reacción Urticaria (5%); Hipertensión (5%). Si se establece un ranking, los tres principales síntomas experimentados son:

1) Nerviosismo: 57%.

2) Dolor de cabeza: 50%.

3) Desánimo: 42%,





Deseando conocer un poco más acerca de cómo piensan los actores sociales informantes, se los interrogó sobre los factores que les causan estrés laboral como, presión de los superiores, exceso de trabajo, descontento con su sueldo, espacio cerrado a la creatividad, ruido, relación con pares, descontento con beneficios, calor, frío, baja iluminación y otros motivos, obteniendo los siguientes resultados:

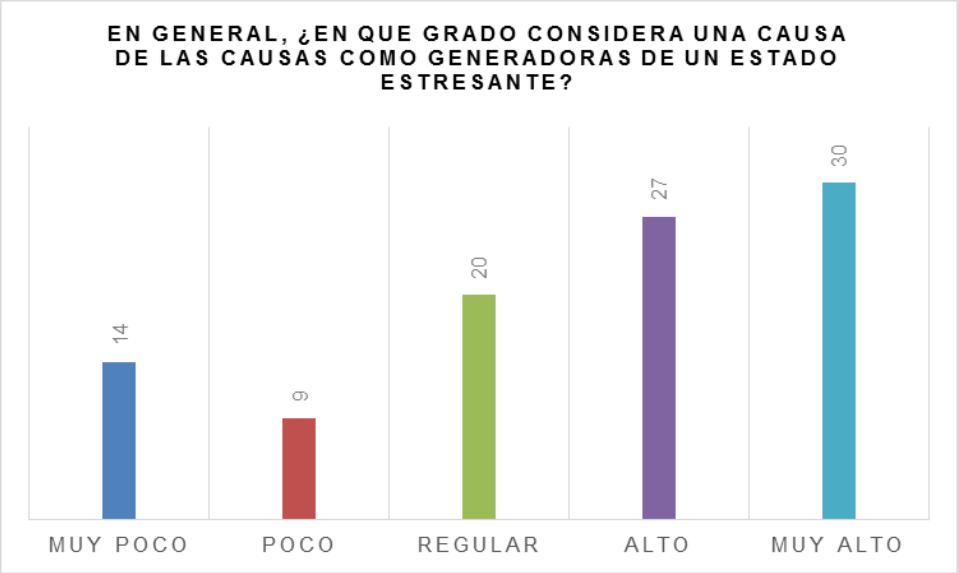
El 77% afirmó que SÍ lo ha experimentado, contra el 23% que dijo NO lo ha experimentado o Muy poco. Entre los profesionales del Grupo 1 como la investigación busco conocer los síntomas experimentados no fue posible hacer el cuadro comparativo con los profesionales del Grupo 2, sin embargo, los señalados por los profesionales refuta el resultado y la proximidad del resultado apurado entre los profesionales del Grupo 2.

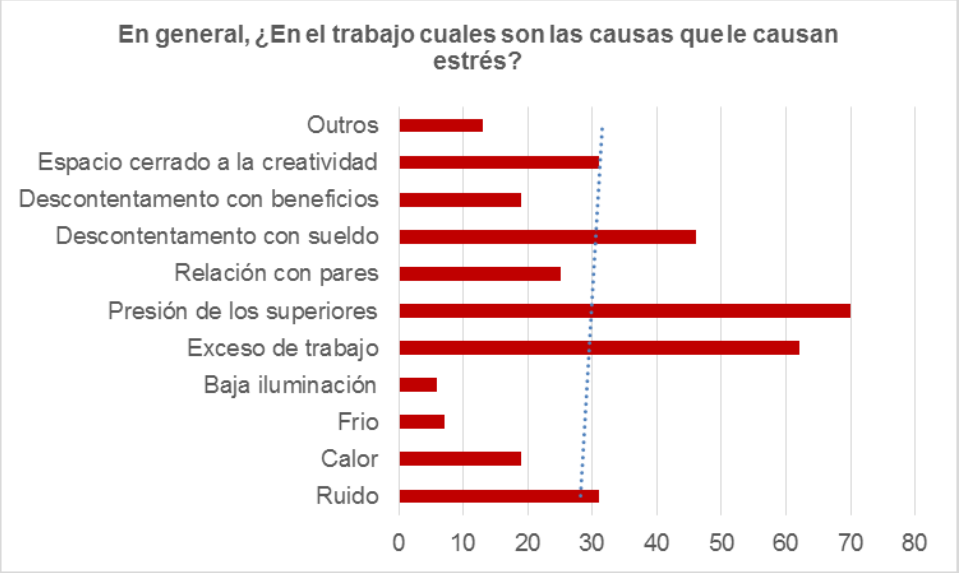
Los factores identificados como generadores de estrés por los profesionales, fueron presión de los superiores 56%; exceso de trabajo 50%; descontento con su sueldo 37%; espacio cerrado a la creatividad 25%; ruido 25%; relación con pares 20%; descontento con beneficios 15%; calor 15%; otros motivos 10%; frío 6%; baja iluminación 5%. Es decir que en el ranking de los tres principales factores generadores de estrés se encuentra:

1) Presión de los superiores: 56%.

2) Exceso de trabajo: 50%.

3) Descontento con sueldo: 37%.



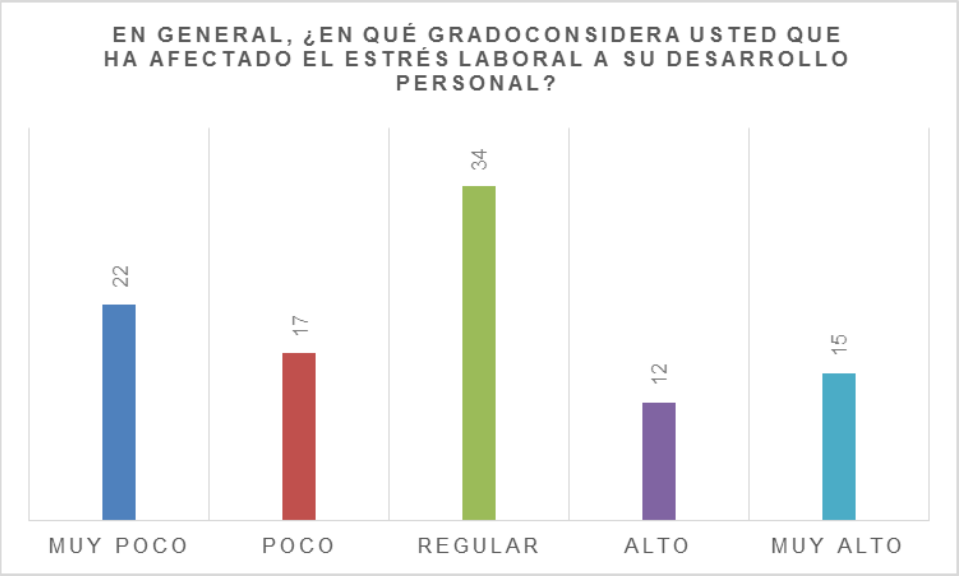


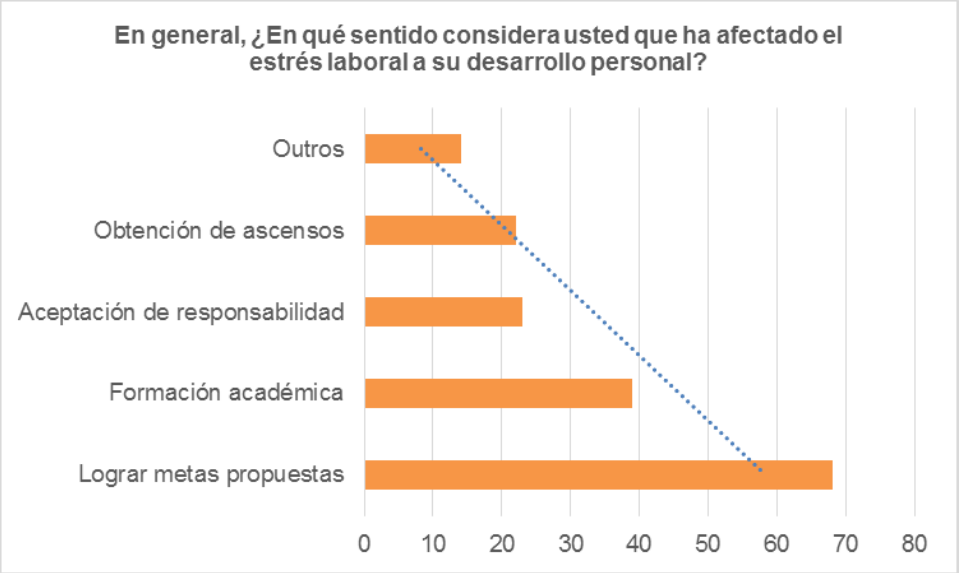
También se consideró relevante para este trabajo saber en qué sentido el estrés laboral afectó el desarrollo personal de estos actores sociales como a lograr metas propuestas, en la búsqueda de una mejor formación académica para la superación, en la aceptación de responsabilidades, en la obtención de ascensos y la asociación de nuevos caminos profesionales.

El 61% afirmó que SÍ el estrés laboral afectó el desarrollo personal, contra el 39% que dijo NO el estrés laboral no afectó el desarrollo personal o afectó Muy poco. Entre los

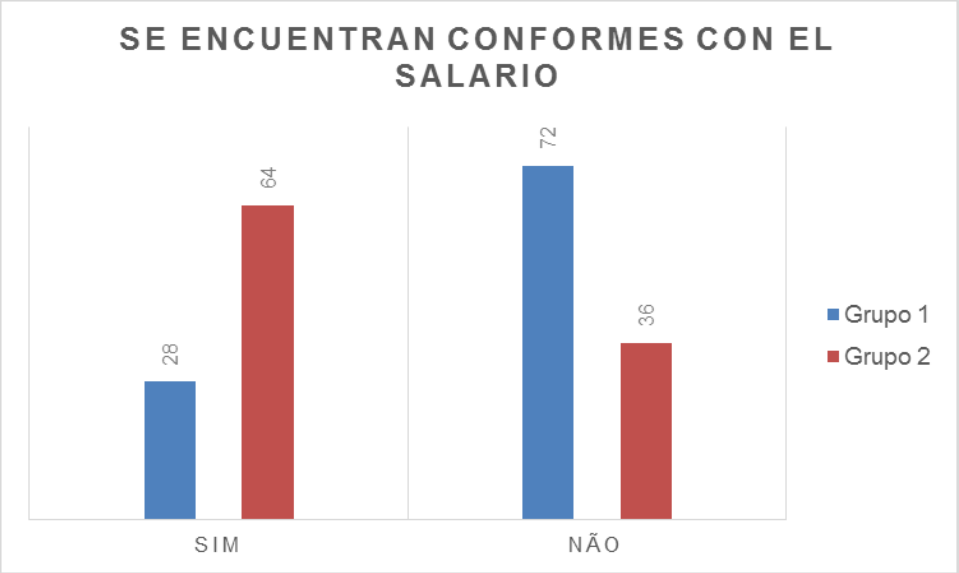
profesionales del Grupo 1 como la investigación busco conocer en que afectó el desarrollo personal y por esto no fue posible hacer el cuadro comparativo con los profesionales del Grupo 2, sin embargo, los señalados por los profesionales del Grupo 1 refuta el resultado y la proximidad del resultado apurado entre los del Grupo 2.

El 55% afirma que les ayudó a lograr metas propuestas, el 31% en la búsqueda de una mejor formación académica para la superación, el 19% en la aceptación de responsabilidades, el 18% en la obtención de ascensos y 11% la asociación de nuevos caminos profesionales. Es decir que, por lo menos, 5 de cada 10 consultados consideran que al estrés laboral como un motor favorecedor de nuevas metas y logros.

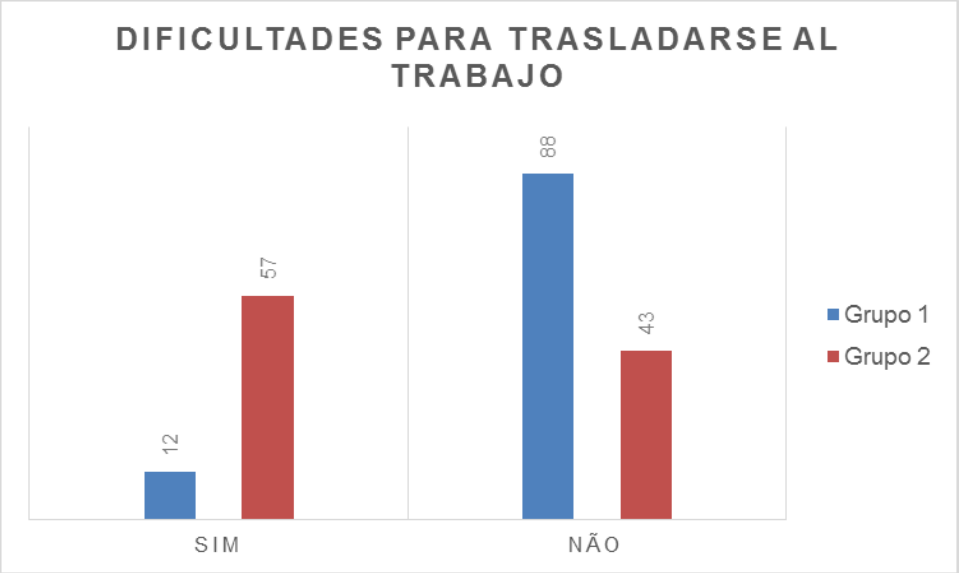




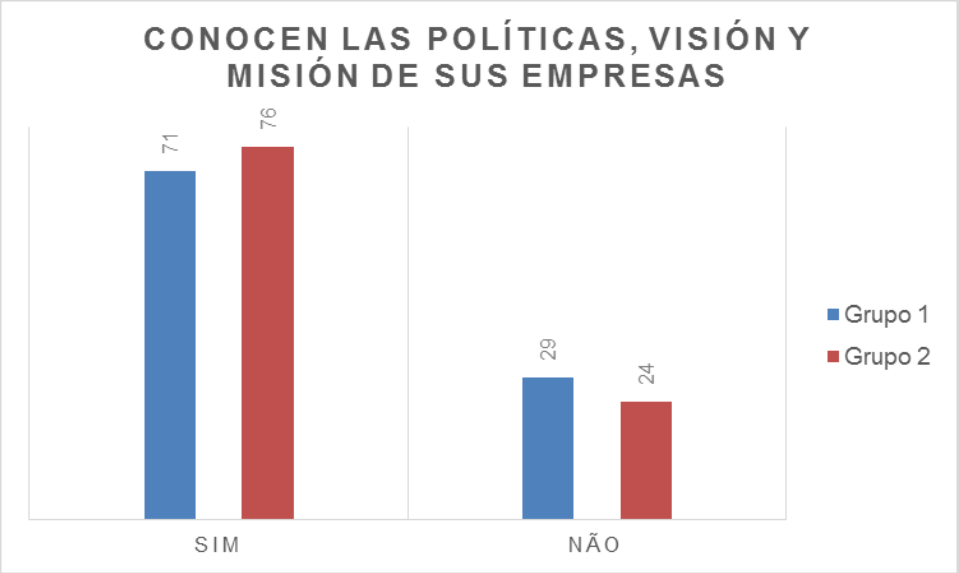
Una pregunta que no podía faltar era si ellos estaban contentos con el salario/sueldo percibido. Al respecto, el 28% del Grupo 1 y el 64% del Grupo 2 afirman que SI; el restante 72% del Grupo 1 y el 36% del Grupo 2 afirman que NO, o sea la diferencia es de 36 puntos porcentuales mayor entre los profesionales del Grupo 2 que confirman estar conformes con el salario/sueldo se comparado con los profesionales y 36 punto porcentual mayor entre los profesionales del Grupo 1 que confirman no estar conformes con el salario/sueldo se comparado con los profesionales del Grupo 2. Este quizás sea uno de los análisis más representativos, dado que en general en nivel de contentamiento y des contentamiento del Grupo 1 tiende a ser mayor al llevar en cuenta sus expectativas post formación y en la vida profesional y sobre todo el retorno financiero y económico.



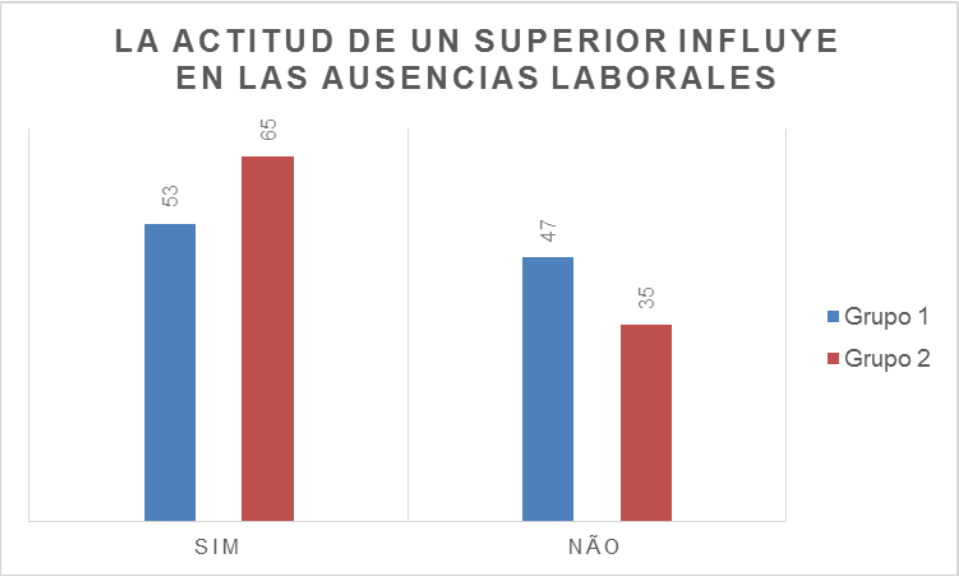
Al interrogarlos acerca de las dificultades para trasladarse al trabajo como posible causa de ausentismo, Al respecto, el 12% del Grupo 1 y el 57% del Grupo 2 afirman que SI; el restante 88% del Grupo 1 y el 43% del Grupo 2 afirman que NO, o sea la diferencia es de 45 puntos porcentuales mayor entre los profesionales del Grupo 2 que confirman encontrar alguna dificultad para trasladarse al trabajo se comparado con los profesionales del Grupo 1 y 45 puntos porcentuales mayor entre los profesionales del Grupo 1 que confirman no encontrar alguna dificultad para trasladarse al trabajo se comparado con los del Grupo 2. Este quizás sea otro importante punto importante de aclarar, dado que en general en entre los profesionales del Grupo 1 que fueran informantes hay personas de Brazil y Argentina y estos son de diferentes localidades y entre los profesionales del Grupo 2 según si pudo apurar la mayoría son personas de São Paulo - que es la mayor ciudad de Brazil - y enfrentan diariamente problemas con congestionamientos en el tránsito.



Indagados estos actores sociales acerca de si conocen las políticas, visión y misión de sus empresas, los datos obtenidos fueron que el 71% del Grupo 1 y el 76% del Grupo 2 afirman que SI; el restante 29% del Grupo 1 y el 24% del Grupo 2 afirman que NO, o sea la diferencia es de 5 puntos porcentuales mayor entre los profesionales del Grupo 2 que confirman conocer las políticas, visión y misión de su empresa, al menos en parte se comparado con los profesionales del Grupo 1 y 5 puntos porcentuales mayor entre los profesionales del Grupo 1 que confirman no conocer las políticas, visión y misión de su empresa se comparado con los profesionales del Grupo 2.



Al indagarse si la actitud de un superior influye en las ausencias laborales, el 53% del Grupo 1 y el 65% del Grupo 2 afirman que SI; el restante 47% del Grupo 1 y el 35% del Grupo 2 afirman que NO, o sea la diferencia es de 12 puntos porcentuales mayor entre los profesionales del Grupo 2 que confirman la actitud de un superior influye en las ausencias laborales se comparado con los profesionales del Grupo 1 y 12 puntos porcentuales mayor entre los profesionales del Grupo 1 que confirman que la actitud de un superior no influye en las ausencias laborales se comparado con los profesionales del Grupo 2.



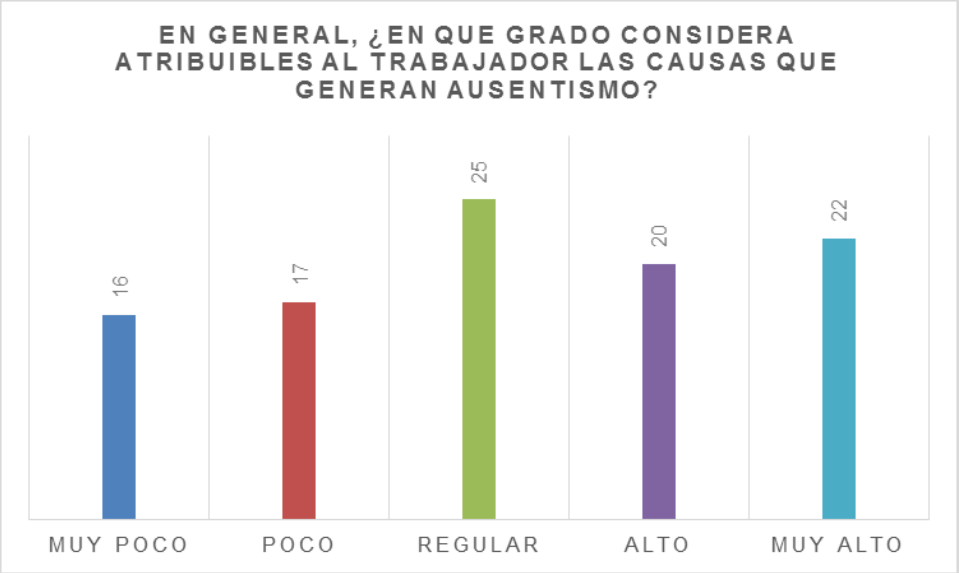
También se consideró relevante para este trabajo saber la opinión de los informantes respecto las causas como: Enfermedad, Insatisfacción, Problemas familiares, Influencia de pares en el trabajo, Problemas relacionados con alcohol y narcóticos y otras causas, fueran demarcadas por los informantes considerando el grado que se pueden atribuir a los trabajadores como causas que generan el ausentismo.

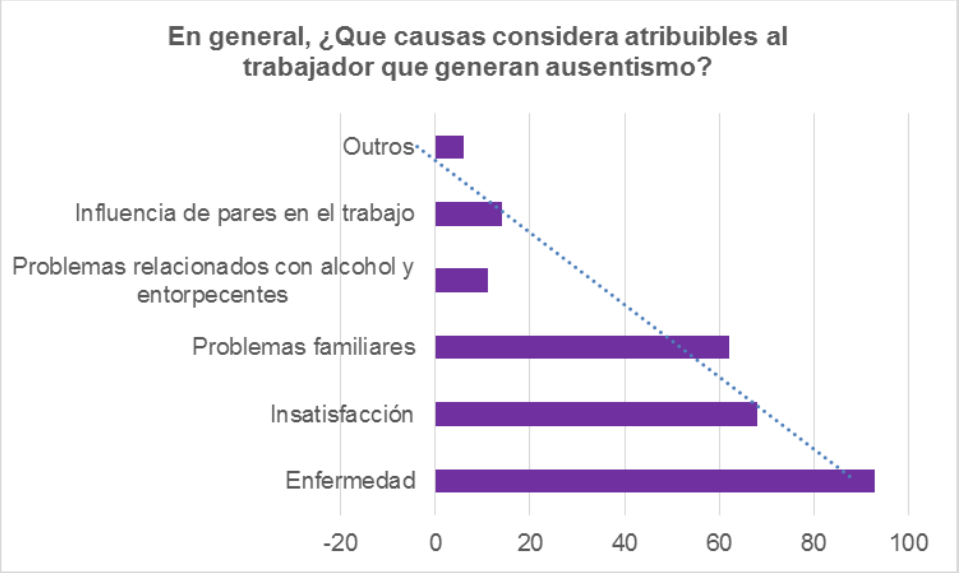
El 67% afirmó que SÍ lo consideran, contra el 33% que NO las consideran o dijo consideran En otras palabras, 6 de cada 10 trabajadores reconocen y consideran las causas señaladas atribuibles a los trabajadores como causas que generan el ausentismo. Entre los profesionales del Grupo 1 como la investigación busco conocer las causas no fue posible hacer el cuadro comparativo con los Profesionales del Grupo 2, sin embargo las causas señaladas por los profesionales del Grupo 1 refuta el resultado y la proximidad del resultado apurado entre los profesionales del Grupo 2.

Las causas demarcadas por los informantes que se pueden se atribuir a los trabajadores que generan el ausentismo, son: Enfermedad 75%; Insatisfacción 55%; Problemas familiares 50%; Influencia de pares en el trabajo 11%; Problemas relacionados con alcohol y narcóticos 9%; otras causas 5%.

En el ranking de las causas demarcadas por los consultados, los tres primeros puestos se encuentran ocupados por:

1. Enfermedad 75%.
2. Insatisfacción 55%.
3. Problemas familiares 50%.





También se consideró relevante para este trabajo saber la opinión de los encuestaos respecto las causas como: Bajos salarios, Exceso de trabajo, Presión excesiva, Clima Organizacional conflictivo, Problemas con jefes o superiores inmediatos, Ambiente físico inapropiado y poco ergonómico, Falta de control interno, fueran demarcadas por los informantes considerando el grado que se pueden atribuir a las empresas como causas que generan el ausentismo.

El 80% afirmó que SÍ lo consideran, contra el 20% que NO las consideran o consideran Muy poco las causas como atribuibles a las empresas como causas que generan el ausentismo. Entre los profesionales del Grupo 1 como la investigación busco conocer las causas no fue posible hacer el cuadro comparativo con los profesionales del Grupo 2, sin embargo, las causas señaladas por los profesionales del Grupo 1 refuta el resultado y la proximidad del resultado apurado entre los profesionales del Grupo 2.

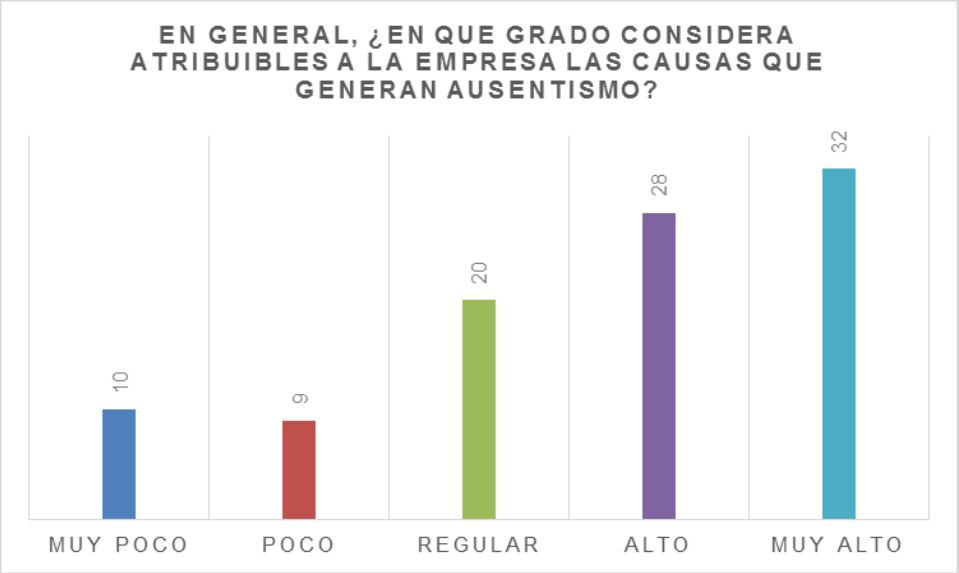
Las causas señaladas por los informantes que se pueden atribuir a las empresas como generadoras del ausentismo son: Bajos salarios 56%; Exceso de trabajo 52%; Presión excesiva 51%; Clima Organizacional conflictivo 47%; Problemas con jefes o superiores inmediatos 41%; Ambiente físico inapropiado y poco ergonómico 31%; Falta de control interno 26%.

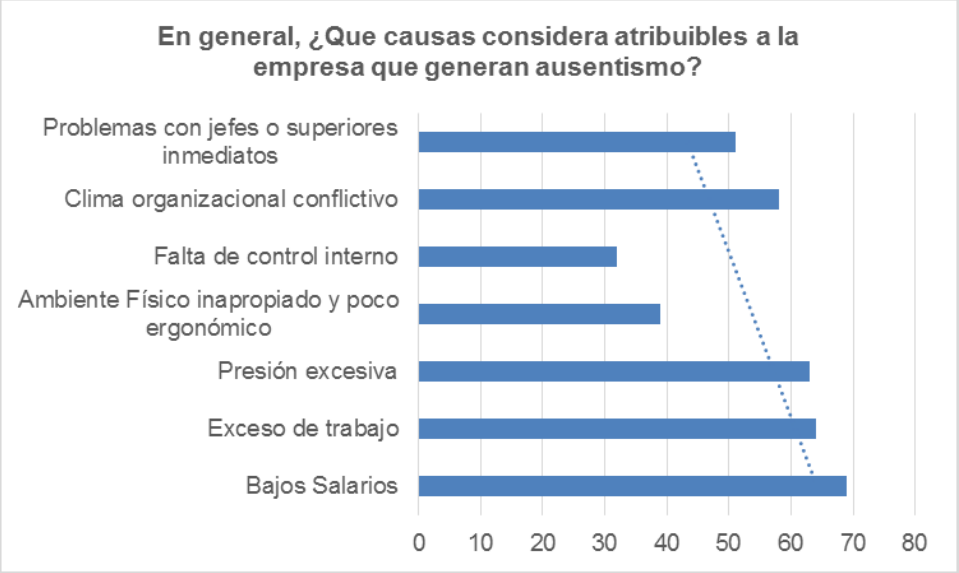
En el ranking de las causas demarcadas por los informantes que se pueden atribuir a las empresas como generadoras del ausentismo están:

1) Bajos salarios 56%.

2) Exceso de trabajo 52%.

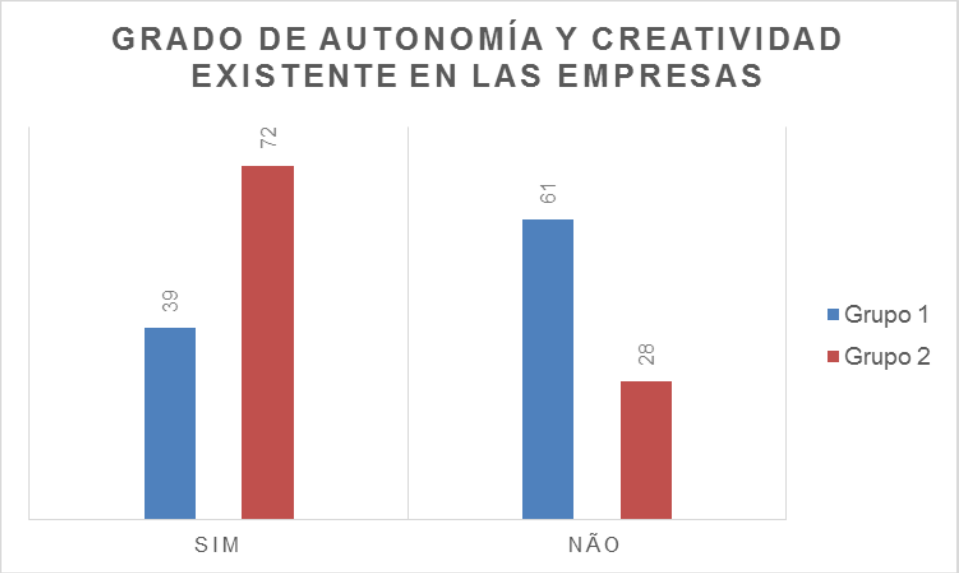
3) Presión excesiva 51%.



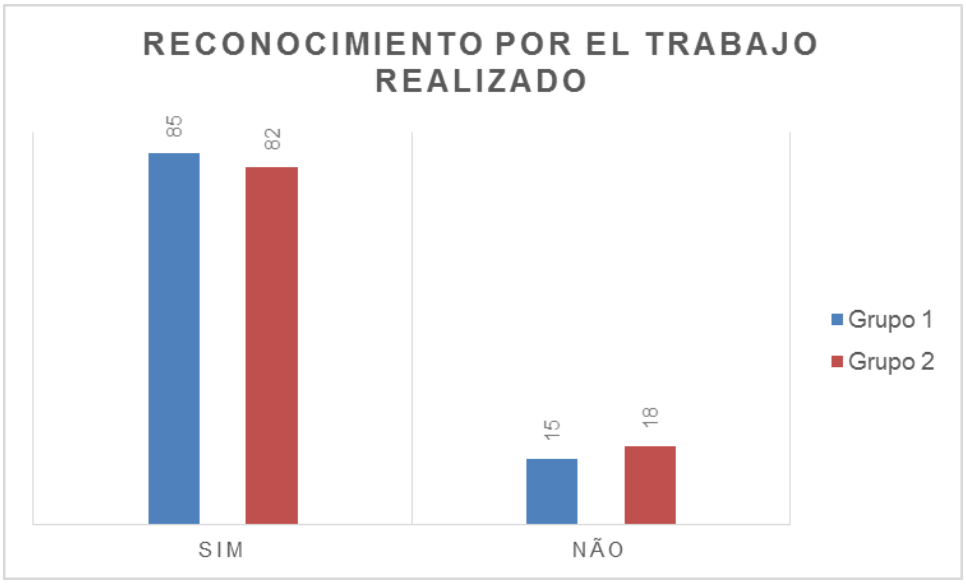


Con el objetivo de indagar sobre el grado de autonomía y creatividad existente en las empresas de los informantes y sobre los aspectos relacionados con la monotonía desencadenantes de estrés laboral y de ausentismo laboral, se preguntó si estos trabajadores podían tomar decisiones o realizar actividades por iniciativa propia. El 39% del Grupo 1 y el 72% del Grupo 2 afirman que SI; el restante 61% del Grupo 1 y el 28% del Grupo 2 afirman que NO, o sea la diferencia es de 33 puntos porcentuales mayor entre los profesionales del Grupo 2 que consideran tener un espacio para la participación en sus empresas, aunque no sea

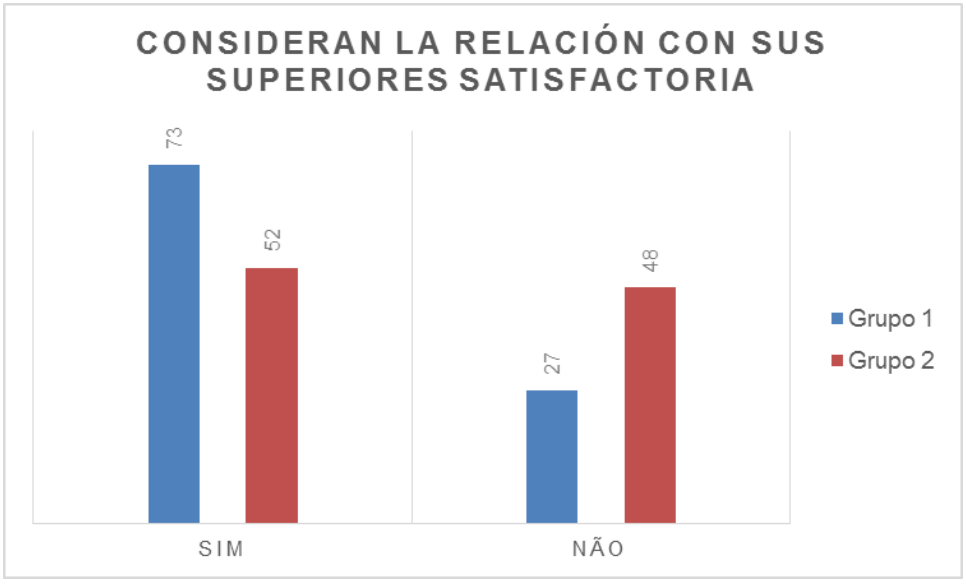
para tomar decisiones importantes se comparado con los profesionales del Grupo 1 y 33 puntos porcentuales mayor entre los profesionales del Grupo 1 que consideran no tener un espacio para la participación en sus empresas, aunque no sea para tomar decisiones importantes se comparado con los profesionales del Grupo 2.



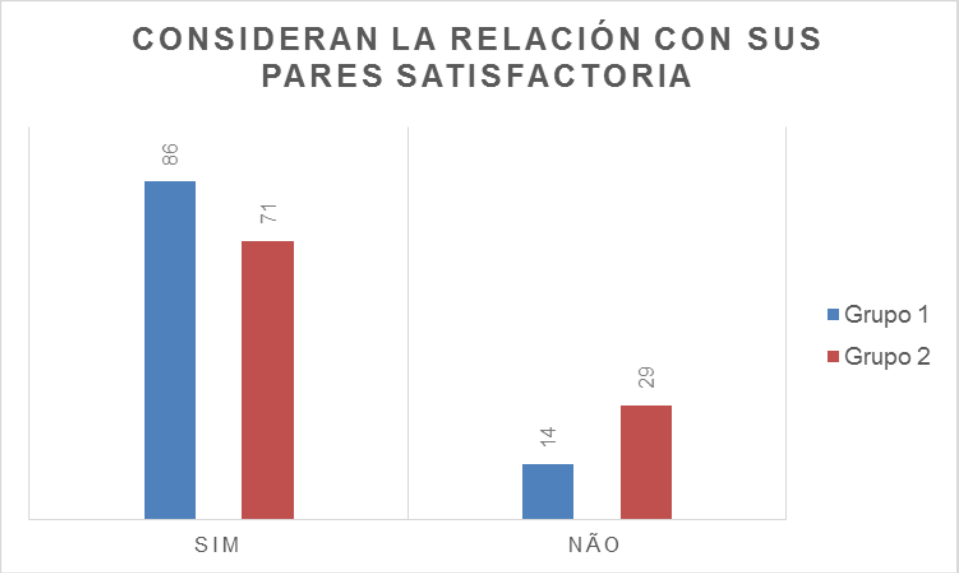
Otro interrogante fundamental estuvo relacionado con el reconocimiento por el trabajo realizado. Al respecto, el 85% del Grupo 1 y el 82% del Grupo 2 afirman que SI; el restante 15% del Grupo 1 y el 18% del Grupo 2 afirman que NO, o sea la diferencia es de 3 puntos porcentuales mayor entre los profesionales del Grupo 1 que consideran haber algún tipo de reconocimiento aunque poco en sus empresas se comparado con los profesionales del Grupo 2 y 3 puntos porcentuales mayor entre los profesionales del Grupo 2 que consideran no haber algún tipo de reconocimiento aunque poco en sus empresas se comparado con los profesionales del Grupo 1.



Consultados los informantes sobre en qué grado consideran la relación con sus superiores satisfactoria, Al respecto, el 73% del Grupo 1 y el 52% del Grupo 2 afirman que SI; el restante 27% del Grupo 1 y el 48% del Grupo 2 afirman que NO, o sea la diferencia es de 21 puntos porcentuales mayor entre los profesionales del Grupo 1 que consideran la relación con sus superiores satisfactoria se comparado con los profesionales del Grupo 2 y 21 puntos porcentuales mayor entre los profesionales del Grupo 2 que no consideran la relación con sus superiores satisfactoria se comparado con los profesionales del Grupo 1.

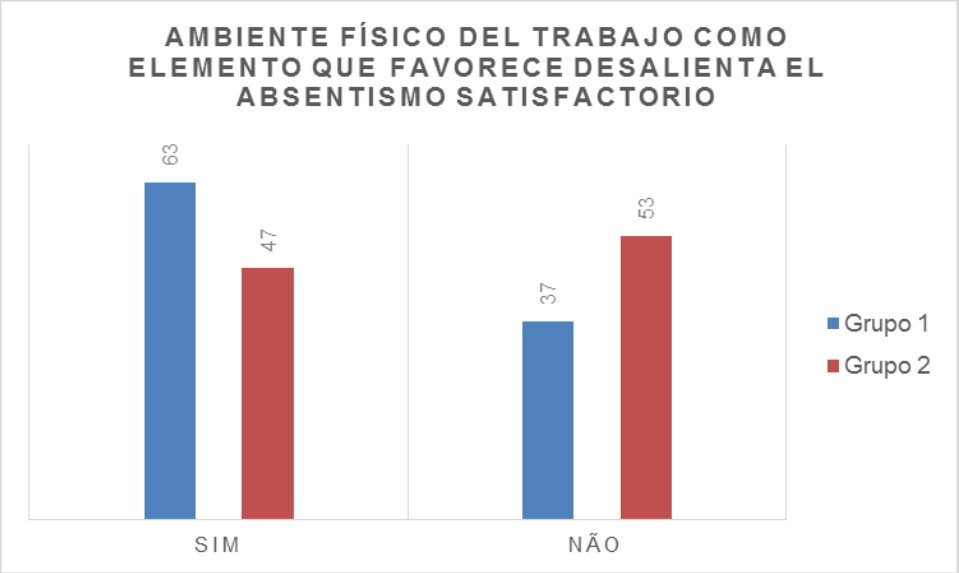


Consultados los informantes sobre en qué grado consideran la relación con sus pares satisfactoria, Al respecto, el 86% del Grupo 1 y el 71% del Grupo 2 afirman que SI; el restante 14% del Grupo 1 y el 29% del Grupo 2 afirman que NO, o sea la diferencia es de 15 puntos porcentuales mayor entre los profesionales del Grupo 1 que consideran la relación con sus pares satisfactoria se comparado con los profesionales del Grupo 2 y 15 puntos porcentuales mayor entre los profesionales del Grupo 2 que no consideran la relación con sus pares satisfactoria se comparado con los profesionales del Grupo 1.

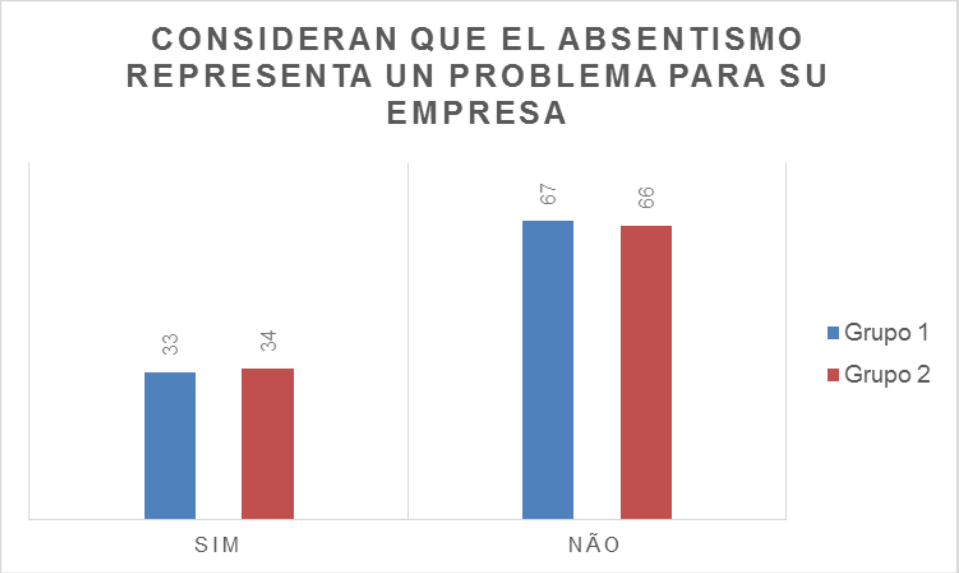


Se ha considerado importante consultar también qué piensa este grupo respecto en qué grado consideran su ambiente físico del trabajo como elemento que favorece desalienta el ausentismo satisfactorio, Al respecto, el 63% del Grupo 1 y el 47% del Grupo 2 afirman que SI; el restante 37% del Grupo 1 y el 53% del Grupo 2 afirman que NO, o sea la diferencia es de 16 puntos porcentuales mayor entre los profesionales del Grupo 1 que consideran su ambiente físico del trabajo como elemento que favorece desalienta el ausentismo satisfactorio se comparado con los profesionales del Grupo 2 y 16 puntos porcentuales mayor entre los profesionales del Grupo 2 que no consideran su ambiente físico del trabajo como elemento que favorece desalienta el ausentismo satisfactorio se comparado con los profesionales del

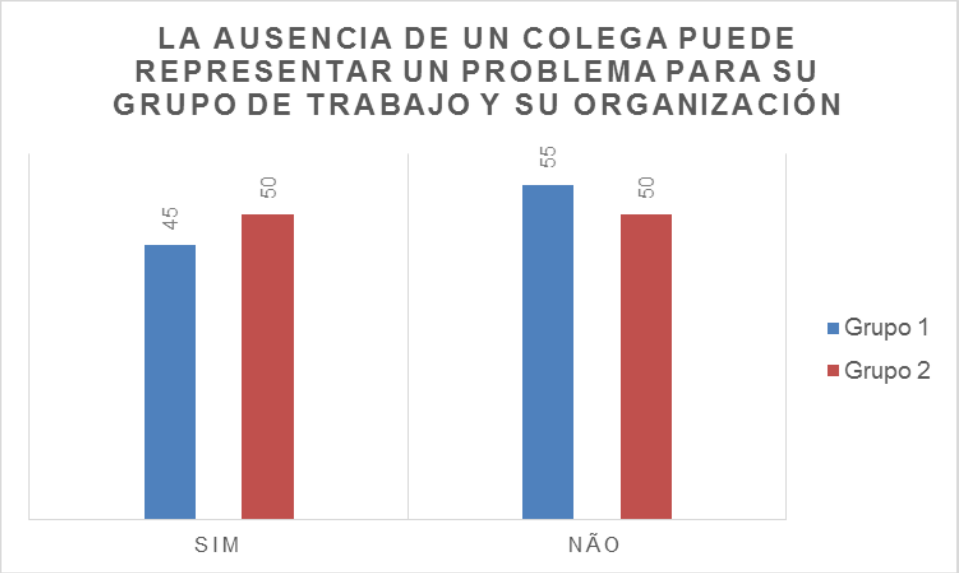
Grupo 1. Este indicador es importante, dado que las condiciones precarias del medio ambiente laboral, sin dudas, generan estrés, problemas ergonómicos y de salud, enfermedades laborales, insatisfacción, falta de motivación y, consecuentemente, más ausentismo.



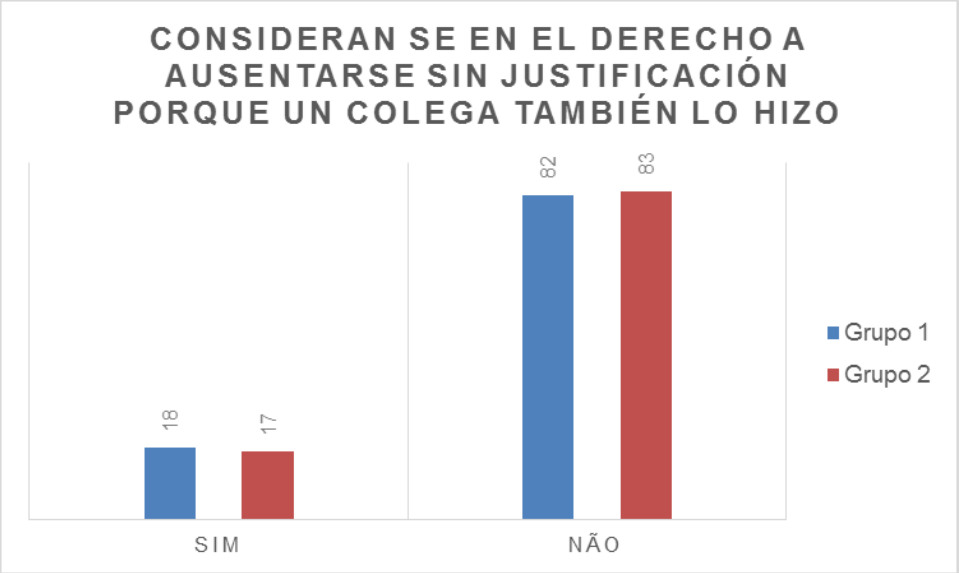
Conocer la visión de los actores sociales puede convertirse en una valiosa herramienta para minimizar el ausentismo en las organizaciones. Por esta razón, se indagó si ellos consideran que el ausentismo representa un problema para su empresa. Al respecto, el 33% del Grupo 1 y el 34% del Grupo 2 afirman que SI; el restante 67% del Grupo 1 y el 66% del Grupo 2 afirman que NO, o sea la diferencia es de 1 punto porcentual mayor entre los profesionales del Grupo 1 que consideran que el ausentismo representa un problema para su empresa se comparado con los profesionales del Grupo 2 y 1 punto porcentual mayor entre los profesionales del Grupo 2 que no consideran que el ausentismo representa un problema para su empresa se comparado con los profesionales del Grupo 1. En otras palabras, por lo menos 6 de cada 10 consultados no están seguros si el ausentismo representa o no un problema para la organización. Posiblemente lo anterior se sustente en un simple desconocimiento del tema o en su postura política frente al mismo.



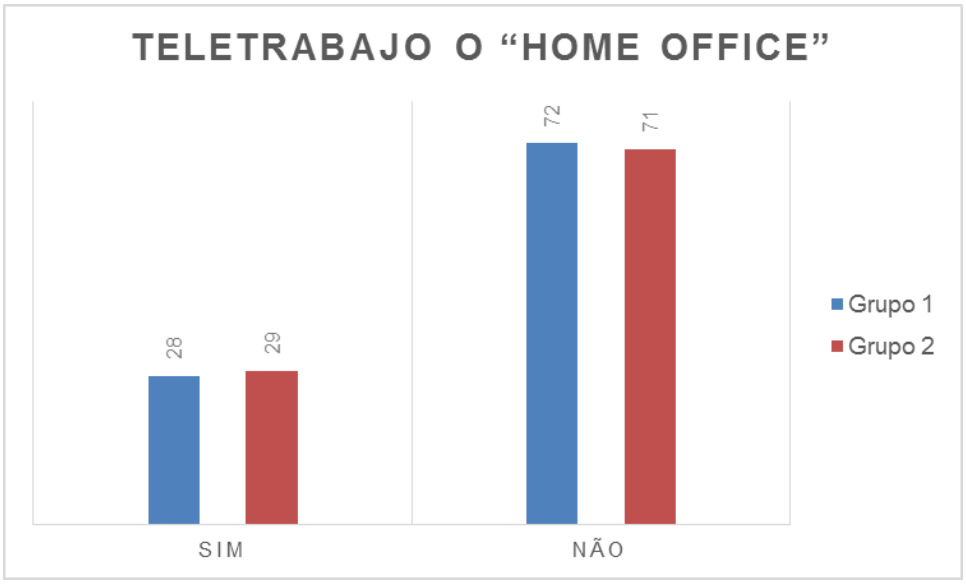
Para reforzar el debate desplegado hasta el momento, se integró la variable de la ausencia de un colega como acción que puede complejizar aún más, o no, el ausentismo de una organización. Por ello, se preguntó en qué grado pensaban que la ausencia de un colega puede representar un problema para su grupo de trabajo y su organización. Al respecto, el 45% del Grupo 1 y el 50% del Grupo 2 afirman que SI; el restante 55% del Grupo 1 y el 50% del Grupo 2 afirman que NO, o sea la diferencia es de 5 puntos porcentuales mayor entre los profesionales del Grupo 2 que consideran la ausencia de un colega como acción que puede complejizar aún más, o no, el ausentismo de una organización se comparado con los profesionales del Grupo 1 y 5 puntos porcentuales mayor entre los profesionales del Grupo 1 que no consideran la ausencia de un colega como acción que puede complejizar aún más, o no, el ausentismo de una organización se comparado con los profesionales del Grupo 2.



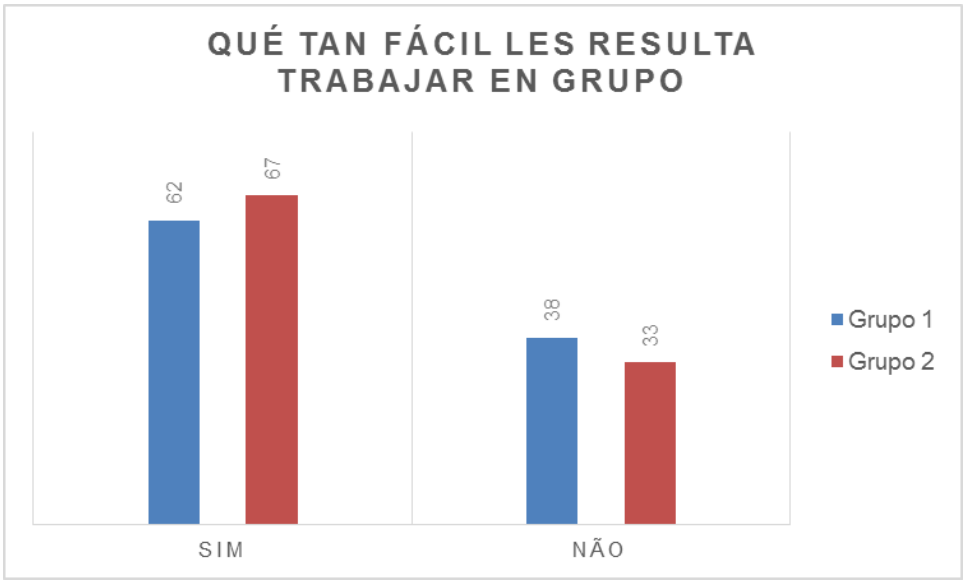
Al reiterar el debate con los actores sociales sobre el grado que consideran se en el derecho a ausentarse sin justificación porque un colega también lo hizo, Al respecto, el 18% del Grupo 1 y el 17% del Grupo 2 afirman que SI; el restante 82% del Grupo 1 y el 83% del Grupo 2 afirman que NO, o sea la diferencia es de 1 punto porcentual mayor entre los profesionales del Grupo 1 que consideran se en el derecho de ausentarse sin justificación porque un colega también lo hizo se comparado con los profesionales del Grupo 2 y 1 punto porcentual mayor entre los profesionales del Grupo 2 que no consideran se en el derecho de ausentarse sin justificación porque un colega también lo hizo se comparado con los profesionales del Grupo 2. Esto llevaría a concluir que el entorno y la cultura de los miembros de la organización pueden representar un punto a controlar o revisar respecto del ausentismo mediante una buena comunicación interna y por medio de procesos motivacionales dado que un promedio de 2 de cada 10 profesionales podría venir a pautar sus acciones en el comportamiento de otros colegas.



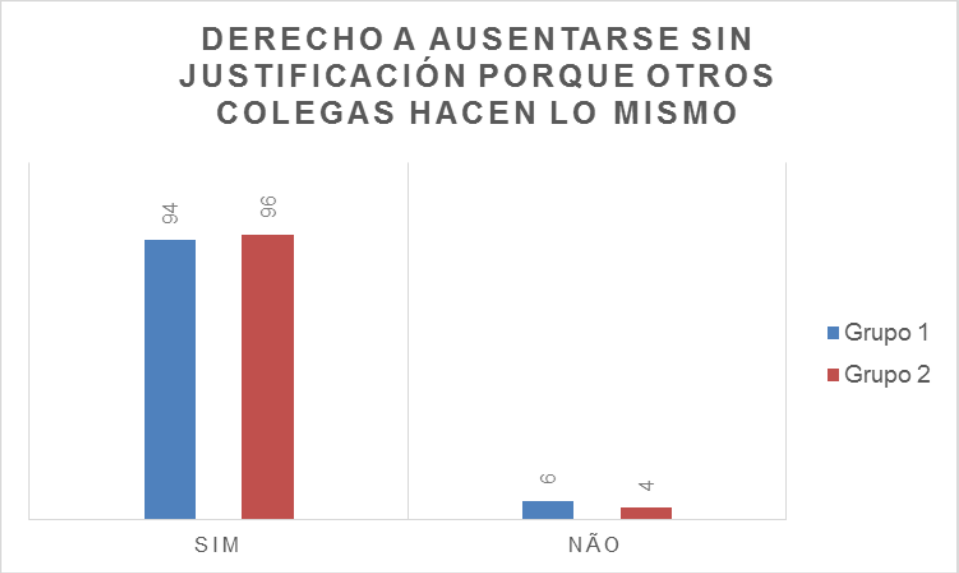
En este punto de la investigación se introdujo la variable de teletrabajo o "home office" con el objetivo de correlacionar y abstraer estos datos en el sentido positivo. Es decir que si el empleado se encuentra autorizado para trabajar desde su hogar difícilmente va incurrir en faltas o ausencias injustificadas, considerando el nivel de autonomía y libertad del que goza en la empresa. Sobre este ítem, pudo saberse que el 28% del Grupo 1 y el 29% del Grupo 2 afirman que SI; el restante72% del Grupo 1 y el 71% del Grupo 2 afirman que NO, o sea la diferencia es de 1 punto porcentual mayor entre los profesionales del Grupo 2 que afirman vivir la práctica del teletrabajo o "home office" se comparado con los profesionales y 1 punto porcentual mayor entre los profesionales del Grupo 1 que no viven la práctica del teletrabajo o "home office" se comparado con los profesionales del Grupo 2. También en el análisis comparativo entre Grupo 1 y Grupo 2 la presente investigación ha obtenido un numero de informantes que afirman vivir esta práctica y modalidad; es decir que un promedio de 3 de cada 10 profesionales goza de esta flexibilidad que auxilia en la disminución del ausentismo y del estrés laboral.



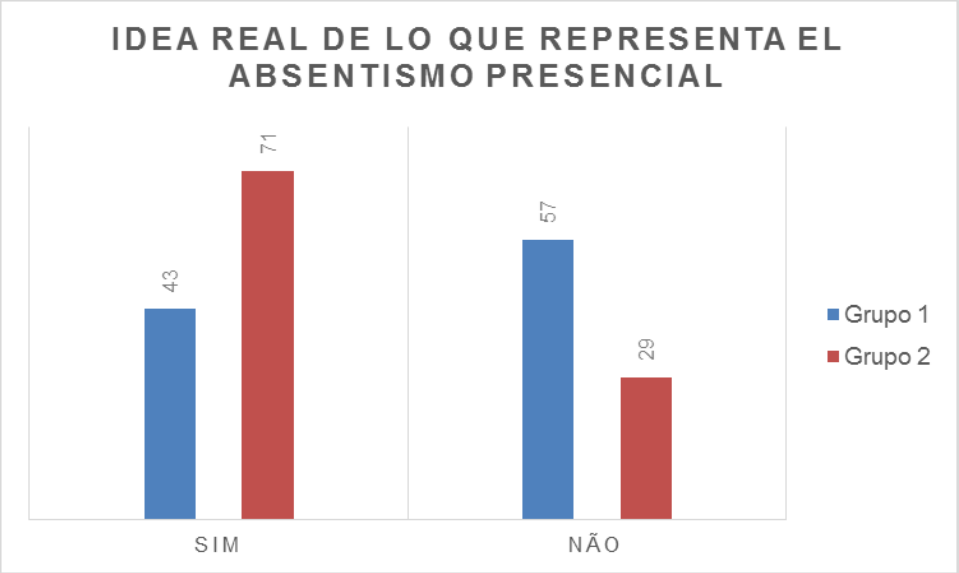
Al interrogar qué tan fácil les resulta trabajar en grupo, al respecto, el 62% del Grupo 1 y el 67% del Grupo 2 afirman que SI; el restante 38% del Grupo 1 y el 33% del Grupo 2 afirman que NO, o sea la diferencia es de 5 puntos porcentuales mayor entre los profesionales del Grupo 1 que consideran fácil les resulta trabajar en grupo se comparado con los profesionales del Grupo 2 y 5 puntos porcentuales mayor entre los profesionales del Grupo 2 que no consideran fácil les resulta trabajar en grupo se comparado con los profesionales del Grupo 2. Esto reitera lo anterior que por lo menos 6 de cada 10 informantes consideran fácil trabajar en grupo y que los demás dejaron entrever que esta situación puede representar problemas de relación con pares, con su concentración, problemas de estrés o generadores de ausentismo.



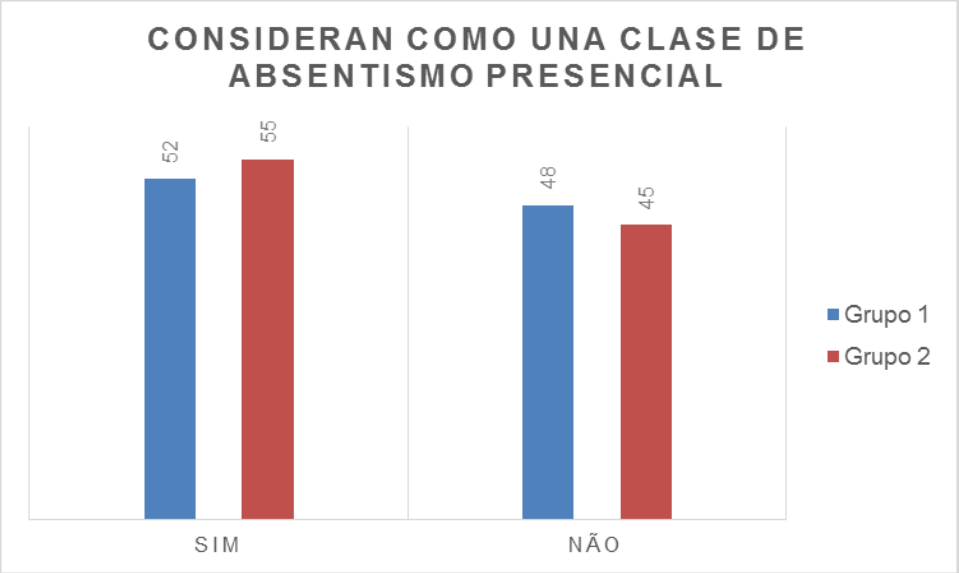
Esta pregunta fue casi una trampa en el proceso, ya que por medio de la misma se reitera el debate del derecho a ausentarse sin justificación porque otros colegas hacen lo mismo. Al respecto, el 6% del Grupo 1 y el 4% del Grupo 2 afirman que SI; el restante 94% del Grupo 1 y el 96% del Grupo 2 afirman que NO, o sea la diferencia es de 2 puntos porcentuales mayor entre los profesionales del Grupo 1 que consideran se en el derecho a ausentarse sin justificación porque otros colegas hacen lo mismo se comparado con los profesionales del Grupo 2 y 2 puntos porcentuales mayor entre los profesionales del Grupo 2 que no consideran se en el derecho a ausentarse sin justificación porque otros colegas hacen lo mismo se comparado con los profesionales del Grupo 2. Esto confirmar lo anterior y nos lleva a concluir que 8 de cada 10 informantes dicen no faltar porque otro faltó, o sea la mayoría de ellos no consideran que esto sea un derecho y una decisión licita. Sin embargo, existió un porcentaje de menor representatividad que confirman haberse ausentado por pautar sus acciones espejándose en las actitudes de los demás. Aquí puede observarse que el entorno y la cultura de los miembros de la organización podrían llegar a propagar el ausentismo si el mismo no es monitoreado y analizado mediante acciones de comunicación interna y de procesos motivacionales, reiterando y ratificando de este modo las conclusiones anteriores.



En esta etapa de la investigación interesaba saber si los actores sociales, es decir los informantes, tenían alguna idea de lo que significa el ausentismo presencial. En este caso, el 43% del Grupo 1 y el 71% del Grupo 2 afirman que SI; el restante 57% del Grupo 1 y el 29% del Grupo 2 afirman que NO, o sea la diferencia es de 28 puntos porcentuales mayor entre los profesionales del Grupo 2 que informantes hacen una idea real o acabada de lo que representa el ausentismo presencial se comparado con los profesionales del Grupo 1 y 28 puntos porcentuales mayor entre los profesionales del Grupo 1 que informantes no hacen una idea real o acabada de lo que representa el ausentismo presencial se comparado con los profesionales del Grupo 2. Lo anterior lleva a concluir que los profesionales del Grupo 2 están más al tanto del tema que los profesionales del Grupo 1.

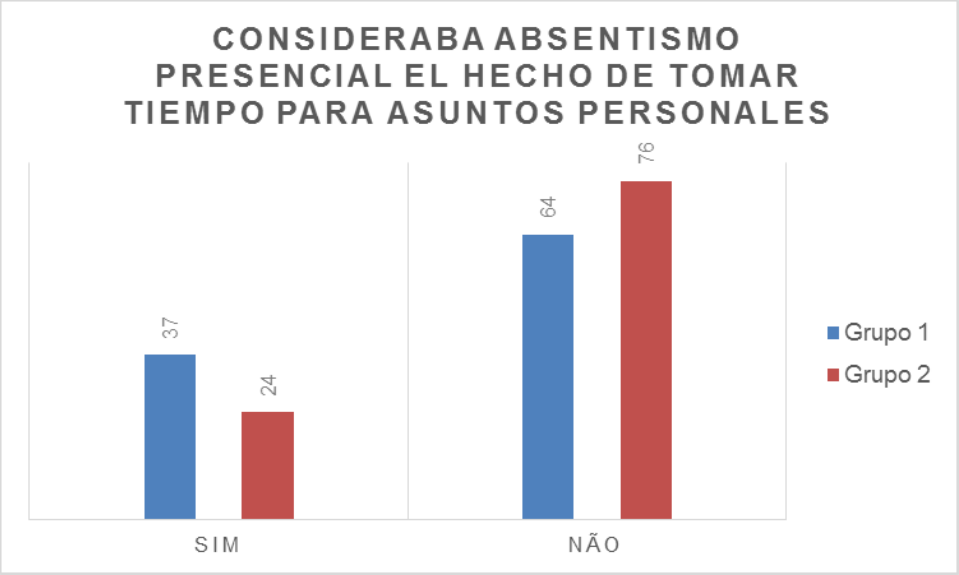


Con esta pregunta se buscó detectar cómo reaccionaban los informantes y cómo piensan respecto del tiempo que utilizan para fumar, tomar café o mate; y si ellos consideran a estas actividades como una clase de ausentismo presencial. Al respecto, el 52% del Grupo 1 y el 55% del Grupo 2 afirman que SI; el restante 48% del Grupo 1 y el 45% del Grupo 2 afirman que NO, o sea la diferencia es de 3 puntos porcentuales mayor entre los profesionales del Grupo 1 que consideran ausentismo presencial se comparado con los profesionales del Grupo 2 y 3 puntos porcentuales mayor entre los profesionales del Grupo 2 que no consideran ausentismo presencial se comparado con los profesionales del Grupo 1. Esto confirma lo anterior, o sea, puede decirse que por lo menos 1 de cada 2 informantes posee una idea parcial de lo que representa el ausentismo presencial o, tal vez, no comparten ideológicamente la teoría de medición de los índices de horas efectivamente trabajadas y no trabajadas; sino que basaron sus respuestas en el respeto al humano; en cuanto a su propia naturaleza y cultura.



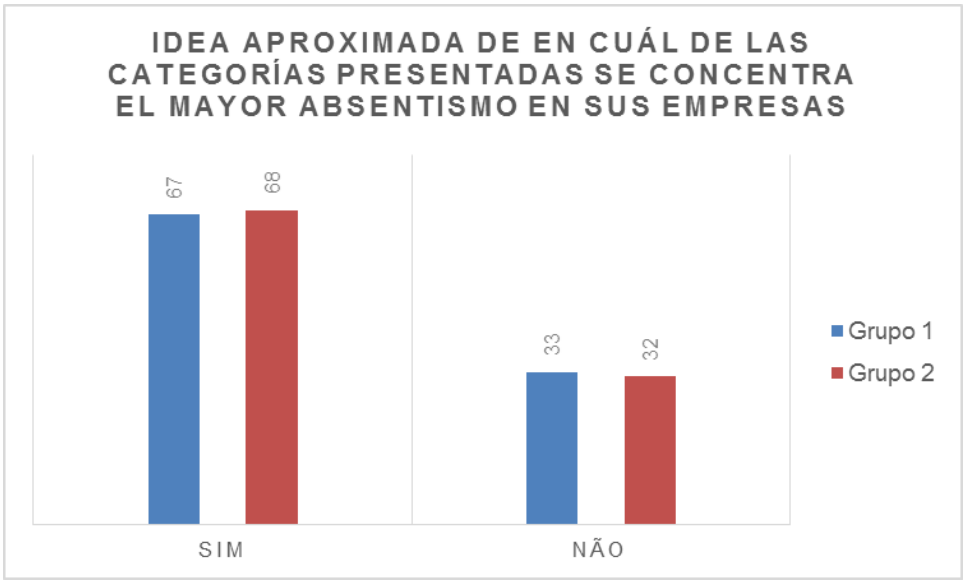
Tratando de analizar el tema desde otra perspectiva, se hizo referencia respecto al grado que se consideraba ausentismo presencial el hecho de tomar tiempo para leer mails personales, acceder a redes sociales, resolver trabajos académicos, usar chats desmedidamente, etc. Al respecto, el 37% del Grupo 1 y el 24% del Grupo 2 afirman que SI; el restante 64% del Grupo 1 y el 76% del Grupo 2 afirman que NO, o sea la diferencia es de 12 puntos porcentuales mayor entre los profesionales del Grupo 1 que consideran ausentismo presencial el hecho de tomar tiempo para asuntos personales se comparado con los profesionales del Grupo 2 y 12 puntos porcentuales mayor entre los profesionales del Grupo 2 que no consideran ausentismo presencial el hecho de tomar tiempo para asuntos personales se comparado con los profesionales. Esto confirma lo anterior, pero hay una importante contradicción tanto entre los profesionales del Grupo 1, como entre los profesionales del Grupo 2 se comparamos con la pregunta anterior. Las cifras permiten concluir que por lo menos 4 de cada 10 informantes posee una idea parcial de lo que representa el ausentismo presencial o están imbuidos del discurso organizacional respecto de lo que está o no permitido sobre el uso o no uso autorizado de las herramientas de trabajo que son un patrimonio de las empresa; o comparten en parte de esta teoría. Expresado en otras palabras,

los índices u horas efectivamente trabajadas que miden las empresas no parecen ser un tema relevante para estos actores sociales, quienes piensan que debe ser respetado su derecho a tomar un descanso para beber café o fumar; pero no reconocen el derecho de la empresa a recibir las horas de trabajo por las que paga a sus empleados. En otras palabras, el presente trabajo solo pudo comprobar la valoración que estos actores sociales dan respecto a los aspectos personales o de alimentación que están estrictamente relacionados a la cultura local como ya señalado en la primera parte de la investigación con los profesionales en el caso de mate o el café en la Argentina y en el sur de Brasil.



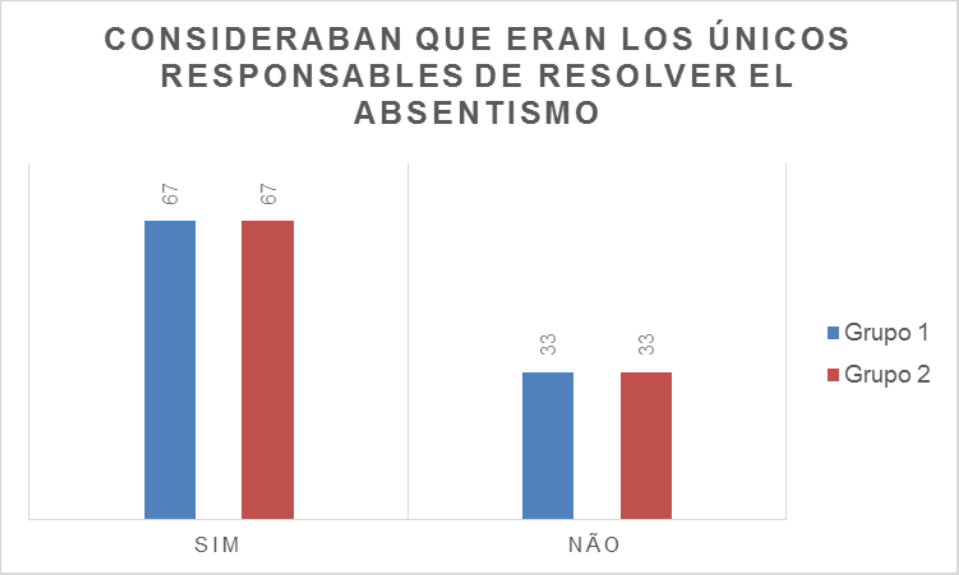
Se indagó en esta etapa en qué grado conocían o tenían una idea aproximada de en cuál de las categorías presentadas se concentra el mayor ausentismo en sus empresas y el nivel de profundidad de este conocimiento respecto a estas ausencias como: Enfermedad común; Licencias y permisos legales; Maternidad; Enfermedades profesionales y Horas sindicales. En este caso, el 67% del Grupo 1 y el 68% del Grupo 2 afirman que SI; el restante 33% del Grupo 1 y el 32% del Grupo 2 afirman que NO, o sea la diferencia es de 1 punto porcentual mayor entre los profesionales del Grupo 1 que afirman conocer en cuál de las categorías presentadas se concentra el mayor ausentismo en sus empresas se comparado con

los profesionales del Grupo 2 y 1 punto porcentual mayor entre los profesionales del Grupo 2 que afirman no conocer o tener una idea de que en cuál de las categorías presentadas se concentra el mayor ausentismo en sus empresas se comparado con los profesionales. Esto confirma lo anterior, es decir, se conoce poco sobre los reales problemas y dónde se concentra dicho ausentismo ya que por lo menos 3 de cada 10 consultados ni siquiera conoce cuáles son los casos más comunes registrados en su empresa, o no reciben informaciones de estos números por parte del directorio.



Al pretender analizar más profundamente lo que conocían y pensaban los miembros de la muestra sobre este tema, en qué grado ellos consideraban que eran los únicos responsables de resolver el ausentismo en cada empresa: Los jefes de departamentos; el Departamento de recursos humanos; La gerencia y Sus pares de trabajo. En este caso, el 67% del Grupo 1 y el 67% del Grupo 2 afirman que SI; el restante 33% del Grupo 1 y el 33% del Grupo 2 afirman que NO, o sea no hay diferencia se comparado los del Grupo 2 y Grupo 1. Esto refuta lo anterior y la conclusión de que para la mayoría de los informantes (67%) el problema del ausentismo incumbe a la gerencia o a los líderes, dirigentes y responsables por la organización. Ello se contrapone al 33% que reconoce que es responsabilidad de todos. Es

decir que solo 3 de cada 10 personas consideran que el tema del ausentismo compromete a todos los actores organizacionales.

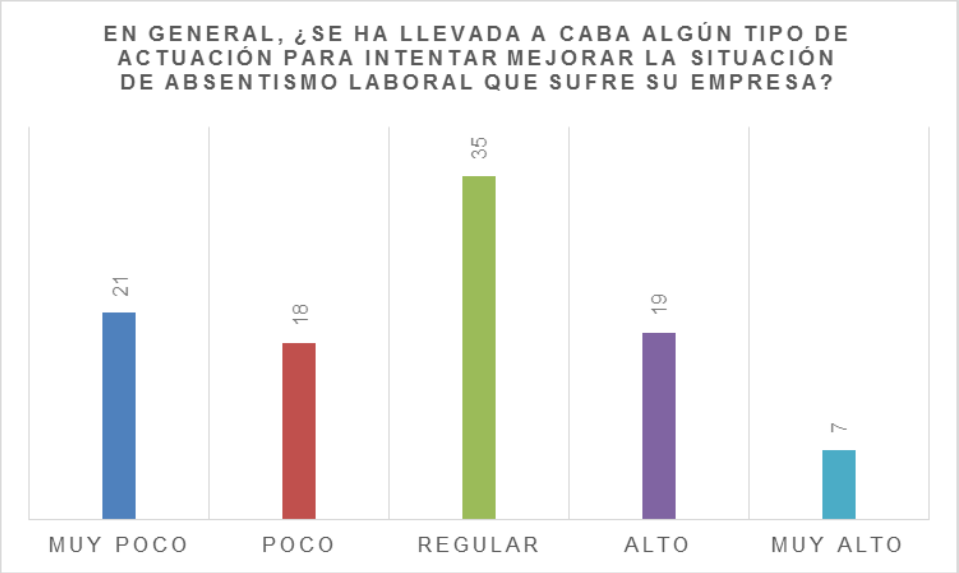


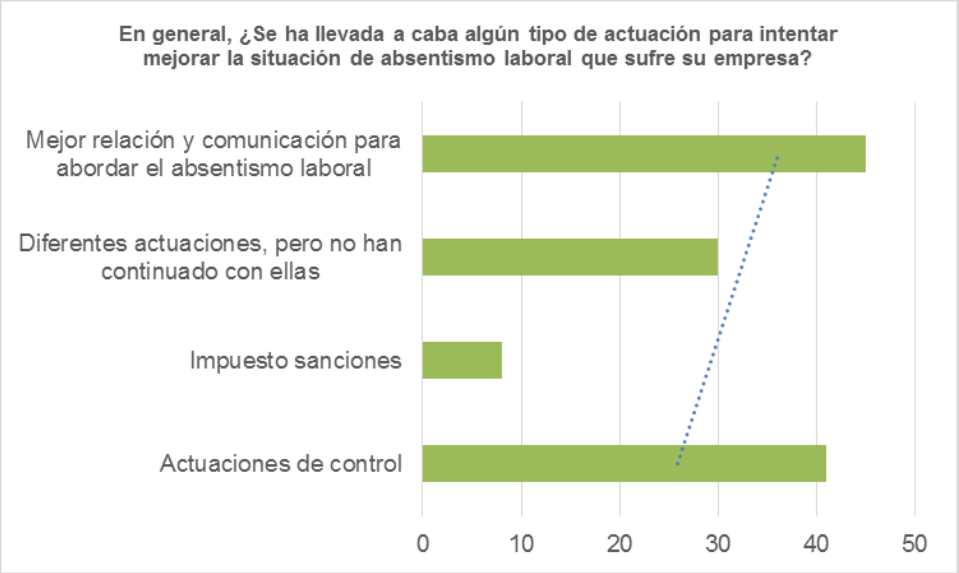
En esta etapa se consultó si estaba anoticiados y el grado de alguna actuación para mejorar la situación del ausentismo laboral en sus empresas como: sí existían actuaciones de control; Mejor relación y comunicación para abordar el ausentismo, Diferentes actuaciones e Imposición de sanciones. Entre los profesionales del Grupo 1 como la investigación busco conocer las causas no fue posible hacer el cuadro comparativo con los profesionales del Grupo 2, sin embargo, las causas señaladas por los profesionales refutan el resultado y la proximidad del resultado apurado entre los profesionales del Grupo 2.

En este caso para los profesionales del Grupo 2, el 7% de la muestra afirmó Muy Alto, es decir que eso SÍ lo conocían o había; el 21% Muy Poco y 18% Poco opinó que NO conocían o había; el 19% dijo Alto - que lo conocían o había, aunque no totalmente y el 35% Regular - Parcialmente. Este resultado es representativo para la presente investigación ya que denuncia que más allá de las acciones tomadas, o no, estos actores sociales reconocen que el ausentismo existe y es tratado, controlado y hasta sancionado por medio de una mejor

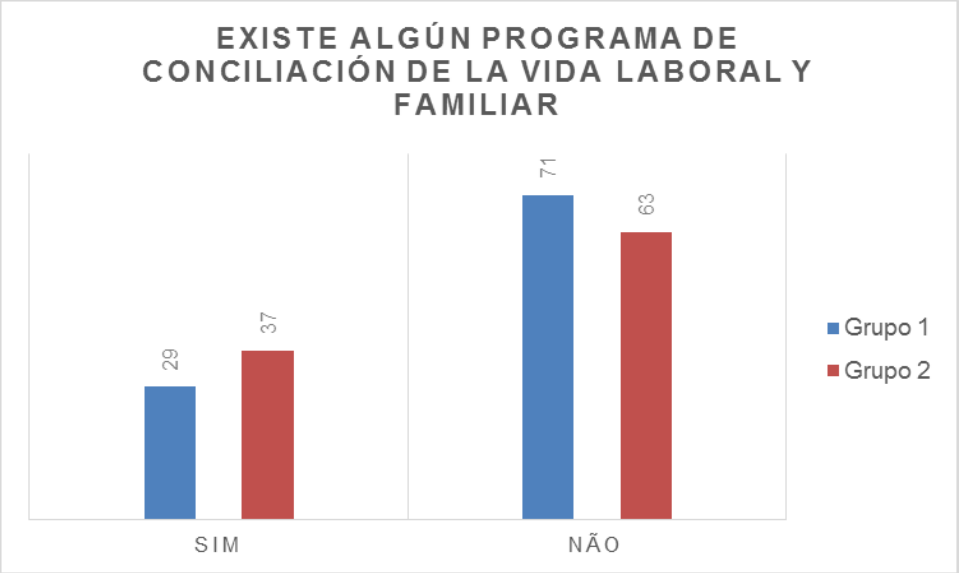
relación y comunicación de la organización hacia sus empleados. Esto equivale a decir que 6 de cada 10 consultados identifican algún tipo de actuación empresarial respecto de este fenómeno. De este modo, queda confirmada la existencia de este fenómeno individual y social en las organizaciones.

Entre los profesionales del Grupo 1 se consultó si estaba anoticiados de alguna actuación para mejorar la situación del ausentismo laboral en sus empresas. Al respecto, el 33% señaló que existían actuaciones de control; el 36% mejor relación y comunicación para abordar el ausentismo, el 24% nombró diferentes actuaciones, y el restante 6% señaló la imposición de sanciones. Este resultado es representativo para la presente investigación ya que denuncia que más allá de las acciones tomadas, o no, estos actores sociales reconocen que el ausentismo existe y es tratado, controlado y hasta sancionado por medio de una mejor relación y comunicación de la organización hacia sus empleados. Esto equivale a decir que 7 de cada 10 consultados identifican algún tipo de actuación empresarial respecto de este fenómeno. De este modo, queda confirmada la existencia de este fenómeno individual y social en las organizaciones.





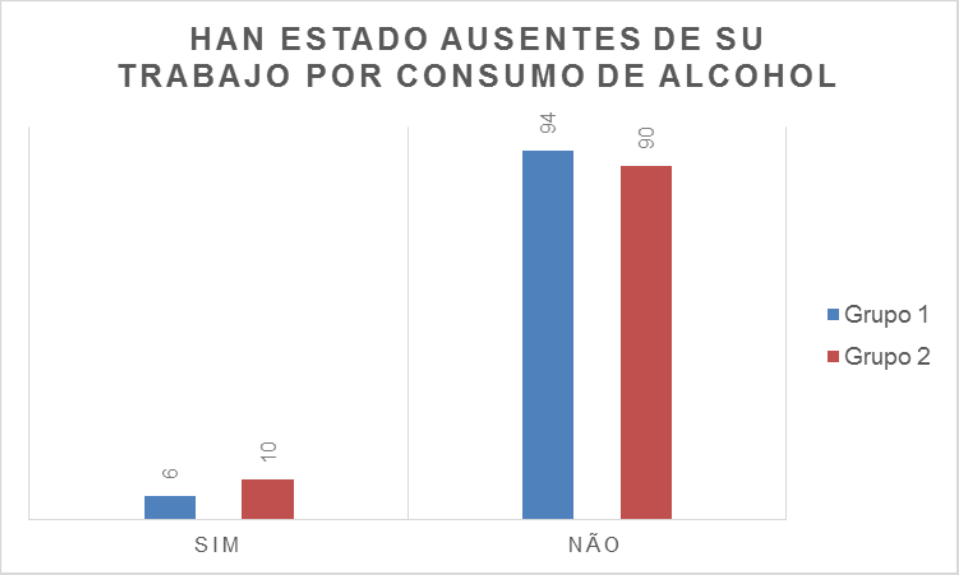
Retomando la cuestión del tiempo de descanso, se indagó si existe algún programa de conciliación de la vida laboral y familiar. Al respecto, el 29% del Grupo 1 y el 37% del Grupo 2 afirman que SI; el restante 71% del Grupo 1 y el 63% del Grupo 2 afirman que NO, o sea la diferencia es de 8 puntos porcentuales mayor entre los profesionales del Grupo 2 que participan de un programa de conciliación de la vida laboral y familiar se comparado con los profesionales y 8 puntos porcentuales mayor entre los profesionales del Grupo 1 que no participan de un programa de conciliación de la vida laboral y familiar se comparado con los profesionales del Grupo 2. Esto confirmar lo anterior, es decir que un promedio de 7 de cada 10 informantes no participan de un programa de conciliación de la vida laboral y familiar. Esto puede ser considerado como un dato importante para validar la importancia del descanso semanal remunerado, el respeto al tiempo y horas establecidas en el contrato de trabajo, el gozo en tiempo y forma de las vacaciones. Esta imposibilidad de conciliar la vida laboral y familiar es una balanza sin el equilibrio esperado y, sin dudas, deriva en estrés y en incremento de ausentismo laboral por factores psicológicos, biológicos, sociales, etc.



Con el objetivo de ir un poco más al fondo del tema respecto de las causas que generan el ausentismo laboral, se interrogó a los informantes si han estado ausentes de su trabajo por consumo de alcohol en los últimos 12 meses[33]. Al respecto, el 6% del Grupo 1 y el 10% del Grupo 2 afirman que SI; el restante 90% del Grupo 1 y el 94% del Grupo 2 afirman que NO, o sea la diferencia es de 4 puntos porcentuales mayor entre los profesionales del Grupo 2 que han estado ausentes de su trabajo por consumo de alcohol en los últimos 12 meses se comparado con los profesionales y 4 puntos porcentuales mayor entre los profesionales del Grupo 1 que no han estado ausentes de su trabajo por consumo de alcohol en los últimos 12 meses se comparado con los profesionales del Grupo 2. Cabe aclarar que todavía sobreviví la duda de si todas las personas fueron sinceras en este ítem, aunque al compararse profesionales del Grupo 1 y profesionales del Grupo 2 los números validan este resultado, no obstante, dado el carácter de anónimo e impersonal de la encuesta resulta

[33] La pregunta puede parecer muy personal, pero como el alcohol esta socialmente aceptado, aunque conociendo sus efectos nocivos biológicos, sociales, psicosociales y familiares, de esta "droga" está permitido hablar abiertamente dado la aceptación social y el censo común y dado el carácter anónimo de la encuesta que no genera cualquier tipo de vinculación o perjuicios a la imagen de estos profesionales encuestados.

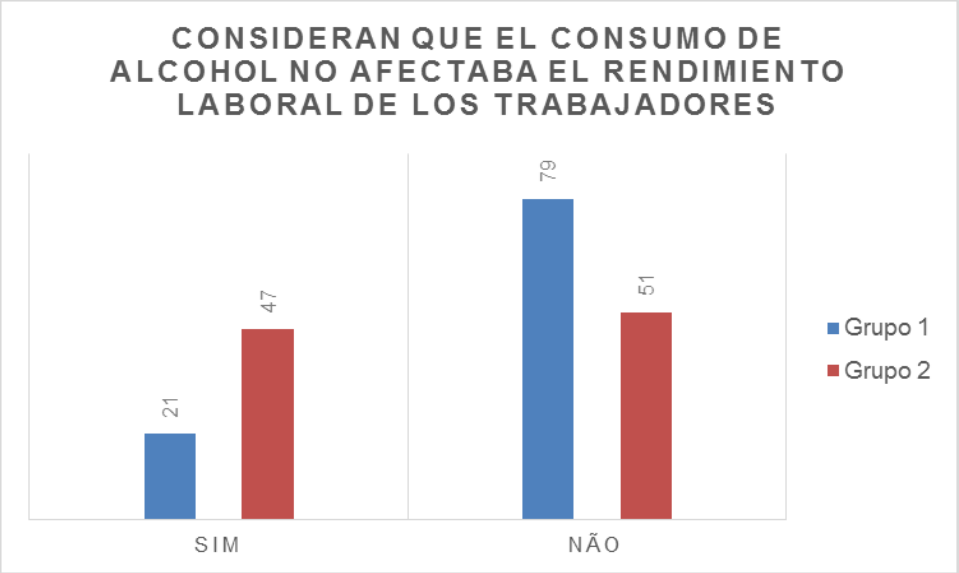
esperable que los datos sean válidos y representativos. En otras palabras por lo menos 1 de cada 10 confirman la ausencia por alcohol.



Para profundizar un poco más la pregunta anterior, se solicitó a los informantes que dijeran en qué grado consideran que el consumo de alcohol no afectaba el rendimiento laboral de los trabajadores[34]. El 21% del Grupo 1 y el 47% del Grupo 2 afirman que SI; el restante 79% del Grupo 1 y el 51% del Grupo 2 afirman que NO, o sea la diferencia es de 26 puntos porcentuales mayor entre los profesionales del Grupo 2 que consideran que el consumo de alcohol no afectaba el rendimiento laboral de los trabajadores se comparado con los profesionales y 28 puntos porcentuales mayor entre los profesionales del Grupo 1 que no consideran que el consumo de alcohol no afectaba el rendimiento laboral de los trabajadores se comparado con los profesionales del Grupo 2. Vale decir que hay una diferencia considerable entre Grupo 1 y Grupo 2 en términos de opinión sobre el tema, aunque en

[34] Como aclarado en la pregunta anterior el alcohol esta socialmente aceptado, aunque conociendo sus efectos nocivos biológicos, sociales, psicosociales y familiares, de esta "droga" está permitido hablar abiertamente dado la aceptación social y el censo común y dado el carácter anónimo de la encuesta que no genera cualquier tipo de vinculación o perjuicios a la imagen de estos profesionales encuestados.

ambos lo exponencial de los resultados es que NO consideran que el consumo de alcohol afectaba el rendimiento laboral de los trabajadores o afecta en partes el rendimiento laboral, encontrándose entre dichos efectos un posible generador del ausentismo laboral y por detrás del consumo otros tantos dramas, problemas e situaciones sociales a analizar.



11. CONSIDERACIONES FINALES

El estudio y recorrido histórico y sociológico demostró que el trabajo ocupa un lugar central en la vida del sujeto y es a través de esta actividad que todo individuo construye su identidad social. Sobre esta base, se fundamenta en sus influencias psicológicas, físicas, culturales y políticas que se manifiestan en experiencias de placer-dolor. Por ende, para que el trabajo cobre real sentido, el sujeto necesita que su sufrimiento se transforme en logros o en el placer de la realización. Con eso, el reconocimiento se torna en un factor indispensable para dar sentido a las actividades realizadas desde un marco de salud, placer y satisfacción.

Los conceptos vertidos hasta el momento no siempre son vividos de esta manera en el mundo laboral, aún más en este mundo competitivo de una sociedad capitalista como la nuestra. Sociedad que ha impuesto diariamente la construcción de un nuevo modelo organizacional en donde el sujeto no solo se mide por los resultados. Un ambiente laboral automático y poco creativo es otro importante elemento para tener en cuenta en el proceso de evaluación como vemos de modo general en los resultados que un promedio de 1 de 2 afirma que no cuentan con un ambiente creativo y estimulante. De este modo, los logros y el reconocimiento lo reciben la empresa, así como los altos ejecutivos transformados en divisas económicas y en rentabilidad para éstas. Esta despersonalización es uno de los factores detectados como causantes de ausentismo laboral.

Desde el rastreo bibliográfico, se ha podido comprobar el incremento del ausentismo general en el estudio de la asociación de los empresarios del corredor de Henares. La misma tendencia se mantuvo en el rastreo documental por medio del cuadro analítico de cálculo de

ausentismo[35] en la Empresa X, donde el porcentaje general encontrado en los datos examinados es del 6,49% el promedio de recorte realizado. Corresponde al ausentismo de todos los trabajadores por todos los conceptos. Si prescindimos de los datos correspondientes a dicho recorte el mínimo es de 4,85% y el máximo de 7,90% considerando el ausentismo general del periodo, es decir que según este mismo informe del total de horas debidas en el período analizado solo un 72,66% fueran efectivamente trabajadas, en donde resulta relevante un estudio ampliado para que tengamos una idea más clara sobre os reales prejuicios organizativos y para la economía de nuestros países como de la asociación de los empresarios del corredor de Henares aplicado a nuestra realidad.

Haciendo referencia específica al trabajo de esta investigación de carácter particular y descriptivo, hibrido en sus bases documental e histórico-bibliográfica desarrollado para la presente investigación debe concluirse que, tal y como se desprende de los datos aportados en ésta, la primera causa de ausentismo laboral la constituye la incapacidad temporal entendida como enfermedad común ajena al trabajador y a la empresa. Esta situación no se puede evitar, sino prevenir por medio de campañas de promoción de la salud y del bienestar de los profesionales que componen la organización del trabajo.

Otro de los aspectos que se pudo levantar en los cuestionarios de la presente investigación fue la edad de los trabajadores, comprobando que el tramo en que se produce el mayor porcentaje de ausentismo entre mujeres u hombres es el rango que va desde los 30 a los 39 años. Ciertamente, en ese período de la vida la mayoría de la población está dedicada a formar una familia, con hijos pequeños y con todas las problemáticas adyacentes que ello conlleva para una empresa (licencias por maternidad, licencia por lactancia, cuidado de hijos

[35] TABLA 10 **Erro! Apenas o documento principal.**- CUADRO ANALÍTICO DE CÁLCULO DE ABSENTISMO

enfermos, etc.). Estos factores podrían ser algunas de las causas del aumento del ausentismo en este rango de edad, aunque no se ve claramente este dato en los resultados y sí por deducción en el proceso de análisis de estos datos.

Por otra parte, pudo descubrirse que se está ante un fenómeno de notable incremento en los últimos años cuyo control y reducción supone un reto para cualquier empresa. De tal manera que los planes empresariales para minimizar e intentar reducir al máximo el ausentismo laboral pasan sin duda por la colaboración coordinada de todos los departamentos de la empresa, así como por la representación sindical, bajo la dirección y supervisión de Recursos Humanos o en su caso del Departamento de Personal incluyendo la importante labor del Departamento Médico, si este existiera en la empresa.

En otro orden de cosas debe decirse que la composición de las horas para el ausentismo posee un importante papel en el análisis del discurso organizacional, pues se sabe que tanto este como el turnover es inevitable y que el encuentro de ambos con la gestión estratégica en recursos humanos les permite plantear las posibles controversias que estructuran el debate acerca de la aproximación o de un posible acercamiento entre desarrollo sustentable y de recursos humanos, por lo tanto cobra relevancia el caso ejemplo adoptado en esta investigación en el capitulo quinto y tabla 10[36] y refuta su importancia para desde ahí desprenderse en los demás análisis de las variables que conlleva al ausentismo dentro de las organizaciones y refuta la importancia de un estudio ampliado como el caso de la asociación de los empresarios del corredor de Henares.

Por ello, si la empresa se plantea el desafío de vislumbrar nuevas trayectorias para el crecimiento económico de modo a "ahorrar" en el ausentismo, la prevención representa una

[36] EL TURNOVER Y SU RELACIÓN CON EN EL AUSENTISMO y TABLA 10 - CUADRO ANALÍTICO DE CÁLCULO DE AUSENTISMO

contribución fundamental en esta área, además de los cambios tecnológicos, industriales y económicos. En este caso, la empresa tomará la forma de una Sociedad Económica al ayudar a pensar en los caminos para una posible conciliación entre la prevención del ausentismo y preservación de los recursos humanos con control y reducción del turnover.

La empresa vislumbrando nuevos caminos para el crecimiento económico debe entender que para "salvarse" del ausentismo, uno de los caminos a considerar es la prevención y control. Dado así, la empresa deberá ocuparse en parte, la función de agente de cambio para ayudar a pensar en posibles maneras para una reconciliación entre prevención del ausentismo y retención de los recursos humanos, o mejor dicho, del talento.

Por la anterior, la organización no podrá prescindirse de las diversas lecturas y significados, especialmente basado en la percepción de grupos sociales, de sus empleados, que pueden existir sobre el ausentismo en diferentes situaciones de recortes y gestión del tiempo de sus empleados, así como las definiciones culturales organizacionales respecto de lo que debe ser preservado (Dessler, 1942), pero la percepción del actor social debería ser quizás la más importante vía para repensar y proponer el cambio como desarrollado en esta investigación por medio de la escucha a los profesionales de RRHH sus percepción general más amplia respecto al ausentismo laboral ya sea por medio de la propia vivencia de estos en cuanto profesionales, entendimiento técnico sobre el ausentismo o vivencia como sujeto, en resumen, la dimensión subjetiva del fenómeno social desde los profesionales de RRHH.

Esta senda económica de la prevención del ausentismo no se contradice con el perfil normativo del concepto de sustentabilidad según se desprende en esta investigación, a menos que el crecimiento económico sea visto como intrínsecamente insostenible por este motivo. Aunque este no es necesariamente el caso. El crecimiento económico que la prevención

persigue presupone una demanda por mayores inputs de información y no de recursos humanos. En tal sentido, el error de los gestores de recursos humanos o de las organizaciones, residiría en restringir los cambios necesarios a un proceso de dos vías: "ahorrar los índices" y fomentar "la economía". El problema es el reduccionismo económico que algunas interpretaciones del ausentismo pueden traer consigo, como las condiciones estresantes, sobrecarga de trabajo, escases de mano de obra para la cantidad de actividad y tareas que sí tiene que ejecutar, imposibilidad de hacer sustituciones en caso de vacantes o ausentismo, presión de la liderazgo bajo sus liderados en búsqueda de mejores resultados y productividad, o mismo descartando todas las cuestiones respecto a la cultura organizacional (clima, condiciones laborales, sueldos, espacio para la creatividad…), la cultura local desde una perspectiva más sociológica y antropológica respecto a sus empleados (formación de la identidad, condiciones familiares, sociales y urbana como la movilidad), los aspectos legales e impositivos y el valor del capital humano.

La reestructuración de las organizaciones modernas en dirección a la sustentabilidad no puede ser apenas económica. Sin embargo, la economía desempeña un papel central en este proceso. Los cambios en el ámbito económico son necesarios, pero insuficientes. Hay otras cuestiones fundamentales que precisan ser resueltas, como, por ejemplo: ¿qué tipo de acciones garantizarán el cambio?, o ¿qué tipo de leyes o reglamentos y cuáles derechos deben ser pensados para acompañar la reestructuración económica? Una forma de la gestión de recursos humanos para evitar el ausentismo excesivo radica justamente en reconocer que los recursos humanos no pueden responder aisladamente a la pregunta de si deben ser cuidados o prevenidos.

De acuerdo con lo expresado en el párrafo anterior, el análisis de contenido que nos permitió vislumbrar el discurso organizacional y de la percepción de los actores sociales

propició una percepción más clara sobre los mecanismos de acción de las empresas grandes o pequeñas. Lo importante es pautar directrices para una gestión de recursos humanos como piedra angular y con soberanía técnica para sostener sus ideales de desarrollo y crecimiento económico. De este modo, se logrará que cada uno asuma la responsabilidad de controlar su propio ausentismo al sentir que se les confiere posición de prestigio y respeto en el mercado de valores, cumpliendo con los procesos de control y reducción por ende transita en discurso organizacional implícito.

Por otro lado, se detectó en esta investigación la importancia de asegurar la imagen de una empresa conectada con la idea de desarrollo económico mediante el aumento de la producción industrial o de servicios. No obstante, como el objeto principal de esta investigación es analizar el fenómeno del ausentismo y su discurso organizacional implícito no se profundizo en lo desarrollo económico. Atendiendo al objeto se buscó encontrar respuestas o soluciones para el tratamiento y/o entendimiento del fenómeno, se considera que el recorte realizado es una simple muestra de lo que está siendo practicado por estas organizaciones y la percepción de los actores sociales respecto del fenómeno en sí mismo.

De tal manera, desde el punto de vista sociológico, queda demostrada la necesidad de entender la historia y la formación de la identidad del trabajador, sobre todo para entender cómo este mismo trabajador como sujeto social significa y resinifica el trabajo en su vida social, familiar, económica y profesional.

En las lides de esta investigación todo el análisis de las variables psicosociales y interpretaciones son resultado del grupo de profesionales de recursos humanos, invitados y que participaran como informantes en la población-muestra, siendo estos los sujetos-voluntarios que contestaron el cuestionario por pertenecer a un grupo profesional, siendo

estos los profesionales del área de recursos humanos (voluntarios) y con este fin, seleccionados los informantes de la población investigada por criterio de accesibilidad, interés por el tema y de forma aleatoria, sin preferencia por ninguno de ellos.

Los voluntarios que responderán al cuestionario son aquellos que manifestaran real interés en el tema de esta investigación y quisieran así aportar con su experiencia y punto de vista, bien como manifestado formalmente por varios de ellos por medio de mensajes y interacciones directas con el investigador, dado que tienen mucho interés en aprender y conocer el resultado de esta investigación para aplicarlos en sus labores, pero lo más interesantes es que los datos recaudados apuntan que más allá de estos profesionales – aquí los actores sociales – conocen de la temática y el simple hecho de hacer una participación voluntaria y anónima hizo que parte de estos mismo profesionales declararon no conocer las políticas, visión y misión de sus empresas, así como declararon que la actitud de un superior influye en las ausencias laborales, reconocen y consideran algunas causas atribuibles a los trabajadores como causas que generan el ausentismo y otras a las empresas.

Dentro los datos más intrigantes, está el hecho de que por lo menos 5 de cada 10 de los informantes consideran su ambiente físico del trabajo como elemento que favorece o desalienta el ausentismo, aunque un 60% no cree o acredita que conocer la visión de los actores sociales puede convertirse en una valiosa herramienta para minimizar el ausentismo en las organizaciones, sus participaciones demuestran exactamente al revés. Sorprende cuando vemos que unos 20% de estos profesionales, dichos expertos y especialistas en el área, consideran se en el derecho a ausentarse sin justificación porque un colega también lo hizo.

Destaca que 60% de los informantes afirman tener alguna idea de lo que significa el

ausentismo presencial y por lo menos 50% de los informantes posee una idea parcial de lo que representa el ausentismo presencial o, tal vez, no comparten ideológicamente la teoría de medición de los índices de horas efectivamente trabajadas y no trabajadas; sino que basaron sus respuestas en el respeto al humano; en cuanto a su propia naturaleza social y cultural.

Para la población de esta investigación es importante aclarar que, ¿se pretendió presentar un breve retrato de una percepción general de la categoría profesional de estos profesionales de recursos humanos que como actores sociales tuvieran la oportunidad de manifestarse y ser oídos, así como la percepción en comparación de la segunda población participante, pero esta comparación no cobra relevancia para la investigación sino para evidenciar el recorte temporal entre ambos grupos participantes y para evidenciar los ajustes metodológicos y estructurales aplicados al cuestionario en la segunda fase de aplicación de este sin generalizarlo en el análisis por pre caución y ética por el investigador.

Unos de los destaques está en considerar que más allá de su especialización en el área unos 30% de los informantes ni siquiera conoce cuáles son los casos más comunes registrados en su empresa - las categorías presentadas en que se concentra el mayor ausentismo en sus empresas - o no reciben informaciones de estos números por parte del directorio, lo que genera una cierta extrañeza sobre y refuta la importancia de esta investigación y modelo propuesto y construido por el investigador para el análisis del fenómeno del ausentismo laboral hacía adentro de las organizaciones.

Ângela de Castro Gomes (1988) menciona que la relación de la ciudadanía de estos trabajadores está exacerbada en dos objetos, la clase trabajadora y el Estado. La invención de la palabra operario está conectada a la misma cuestión de reconocimiento de clase, también las formas de organización. De esta manera, es necesario pensar en la formación de la

identidad colectiva, que está vinculada a los procesos dinámicos comportando dos lógicas una "expresiva" (simbólica), y otra "instrumental" (material).

La identidad es una definición, conceptual o no, que remite a la idea de una imagen del “ser ciudadano” y de un histórico coherente de su nacimiento y origen. Es posible conocer esta identidad paseando por las páginas memorables de la obra de Ângela de Castro Gomes (1988) o también por el marco teórico de esta investigación histórica y sociológica.

En el campo de la historia del movimiento operario, la contribución de Hobsbawm (1988) resultó fundamental. Al señalar que esta historia llevaría a identificar clases operarias con movimientos operarios, o con organizaciones, ideologías o partidos específicos, abrió caminos para las investigaciones sobre las clases operarias sin reducirlas a sus liderazgos o a sus expresiones organizadas (sindicatos o partidos).

Considerar el trabajo de Ângela de Castro Gomes (1988) y su complejidad es señalar un entendimiento más amplio del objeto de análisis de esta investigación, partiendo del pasado para comprender el presente y proyectar el futuro laboral. En tal sentido, la identidad del trabajador es fruto de una construcción del pasado. No obstante, se espera que las corrientes modernas trabajen incesantemente para la construcción de una identidad proactiva, pautada en la ética y en valores como la vida, la diversidad y el re significación del propio trabajo. Afortunadamente, el trabajo viene siendo re significado y mejorado por numerosos cambios.

La era de la tecnología y de internet permitió a las empresas flexibilizar sus reglamentaciones respecto al horario por la implementación del teletrabajo, una práctica ya ampliamente difundida en Europa. Dichos cambios implican en una flexibilización respecto del horario y de otros problemas cotidianos como las horas empleadas para llegar a la oficina,

el alto costo para trasladarse y las huelgas que se movilizan en las vías públicas, entre otros. Todo esto conlleva a un nuevo modelo cada vez más dinámico que sigue en la misma búsqueda del ideal de sustentabilidad y de flexibilización sobre todo para las mujeres y madres con fines de retener los talentos y el capital humano de la organización y como medio de reducción del ausentismo laboral.

Durante el desarrollo del capitalismo, la cuestión de la calificación del trabajador frecuentemente fue influenciada por los cambios productivos. Tales cambios en numerosas oportunidades vinieron aparejados de contradicciones: calificación/descalificación. En el modelo taylorista-fordista fue construido un perfil de trabajador especializado y dependiendo de la actividad productiva, habilidades o necesidades de mayor o menor calificación. Por consiguiente, alrededor de las necesidades de calificación se estructuró un determinado perfil profesional generalmente diseñado y trabajado en las escuelas y cursos de capacitación profesional.

Fue a partir del adviento del sistema flexible que pasó a exigir un perfil cambiado de la mano de obra, siendo este mismo más versátil y multifuncional, por lo tanto, cabe aclarar que más sujeto a sobrecargas de actividad, tarea y carga mental y consecuentemente más estrese y enfermedades de origen laboral y de ahí más ausentismo. Así, las exigencias del mercado para las profesiones cambian muy rápidamente, aumentando la brecha entre la calificación ofrecida por las Universidades y Escuelas técnicas y la descalificación efectiva del mercado laboral, de allí vemos nascer los gaps entre tarea prescrita y realizada y actividad prescrita y realizada.

Aunque en vista de los constantes cambios definidos por la creciente flexibilización del trabajo, se definió a partir de los años ochenta del siglo pasado un nuevo perfil de

trabajador basado en el modelo de competencias, donde las competencias - skills, son las habilidades profesionales que buscan las empresas y los talentos que hoy se intentan preservar y retener.

Sin embargo, los cambios del perfil de la mano de obra continúan siendo piezas constituyentes del engranaje de explotación capitalista utilizadas para optimizar y renovar la extracción de "plusvalía" del trabajador desde una perspectiva marxista que sirven para ocultar las injustas y desiguales relaciones capitalistas en el proceso de producción.

La importancia de este análisis radica en demostrar que la consciencia de clase no es una recurrencia natural e inevitable de la existencia de la clase operaria y de la lucha de clases. Tampoco es algo inexistente, una mera construcción ideológica, como pretenden ciertos científicos sociales, pues sin ella no serían posibles huelgas generales o revoluciones, quizás ningún logro o cambio evolutivo en el trabajo y la forma de trabajo conocida al día de hoy. Así todo el trabajo de Eric Hobsbawm (1988) como historiador está imbuido de la perspectiva de ruptura con el capitalismo y de creación de un mundo mejor, por así decir, el mundo laboral, la relación empresa versus empleado. Por lo tanto, nada más apropiado que concluir en partes esta investigación con sus palabras: "Para muchos de nosotros el objeto final de nuestro trabajo está en crear un mundo en lo cual los trabajadores puedan hacer su propia vida y su propia historia, al revés de recibirlas listas de terceros, tampoco de los académicos". Hacemos de las palabras de Hobsbawn (1988) parte de las conclusiones de la presente investigación al afirmar que no se pretende una solución para el ausentismo, sino que se busca cuestionarlo y problematizarlo para repensarlo y buscar estrategias que comprometan a todos los actores institucionales.

En este ínterin, hay que considerar todavía una o varias brechas entre el discurso y la

acción efectiva de las organizaciones para llegar más allá del marketing social y de las acciones paliativas de prevención del ausentismo y su reflejo sobre el turnover. Sin embargo, esta confrontación de la veracidad de los documentos y de los reportes con las acciones practicadas y efectivas de las empresas (respecto al cuidado con el ausentismo y el turnover) no fue el intento de esta investigación, quedando aquí como proposición para un trabajo futuro, ya que también demuestra relevancia analítica.

En general, las organizaciones se han preocupado por el desarrollo preventivo del estrés y otras enfermedades profesionales, sobre todo porque es grande el impacto negativo de este fenómeno sobre el alcance de los objetivos institucionales. En tal sentido, resulta notoria la creciente aparición de patologías relacionadas con el trabajo que disminuyen el rendimiento y aumentan los costos empresariales, el ausentismo, la rotación - turnover y los accidentes laborales.

Completando las ideas anteriores, los cuestionarios administrados también permitieron detectar algunos aspectos del clima organizacional llevando a concluir que la percepción de la organización difiere en gran medida de un trabajador a otro, y por increíble que parezca incluso de los profesionales de recursos humanos que tendrían a estar un poco más imbuidos del discurso organizacional. Entre los motivos que causan las diferentes percepciones se encuentran las diferencias en el sector, el cargo jerárquico, el género, el tiempo de servicio, la naturaleza de las actividades, las formas de organización del trabajo, el perfil de liderazgo y las oportunidades, entre otros factores. Por esta razón, resulta esencial que la organización desarrolle otros mecanismos que aporten datos más precisos sobre algunos fenómenos organizacionales y sociales que afectan los resultados de la institución y aumenta el ausentismo no solamente para estudiarlo, sino para generar estrategias optimizadoras. (Tamayo, 1996) Por ejemplo, el desarrollo de acciones para promover la salud

y la calidad d vida, son necesarias la elaboración de programas para la ejecución de las actividades relacionadas con el trabajo, la apertura de un canal de comunicación entre la alta dirección y los profesionales-trabajadores, estudios de clima, evaluaciones respecto a la propia percepción de estos actores sociales, estudios ergonómicos, entre otros.

El mantenimiento de ciertos niveles de satisfacción en el trabajo puede contribuir a una mejor calidad de vida y disminución del ausentismo. (Every, 1990; Costa, 2002) argumentó a favor de la posibilidad de múltiples factores en la interpretación como su influencia e importancia, que van desde los relacionados con las políticas de Recursos Humanos en las organizaciones, la satisfacción con el contenido y el tipo de trabajo que es realizado por el individuo. Por otra parte, las experiencias en situaciones de trabajo pueden afectar a las disposiciones correlativas y sentimientos futuros. Sin duda, la satisfacción en el trabajo puede dar lugar a la percepción del individuo sobre el grado de importancia que posee su desempeño, sintiéndose valorado como alguien importante.

Por otra parte, resultó muy significativa la influencia de la cultura, el clima organizacional y la satisfacción laboral en el proceso de la enfermedad/dolor en el trabajo que deriva en el ausentismo. Así quedó evidenciado en los resultados del cuestionario y en los postulados de autores como Tamayo (2002) quien plantea que el sufrimiento en el trabajo se produce cuando el empleado deja de dar sentido sus actividades para ellos mismos y para la sociedad; de ahí el desgaste que viene en las relaciones de la organización con el individuo. En consecuencia, el clima de la organización puede ser el generador de desánimo y de descontentamiento. Esto provoca en el mediano o largo plazo, procesos patológicos significativos en las personas-profesionales y en toda la organización y resultan en ausentismo.

Cabe añadir que generar procesos de salud en el trabajo, en un contexto interdisciplinario, centrado en una visión biopsicosocial de los seres humanos, es fundamental para la identificación y comprensión de los matices que hacen posible la creación de estrategias de acción orientadas a la promoción en las organizaciones, con el fin de hacer frente de manera más adecuada al ausentismo. Es importante destacar que la comprensión del sentido que cada persona le da al trabajo, así como sus reacciones a las distintas variables consideradas como factores de estrés resulta fundamental para la comprensión del proceso de la enfermedad y el sufrimiento en el trabajo, así como para evitar las altas tasas de ausentismo en las organizaciones y las pérdidas que puedan representar para ellas desde un aspecto económico y mercadológico.

Aunque los datos obtenidos en este estudio dan indicios de las posibles variables que pueden conducir a la enfermedad en el lugar de trabajo, vale la pena señalar que es necesario ampliar el análisis de estos datos que se correlacionan con otros tales como: a) licencia por enfermedad, especialmente aquellos cuya ICD indica cualquier trastorno relacionado en la literatura como un predictor de la tensión, el dolor o los trastornos musculo esqueléticos b) el nivel de ausentismo; c) volumen de negocios en la industria analizada; d) las enfermedades profesionales diagnosticadas.

Respecto de lo anterior, debe aclararse que en la actualidad la mayoría de las empresas cuentan con sistemas computarizados para generar informes de gestión que pueden proporcionar información precisa a los elementos 'a' y 'd', que son esenciales para cruzar información y para obtener una imagen fiable sobre las posibles causas de la enfermedad en la institución. No obstante, los aspectos motivacionales y generadores de estrés ocupacional no están en línea de importancia desde un aspecto humanístico, sino que desde un aspecto economicista como desprendiese en la investigación en el capítulo resultado general 9.0 en

que vemos: 5 de cada 10 de los informantes afirman que estaban contentos con el salario/sueldo percibid, 8 de cada 10 del Grupo 2 afirman que tienen el reconocimiento por el trabajo realizado y 7 de cada 10 sienten motivados en el ambiente de trabajo.

Vale la pena señalar, sin embargo, que el modelo de gestión adecuada necesitará moverse hacia las prácticas de difusión para la gestión del clima organizacional capaz de actuar para la promoción de la salud de los empleados y de intervenir en la disminución de los niveles de estrés y otros indicadores de enfermedades profesionales. Una gestión eficiente no puede ignorar los diferentes aspectos de la salud y la calidad de vida de los trabajadores. A su vez, no se puede prescindir de empleados que se sientan competentes, motivados y saludables. Por ello, se debe garantizar un ambiente de trabajo donde los trabajadores puedan estar completamente desarrollados y alineados con los objetivos estratégicos de la institución, como vimos que 7 de cada 10 de los informantes afirman conocer las políticas, visión y misión de sus empresas, con el fin de asegurar un modelo sostenible de desarrollo para la organización y para las personas que lo componen en base a la gestión de talentos. Por lo tanto, es esencial para alinear las expectativas y necesidades de los empleados de dicha organización, generar satisfacción personal y un mejor rendimiento profesional.

A fin de mantener altos niveles de motivación, el bienestar y el compromiso de la institución a los empleados a través de estímulos estructurados, sistemas de reconocimiento, acciones estratégicas para promover la salud y la calidad de vida en los procesos de trabajo y la gestión de personas es que el apoyo, la supervisión y orientación para el desempeño y desarrollo profesional de las personas son condiciones necesarias para la organización o para el éxito, así como considerar los caminos indicados por la orientación estratégica que aquí se presenta.

El ser humano es el activo más importante de una institución u organización, es decir el capital humano. Su rendimiento se debe considerar la acción intencional, y no un medio de producción. Sin personas, no hay manera de que la organización genere los resultados esperados, innovar, crear conocimiento y añadir valor a sus productos y servicios, que son los requisitos esenciales para la supervivencia institucional. En este contexto, es esencial modernizar las prácticas de gestión y la gestión de las personas para garantizar el desarrollo de habilidades, la motivación y el compromiso de un empleado con la institución, con la calidad del trabajo realizado, con el desempeño institucional y la mejora de la gestión ya sea ésta pública o privada.

En el proceso de la vida humana, interesa en particular el trabajo como componente inseparable de las experiencias cotidianas, como un proceso de edificios históricos y sociales, como un espacio de sueños, aspiraciones y deseos. El trabajo como un espacio de relaciones que implica el ser como un todo, humano, con su capacidad creativa de pensar, de participar, de aparecer, de exteriorizar a sí mismos en el mundo de las relaciones, lo que hace un bien social en la formación y transformación constante. El trabajo es uno de los puntos de partida para la humanización del ser social, ya que puede ser el momento de buscar su realización, una condición para su existencia, que no constituye más que un instrumento para la satisfacción de sus necesidades.

Tal como se mencionara al comienzo de estas conclusiones, el objeto principal de esta investigación fue problematizar una idea para propiciar nuevos debates, un nuevo análisis, una nueva mirada e identificar las variables psicosociales que conllevan al ausentismo por medio y a través de la percepción de los profesionales de recursos humanos que voluntariamente participaran de esta investigación y contestaran al cuestionario. Así se percibe que el frondoso material teórico respecto a la cultura organizacional y al

medioambiente laboral posee un importante papel en este estudio ya que orientó nuestras reflexiones y puntos de vista frente al ausentismo y en la construcción de un modelo adoptado para el mapeo de las variables psicosociales del ausentismo[37] ben como en una reflexión respecto a sus escenarios político-ideológicos en las organizaciones, sobre todo respecto al paradigma del capital humano.

Sin duda, todavía resta mucho por reflexionar respecto al ausentismo y las variables psicosociales identificadas: Salario, Alcohol y Narcóticos, Clima laboral conflictivo, Cultura Organizacional en cambio, Identidad del obrero, Sobrecarga de trabajo, Nociones de derecho, Formación precaria, Motivación-Desmotivación, Satisfacción-Insatisfacción, Medio Ambiente inadecuado, Enfermedad común, Enfermedad laboral, Accidente de trabajo, Problemas con pares, Problemas con grupos, Problemas con jefes / jefes arbitrarios, Presión, Falta de reconocimiento, Estrés Laboral, Ausencia de descanso, Ausencia de vacaciones, Excesiva jornada laboral, Accidente de trayecto, Desarrollo de la carrera profesional, Disminución del rendimiento laboral, Explotación proletaria, Medio de trasporte / Movilidad, Huelgas y paros Relación Actividad x Tarea Carga Mental. Por ello esta investigación, lejos de terminarse, encierra el nuevo inicio implícitamente colocado de ganar nuevos desdoblamientos a partir de este primer esfuerzo que se consolida a partir de estos renglones.

[37] Modelo adoptado para el mapeo de las variables psicosociales del ausentismo (Capítulo 1.2)

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

_____ **O retorno do actor: ensayo sobre sociología**. Lisboa: Instituto Piaget, 1984.

_____ **¿Adiós al Trabajo?** Ensayo sobre las metamorfosis y la centralidad del mundo de trabajo. San Paulo: Cortez, 1997.

_____ **Da polarización de las cualificaciones al modelo de competencias.** En: Ferretti, Celso, et. al. Petrópolis: Vozes, 1994.

ACOSTA, J. **Gestión de estrés.** 3° Edición. Barcelona: Bresca Editorial, S.L. 2008.

ANDRÉU Abela, J.; García-Nieto, A.; Pérez Corbacho, A. M. (2007) **"Evolución de la teoría fundamentada como técnica de análisis cualitativo"**. Cuadernos Metodológicos N° 40. Madrid, Centro de Investigaciones Sociológicas CIS.

ASOCIACIÓN de EMPRESARIOS del HENARES, (AEDHE). **Estudio sobre el Ausentismo Laboral en el Corredor de Henares.** 2004.

ALMEIDA, N. Teixeira de; Alencar, M. Torres de. **Transformaciones estructurales y desempleo en el capitalismo contemporáneo.** En Serra, R. (Coord.) Trabajo y reproducción social, enfoques y abordajes. San Paulo: Cortez, 2001.

ÁLVAREZ, B. **Qualidade de Vida relacionada à Saúde de Trabajadores**: Um estudo de caso (Dissertação de Mestrado). Florianópolis: PPGEP/UFSC, 1996.

ALVARO, T; BORGES, A; ANDRADE, J; CODO, W. **Trabajo, Organizações e Cultura.** São Paulo: Cooperativa de Autores Asociados, 1996.

ALVES, L. **Stress – diagnóstico e tratamento; ensayos sobre la afirmación y la negación del trabajo.** San Paulo: Bom tempo, 1999.

ALYRIO, R.D. **Metodologia Científica**. PPGEN: UFRRJ, 2008.

ANTUNEZ, R. **Los sentidos del trabajo**. San Paulo: Gente Editoral. 2002.

BECKER, B; HUSELID, M. y ULRICH, D. **Gestão Estratégica de Pessoas com "Scorecard": interligando pessoas, estratégia e performance.** 9ª Edición. Río de Janeiro: Elsevier, 2001.

BERGAMINI, C. **Motivação nas Organizações**. San Pablo: Atlas,1997.

BLANDIN, M. y MARTÍNEZ ARAUJO, D. **Estrés laboral y mecanismos de afrontamiento**. Publicación de la Sociedad Venezolana de Psiquiatría. 2005. Disponible en: <http://www.planetadoctor.com/documentos/BURNOUT/burn-venez.pdf> Acceso el 04 de octubre de 2012.

BOGDAN, R. & S. BIKLEN (1994). **Investigação Qualitativa em Educação**, Porto: Porto Editora.

BONI, Valdete and QUARESMA, Sílvia Jurema, 2005. **Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais**. Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC Vol. 2 nº 1 (3), janeiro-julho/2005.

BOURDIEU, P. **Questões de sociologia.** Río de Janeiro: Marco zero, 1983.

BRASIL. Decreto nº 2.794, del 1º de octubre de 1998. Instituto de Política Nacional de **Participação na Administração Pública**. Cuadernos MARE. Ministerio de

Salud. Brasilia, 1998. Disponible en: <http://www.saude.gov.br> Acceso el 04 de octubre de 2012.

CABRAL, A. et al. **O estresse e as doenças psicossomáticas**. Revista de Psicología. 2001. Disponible en: < http://www.icb.ufmg.br/lpf>. Acceso el 12 de enero de 2013.

CALVANCANTI, Clóvis. **Desenvolvimento e Natureza: Estudo para uma Sociedade Sustentável.** São Paulo: Cortez; Recife: Fundação Joaquim Nabuco, 1998.

CASTILLO, J. VILLENA, J. **Ergonomía conceptos y métodos**. Madrid: Editorial Complutense. 1998.

CHANLAT, F. **Teorias do estresse e psicopatologia do trabalho**. Revista Prevenir, N°. 20, 1° semestre de 1990. Pp.99-128.

CHAPANIS, A. **Ethnic variables in human factors engineering.** Baltimore: John Hopkins University Press. 1975.

CHIAVENATO, I. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 4. Edición. São Paulo: Makron Books, 1993.

CHIAVENATO, I. **Teoría General de la Administración**. 4° Edición. Santa Fe de Bogotá: McGraw Hill. 1997.

CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos.** 7° Edición. San Paulo: Atlas, 2002.

CHIZZOTTI, A. (1991). **Pesquisa em Ciências Humanas e Sociais**, São Paulo: Cortez.

COSTA, P. **O Poder Organizacional e sua influência no Autoconceito no Trabalho.** Tesis de Doctorado en Psicología. Brasília DF: Universidad Nacional, 2002.

COULON, A. **Etnometodologia e educação**. Petrópolis: Vozes, 1995.

CROZIER, M. y FRIEDBER, E. **L'acteur et le système.** París: Seuil. 1977.

CUIN, C. y GRESLE, F. **História da sociologia.** San Paulo: Ensaio, 1994.

DARSES, F; FLAZON, P; MUNDUTEGUY, CH. **Paradigmas y modelos para el análisis cognitivo de las actividades con finalidad.** In Traité d´Ergonomie. Pierre Falzon éditeur. Presses Universitaires de France. Paris. (Edición Española; Modus Laborandi). 2009.

DEJOURS, C. **Las cualidades del trabajo.** Revista Brasileira de Saúde ocupacional. N°54, Vol. 14, mayo – junio 1985.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**. San Paulo: Cortez - Oboré, 1991.

DEJOURS, C. **A Locura do Trabajo.** San Paulo: Cortez Editores, 1992.

DEJOURS, C. **Trabajo y desgaste mental**. Buenos Aires: Piette/Lumen Humanitas, 1993.

DEL RINCÓN, D. (1997). **Metodologías cualitativas orientadas a la comprensión**. Barcelona: Editorial UOC.

DESSLER, G. **Administração de Recursos Humanos.** San Paulo: Prentice Hall, 2003.

DIAS, R. **Gestão Ambiental: Responsabilidade Social e Sustentabilidade.** 4° Edición. San Paulo; Atlas, 2009.

DIAZ CÁNEPA, C. **Enfoque sistémico en Análisis de Trabajo: Algunos Elementos Teóricos y una Ilustración Empírica.** Psykhe: Revista de la Escuela de Psicología de la PUC. Vol.11, N°2, 2002. Pp.43-54.

DÍAZ CÁNEPA, C. **Transfering Technologies to Developing Countries: a Cognitive and Cultural Approach in Intelligence & Technology.** New Jersey: Lawrence Erelbaum Associates. 2005.

DOVAL, Moleiro, O. y Rodríguez, R. **Estrés Laboral, Consideraciones Sobre sus Características Y Formas De Afrontamiento**. 2004. Disponible en: <http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/ar-gonro01_1.htm>. Acceso el 23 de febrero de 2013.

DURKHEIM, E. **Las reglas del método sociológico**. México: Premia, 1896.

FALZÓN, P. y SAUVAGNAC, C. **Manual de ergonomía**. Buenos Aires: Modus Laborandi SL, 2010.

FAYOL. H. **Administração industrial e geral**. 8.ed. em português. São Paulo: Editora Atlas S.A., 1970.

FERREIRA, F. **Desenvolvimento e aplicação de um modelo de programa da qualidade para o serviço público** (Dissertação de Mestrado). Florianópolis: PPGEP/UFSC, 1999.

FISCHER, A. **Possibilidades e limites dos métodos qualitativos em pesquisas organizacionais internas.** Congreso latinoamericano de Administración, N°31. Santiago de Chile, 1996.

FLECK, M; LEAL, O; LOUZADA, S; et al. **Desenvolvimento da versão em português do instrumento de avaliação de qualidade de vida da Organização Mundial de Saúde** (WHOQOL –100). Revista Brasileira de Psiquiatría, Vol, 21, N° 1, 1999. Pp. 172-225.

FREUDENBERG, H. **Staff Burnout.** The Journal of Social Issues, Vol. 30, N° 1. 1974. Pp.159-166.

FLEURY, L; SHINYASHIKI, G, STEVANATO, L. **Entre a Antropologia e a Psicanálise: dilemas metodológicos dos estudos sobre cultura organizacional.** Revista de Administração. Vol. 32, N°. 1, Pp.23-37. São Paulo. Enero - marzo 1997.

FLEURY, M. y SAMPAIO, J. **Uma discussão sobre cultura organizacional**. 2002.

FONSECA, J. J. S (2002). **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

FOUCAULT, Michel (1986). **La Voluntad de saber, Siglo XXI**. Bogotá, 1986, p.113.

FRANÇA, A. y RODRIGUES, A. **Stress e trabajo: guia básico com abordagem psicossomática**. São Paulo: Atlas. 1997.

FRANCESCHI, A. **A contribuição da atividade física no controle do stress**. Monografia. (Especialização em Ciências do Esporte e Medicina Desportiva). Curitiba, Pontifícia Universidade Católica do Paraná, 2000.

FRANCOIS, D. **El análisis del trabajo: criterios de salud, criterios de eficacia económica.** Cap. 2 del Cours B-4. Ergonomía. París, CNAM, 1990.

FRASER, M. (2005) **"Virtual Research Environments: Overview and Activity"**, Disponible en: < http://www.ariadne.ac.uk/issue44/fraser/intro.html>. Consultado en 28/10/2016.

FREITAS, B; MATTOS, O; PORTO, F. **Novas Tecnologias, Organização do Trabalho e seus Impactos na Saúde e no Meio Ambiente.** Saúde Meio Ambiente e Condições de Trabalho. Río de Janeiro: FIOCRUZ, 2004.

GIDDENS, A. **Sociologia.** 4° Edición. Porto Alegre: Artmed Editora, 2005.

GIL, A. **Gestão de Pessoas: enfoque nos papeis profissionais.** San Paulo: Atlas, 2001.

GIL, A. **Métodos y técnicas de pesquisa social**. San Paulo: Atlas, 2007.

GOMES, Â. de Castro; **A Invenção do Trabalhismo.** São Paulo: Vértice, Editora, 1988.

GUBA, E. & Y. LINCOLN (1994). **"Competing Paradigms in Qualitative Research"**, in: N. K. Denzin & Y. S. Lincoln. Handbook of Qualitative Research, Thousand Oaks: SAGE, pp. 105-117

HARVEY, D. **Condición posmoderna: una investigación sobre el origen de cambio cultural.** Traducción: Ubirajara, A. y Gonçalves, M. 5ª Edición. San Paulo: Loyola Ediciones, 1992.

HARVEY, David. C**ondição pós-moderna: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural**. São Paulo, Ed. Loyola, 2008, 17ª Ed.

HELOANI, R.; LACMAN, S. **Psicodinâmica do trabalho: o método clínico de intervenção e investigação**. Revista Produção. Vol. 14, N° 3, Pp.077-086. Septiembre – Diciembre 2004.

HIRATA, H. **Fordismo y modelo de Japón.** En: Fortes, José y Soares, Rosa (Coord). Patrones tecnológicos, trabajo y dinámica espacial. Buenos Aires: Brasília, 1996.

HIRIGOYEN, F. **El acoso moral en el trabajo**. **Distinguir lo verdadero de lo falso.** Buenos Aires, Paidós. 2008.

HOBSBAWM, Eric. **A Era dos Impérios - Trabajadores do Mundo.** Río de Janeiro: Paz e Terra, 1988.

HUTCHINSON, Sharon, 1996, **Nuer Dilemmas: Coping with Money, War and the State**. Berkeley, University of California Press.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDO E PEQUISAS ANISIO TEIXEIRA. (INEP). **Censo 2010 sobre Carreras de grado y posgrado**. 2011. Disponible en: <http://inep.gov.br/web/guest/home> Acceso el 04 de octubre de 2012.

ISHIKAWA, Kaoru. **¿Qué es el control total de la calidad?: la modalidad japonesa**. Colombia: Norma, 1994.

LACOMBE, F. **Recursos humanos: princípios e tendências.** San Paulo: Saraiva, 2005.

LAKATOS, Eva Maria & MARCONI, Marina de Andrade. **Técnicas de pesquisa**. 3ª edição. São Paulo: Editora Atlas, 1996.

LAVINAS, Antonio David Ribeiro. **Atendimento operacional em TI: fordismo ou pós-fordismo? – estudo de caso na Empresa DATAPREV**. Dissertação (Mestrado Executivo em Gestão Empresarial) - Fundação Getúlio Vargas, 2009.

LAZARUS, R. y FOLKMAN, S. **Estrés y procesos cognitivos**. Barcelona: Martínez Roca, 1986.

LEITE, M. **Reestruturação produtiva, novas tecnologias e novas Formas de gestão da mão de obra.** En: Leite, Márcia de Paula (Coord.). **O mundo do trabalho, crise e mudanças no final do século.** São Paulo: Scritta, 1994.

LENZI, C. **Sociologia Ambiental: Riscos e Sustentabilidade na Modernidade.** San Paulo: Edusc, 2006.

LEPLAT, J. **L'analyse du travail en psychologie ergonomique**, Toulouse: Octares, 1992.

LEPLAT, J. **Las representaciones funcionales en el trabajo**. En Castillo, J. J. y Villena, J. Ergonomía, Conceptos y Métodos. Editorial Complutense, Madrid. 1997.

LEPLAT, J. y CUNY, X. **Psicología del Trabajo: enfoques y técnicas.** 1977. Capítulos II (p.30-43), III (p.46-61), IV (p.63-72) y IX (p.149-160).

LEPLAT, J. y HOC, J. **Área y actividad en el análisis psicológico de situaciones**. En: Castillo, J. y Villena, J. Ergonomía, Conceptos y Métodos. Madrid: Editorial Complutense, 1997.

LEYMANN, H. **Contenido y desarrollo del acoso grupal/moral ("mobbing") en el trabajo.** European journal of work and organizational psychology. Suecia: Universidad de Umea. 1996. Pp.72-101.

LIMA, F. y DOMINGOS, L. (Coords.). **Educación profesional: tendencias y Desafíos.** Curitiba: SINDOCEFET – PR, 1999.

LINDOLF, T. (2010), **Qualitative Communication Research Methods**. London: Sage.

LIPP, M. **Pesquisas sobre stress no Brasil – Saúde, ocupações e grupos de risco**. Campinas: Papirus, 1996.

LIPP, M. **Manual do Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de Lipp. (ISSL).** São Paulo: Casa do Psicólogo. 2000.

LIPP, M. Y NOVAES, L. **O Stress**. 1° Edición. Campinas: Contexto, 1998.

LIPP, M. y ROCHA, J. **Stress, Hipertensão e Qualidade de Vida.** 2° Edición. Campinas: Papirus, 1996.

LIPP, M. y ROCHA, J. **Estresse emocional: a contribuição de estressores internos e externos.** Revista Clínica N°28, Vol.6. 2001. Pp.347-349. Disponible en:

<http://www.hcnet.usp.br/ipq/revista/28_6/artigos/art347.htm>. Acceso el 15 de octubre de 2007.

LLANEZA, F. (2007). **Ergonomía y psicosociología aplicada: Manual para la formación del especialista.** Valladolid: Nova Lex. 2007.

MAJONE, G. (1997). **Evidencia, argumentación y persuasión en la formulación de políticas**. Fondo de Cultura Económica.

MALAQUER, Gili (1977): **"Problemática del absentismo laboral"**, Revista de Medicina de Empresa. Volumen XII, nº 12, p.12 de 14.

MALETTA, Hector (2009) **"Epistemología Aplicada: Metodología y Técnica de la Producción Científica"**, CIES -CEPPES Universidad del Pacífico, Lima PERÚ

MARTÍNEZ, M. y PARAGUAY, A. **Satisfação e saúde no trabalho - aspectos conceituais e metodológicos**. Caderno psicologia sociedade e trabajo. Vol.6, N°1. São Paulo dez, 2003. Pp.96-115.

MARX, K. **El Capital: Crítica de la Economía Política.** 2ª Edición. Tomo I. México: Fondo de Cultura Económica, 1995.

MASCI, C. **A hora da virada: enfrentando os desafios da vida com equilíbrio e serenidade.** São Paulo: Saraiva, 2001.

MATEOS, J. **Ausentismo Laboral - Causas, Control y análisis. Nuevas formas. Técnicas para su reducción.** Madrid: Ed. Fundación Confemetal, 2006.

MELO, C. **Doenças ocupacionais com ênfase a LER/DORT.** Monografía de especialización. Florianópolis: Universidad Federal de Santa Catarina, 2003.

MENDES, A. **Aspetos psicodinâmicos da relação homem-trabalho: as contribuições de C. Dejours.** Psicología Científica Profesional. Vol.15, N°1. 1995. Pp.34-38.

MENDES, A; BORGES, L. y FERREIRA, M. **Trabajo em transição, saúde em risco.** Brasilia: Universidad de Brasilia, 2002.

MENDES, R. y LEITE, N. **Ginástica Laboral: princípios e aplicações práticas**. San Paulo: Manole, 2004.

MINAYO, M. de Souza, HARTZ, Z. de Araújo y BUSS, P. **Qualidade de Vida e Saúde: um debate necessário**. Ciência e Saúde Coletiva. Vol.5, N°1, 2000. Pp.7-18.

MOLINIER, P. **Psicodinâmica do trabalho e relações sociais de sexo. Um itinerário interdisciplinar.** Revista Produção. Vol.14, N°3. Septiembre – Diciembre 2004. Pp.014-026.

MORIN, E. **Ciência com consciência.** Trad. Alexandre, M. y Sampaio Dória, M. 7° Edición. Río de Janeiro: Bertrand Brasil, 2003.

NEFFA, Julio César. **Los riesgos psicosociales en el trabajo**: contribución a su estudio / Julio César Neffa. - 1a ed . - Ciudad Autónoma de Buenos Aires : Centro de Estudios e Investigaciones Laborales - CEIL-CONICET. Centro de Innovación para los Trabajadores, 2015. Libro digital

OLIVEIRA, P. **Trabalho prescrito e trabalho real.** En: CATTANI, A. Dicionário crítico sobre trabalho e tecnologia. 4° Edición. Porto Alegre: Petrópolis Vozes, UFRGS, 2002.

OLIVEIRA, R. **A desqualificação da educação profissional brasileira.** São Paulo: Cortez, 2003.

OLIVEIRA, S. **Tratado de metodología científica: proyectos de pesquisas, TGI, TCC.** São Paulo: Pioneira, 2001.

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. (OIT). **Promover el empleo. Proteger a las personas.** 2013. Disponible en: <http://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm>. Acceso el 11 de agosto de 2016.

ORTIZ, R. (Coord.). **Pierre Bourdieu: sociología.** São Paulo: Ática Editora, 1983.

PASCHOAL, T. y TAMAYO, A. **Validação da escala de estresse no trabajo**. Universidad de Brasilia. San Paulo: Casa do Psicólogo. Estudios de Psicología. Vol.9, N°1, 2004. Pp.45-52. Disponible en: <http://www.scielo.br/pdf/epsic/v9n1/22380.pdf>. Acceso el 20 de octubre de 2007.

PASCHOAL, T. y TAMAYO, A. **Impacto dos Valores Laborais e da Interferência Família – Trabajo no Estresse Ocupacional.** Revista Psicologia, Teoria e Pesquisa. Vol.21, N°2. Mayo - Agosto 2005. Pp173-180. Disponible en: <http://www.scielo.br/scielo>. Acceso el 20 de octubre de 2007.

PEIRÓ, J. y SALVADOR, A. **Desencadenantes del Estrés Laboral.** 1ª Edición. Buenos Aires: UDEMA. 1992.

POLITO, S. y BERGAMASCHI C. **Ginástica Laboral: teoria e prática**. Rio de Janeiro: Sprint, 2002.

POSE, G. **Estrés En La Evaluación Institucional.** 2005. Disponible en: <http://evaluacioninstitucional.idoneos.com/index.php/345577>. Acceso el 27 de febrero de 2013.

RASMUSSEN, J. **Skills, rules, knowledge. Signs and symbols and others distinctions in human malfunction in industrials installations.** Journal of Occupational Accidents. N°7. 1983. Pp.113-123.

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. (RAE). **Diccionario de la Lengua Castellana.** 2013. Disponible en: <http://rae.es>. Acceso el 02 de febrero de 2013.

REBIUN. **Ciencia 2.0: aplicación de la web social a la investigación**. Edición revisada y actualizada. 2011

RECUERO, R. **Redes Sociais na Internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009. (Coleção Cibercultura).

RIBEIRO, G. **Ambientalismo e Desenvolvimento Sustentado: Nova Ideologia/Utopia do Desenvolvimento.** Revista de Antropologia. San Paulo: USP. N°34, 1991. Pp. 59-101.

RIBEIRO, C. y LÉDA, D. **O significado do trabalho em tempos de reestruturação produtiva.** Estudos e pesquisas em Psicologia. Año 4, N°2, Julio – Diciembre. 2005.

RIEZNIK, P. **Trabajo, una definición antropológica.** Dossier: Trabajo, alienación y crisis en el mundo contemporáneo. Razón y Revolución. N°7, Vol.2. 2001. Pp.103-126.

ROCHA, S. **Qualidade de Vida no Trabalho: Um Estudo de caso no setor têxtil.** Florianópolis: PPGEP/UFSC, 1998.

ROMANI, J. **Distúrbios músculo esqueléticos em fisioterapeutas: incidência, causas e alterações na rotina de trabalho** (Dissertação de mestrado). Florianópolis-SC: PPGEP/UFSC, 2001.

SABOURIN, E. **Desenvolvimento territorial e abordagem territorial – conceitos, estratégias e atores.** En: Sabourin, E. y Teixeira, O. (Eds.). Planejamento e desenvolvimento dos territórios rurais – conceitos, controvérsias, experiências. Brasilia: Embrapa Informação Tecnológica, 2002.

SANTAELLA, L.; LEMOS, R. **Redes sociais digitais: a cognição conectiva do Twitter**. São Paulo: Paulus, 2010. (Coleção Comunicação).

SANTOS, A. R (1999). **Metodologia científica: a construção do conhecimento**. Rio de Janeiro: DP&A, 1999. Edusp, 2009. (Coleção Milton Santos; 1).

SANTOS, J. **Carga mental y fatiga laboral.** Madrid: Pirámide. 2004.

SANTOS, M. In: TENDLER (2001). A **natureza do espaço: técnica e tempo, razão e emoção**. 4. ed. 5ª. reimpr. São Paulo: Universidade de São Paulo.

SATO, L. **Trabalho e Saúde Mental.** Saúde Meio Ambiente e Condições de Trabalho, Rio de Janeiro: FIOCRUZ. 2007. Pp.169-175.

SAUTU, R. (2003). **Todo es teoría**. Lumiere Ediciones. Buenos Aires.

SCHEIN, E. **Guia de Sobrevivência da Cultura Corporativa**. Rio de Janeiro: José Olímpio, 2001.

SCHETTINI, P., & Cortazzo, I. (2015). **Análisis de datos cualitativos en la investigación social**. Editorial de la Universidad Nacional de La Plata (EDULP).

SCHUSTER, & Federico L. (2002). **Filosofía y métodos de las ciencias sociales**. Ediciones Manantial. Buenos Aires.

SKOURUP, C. y PRETLOVE, J. **Métodos de diseño para integrar al ser humano en el proceso.** Revista de Psicología ABB. Vol.3, N°5. 2007. Pp.022-037.

SIQUEIRA, M. **Cultura e Organizações Públicas**. Revista do Serviço Público. Brasilia. Vol.120, N°2. Mayo – Agosto 1996. Pp113-129.

SELYE, H. (1959). **Stress, a tensão da vida**. São Paulo: Ibrasa - Instituição Brasileira de Difusão Cultural.

SOUZA, E. **Clima e Cultura Organizacionais**. 2° Edición. San Paulo: Edgard Blucher Ltda, 1978.

SPERANDIO, J. **L'ergonomie du travail mentale**. 1° Edición. París: Masson. 1984.

TAMAYO, Á. **Valores organizacionais**. En: Tamayo, J. y Borges-Andrade W. (Coords.). Trabajo, organizações e cultura. San Paulo: Cooperativa de Autores Associados, 1996.

TAUBE, O. **Análise da incidência de distúrbios musculoesqueléticos no trabajo do bibliotecário. Considerações ergonômicas com enfoque preventivo de LER/DORT**. Florianópolis: PPGEP/UFSC, 2002.

TAYLOR, G. y EASTER, K. **Mejora de la salud y la seguridad en el trabajo**. Madrid: Elsevier, 2006.

TEIGER, C. **A presentação esquemática do conceito de representação em ergonomia.** Laboreal. Vol.9, N°1. Pp.103-108. Disponible en: <http://laboreal.up.pt/XX>. Acceso el 27 de febrero de 2013.

TILLY, Chris. **Work under capitalism**. Boulder, Westview Press, 1998.

TORRES, C. **A bíblia do marketing digital**. São Paulo: Editora Novatec, 2009.

TOURAINE, A. **Le retour de l'acteur, essai de sociologie.** París: Fayard, 1984.

TOURAINE, A. **La mirada social. Un marco de pensamiento distinto para el siglo XXI.** Barcelona: Paidós, 2009.

TRAESEL, E. y MERLO, A. **Sofrimento no trabalho e possibilidades de saúde e realização: Psicodinâmica do Reconhecimento em enfermagem.** En: MENDES, A. et.al. Psicodinâmica e Clínica do Trabalho: temas, interfaces e casos brasileiros. Curitiba: Juruá, 2011.

TREVISAN, E. **A dinâmica satisfação-sofrimento e e qualidade de vida no trabajo de uma equipe de saúde no atendimento à criança queimada.** Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2005.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

VALDÍVIA, Márcia Barros. **A São Paulo glamourosa. Encantos e Desencantos**. São Paulo: Pontificia Universidade Católica de São Paulo. 2008.

VALENCIA, J. y GÓMEZ, A. **Ausentismo laboral y su relación con el consumo de alcohol y otras sustancias psicoactivas.** Buenos Aires: Siglo XXI, 2008.

VILLALOBOS, J. **Estrés Y Trabajo.** 1999. Disponible en: <http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm>. Acceso el 19 de enero de 2013.

V. L. C. SANTOS e J. E. SANTOS (2014). **As redes sociais digitais e sua influência na sociedade e educação contemporâneas**. HOLOS, Ano 30, Vol. 6. Universidade Federal do Rio Grande do Norte < http://www2.ifrn.edu.br/ojs/index.php/HOLOS/article/viewFile/1936/pdf_144> Consultado em 27 de Octubre de 2016.

WOLECK, Aimoré. **O trabalho, a ocupação e o emprego: uma perspectiva histórica**. [S.l]: Instituto Catarinense de Pós Gradução, 2000. Disponível em: <https://www.uva.br/mestrado/dissertacoes_psicanalise/Dissertacao_Cintia_da_Silva_Lobato.pdf>. Consultado en 27 octubre 2016.

XAVIER, Giselle. **Aspectos Epidemiológicos e Hábitos de Vida das Servidoras da UFSC: Diagnóstico e Recomendações para um Programa de Promoção da Saúde da Mulher**. Florianópolis: PPGEP/UFSC, 1997.

ZAPATA, M. (2010). **La investigación formativa y la investigación basada en el diseño: Dos perspectivas de alcance**. RED - Revista de Educación a Distancia. Número 22. 15 de mayo de 2010. Disponible en < http://www.um.es/ead/red/22 > Consultado el 28/10/2016.

ZAPATA-ROS, M (2011) - **La investigación y la edición científica en la web social: La ciencia compartida**. RED. Docencia universitaria en la Sociedad del Conocimiento, núm. 3. Disponible en www.um.es/ead/reddusc/3/ > Consultado en 28/10/2016

OTRAS REFERENCIAS CONSULTADAS

BARROS, P; MENDES, A. **Sofrimento psíquico no trabalho e estratégias defensivas dos operários terceirizados da construção civil.** Revista PSICO-USF. Vol.6, N°2. Julio - Diciembre 2001. Pp 55-64.

Biografías y Vidas. Nicolás Copérnico. Disponible en: <https://www.biografiasyvidas.com/biografia/c/copernico.htm> [Consulta: 24 abr. 2014].

CAUAS (2006). **Elementos para la elaboración y ejecución de un proyecto de investigación. Investigación en Ciencias Sociales**. Recuperado en enero 8 de 2018 en: http://www.ninvus.cl/

DALLE, P. (2012). **Cambios recientes en la estratificación social en Argentina** (2003-2011). Inflexiones y dinámicas emergentes de movilidad social. Argumentos. Revista de crítica social, (14).

DIÉGUEZ, M. C. C. (2015). **Factores de riesgo de la dependencia funcional en las personas mayores chilenas y consecuencias en el cuidado informal**/Risk factors of dependency of Chilean older adults and consequences on informal caregiving. América Latina Hoy, 71, 17-36.

GEERTZ, C. (1987). **La interpretación de las culturas** 4ª reimpresión. Barcelona: Gedisa Editorial.

JACQUES, M. da Graça y CODO, W. Saúde Mental e Trabalho. 2° Edición. Petrópolis: 2009. Consultado en 07/08/2017

Hábito (sociologia) in Artigos de apoio Infopédia [em linha]. Porto: Porto Editora, 2003-2017. Disponible en: https://www.infopedia.pt/apoio/artigos/$habito-(sociologia). Consultado en 07/08/2017

REVISTA Veja Mulher. Edición: Agosto, 2002. Disponible en: http://veja.abril.com.br/especiais/mulher2/p_082.html

SEID, G.(2015) Algunas controversias sobre los postulados de Bourdieu respecto a la construcción del objeto de investigación. **En Prácticas de oficio. Investigación y reflexión en Ciencias Sociales**. Nro. 16, IDES. Clic aquí.

SIVERI, H. **Saúde no trabalho e Mapeamento dos Riscos.** Saúde Meio Ambiente e Condições de Trabalho, Rio de Janeiro: FIOCRUZ. Pp.75-82. Disponible en: http://fatosociologico.blogspot.com.ar/2010/05/atores-sociais.html

BRIONES, G. (2003), Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales, cuarta edición, México D.F: Trillas Carvalho, E. (2016). JUDICIALIZACIÓN DE LA POLÍTICA Y GRUPOS DE PRESIÓN EN BRASIL: INTERESES,

ESTRATEGIAS Y RESULTADOS/Judicialization of politics and interest groups in Brazil: interest, strategies and results. América Latina Hoy, 72, 59-88.

GONZÁLEZ, L. I. (2016). **Ciclo electoral, popularidad presidencial y distribución de fondos federales en Argentina**. Revista SAAP: Sociedad Argentina de Análisis Político, 10(1), 35-64.

LAZARSFELD, P. (1984). "De los conceptos a los índices empíricos" en Boudon, A. y P. Lazarsfeld, **Metodología de las Ciencias Sociales**, Buenos Aires: Laia.

LÓPEZ, Pedro Luis. (2004). **Población muestra y muestreo**. Punto Cero, 09(08), 69-74. Recuperado en 20 de enero de 2018, de

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es.

MORA y Araujo, M. (1971). **"Introducción", en Mora y Araujo, M. (comp.) Medición y construcción de índices**, Buenos Aires: Nueva Visión.

PÉREZ-LIÑÁN, A. S. (2008). **Instituciones, coaliciones callejeras e inestabilidad política: perspectivas teóricas sobre las crisis presidenciales**. América Latina Hoy, 49, 105-126.

RUANO, M. M. (2015). **Aplicación de la técnica de componentes principales para el análisis de la pobreza en Honduras**. *Revista Ciencia y Tecnología*, (16), 82-96.

INCIDENCIA DEL AUSENTISMO LABORAL EN LAS EMPRESAS PRIVADAS DE LOS PRINCIPALES CENTROS URBANOS http://www.trabajo.gov.ar/left/estadisticas/descargas/eil/al_Ausentismo_laboral_2_semestre2014.pdf

ORIGEN Y APLICACIÓN DEL MÉTODO "DELPHI". Disponible en www.eoi.es/blogs/jesusantoniopons/2012/02/09/origen-y-aplicacion-del-metodo-delphi/ > Consultado en 22/12/2016

http://veja.abril.com.br/especiais/mulher2/p_082.html

http://www.ips.gov.py/principal/modules.php?name=News&file=article&sid=383

http://www.brasilescola.com/sociologia/durkheim-fato-social.htm

http://www.altonivel.com.mx/4880-ventajas-y-desventajas-del-home-office.html

APÉNDICES

ANEXOS I: CUESTIONARIO COMPLETO

If you have trouble viewing or submitting this form, you can fill it out online: https://docs.google.com/forms/d/1mLVHoIYLw4kzh4ZZa8dcTzFHvPyPuRdCnJRqpMEJo4g/viewform

Ausentismo Laboral – Tesis Doctoral

Si usted accede a participar en la presente investigación, estará expuesto a responder un cuestionario de 41 (cuarenta y una) preguntas las cuales les tomara llenar aproximadamente 15 (quince) minutos de su tiempo.

La participación en este cuestionario es voluntaria y la información será confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera del que se quiere investigar. Los datos como nombres y edades no serán utilizados para no revelar su identidad. Si tiene alguna duda sobre esta investigación puede hacer cualquier pregunta durante el proceso. De la misma manera, si no se siente a gusto en dicha investigación puede retirarse de la misma sin que eso le perjudique de ninguna manera.

Desde ya le agradecemos su participación.

Cualquier inquietud estamos a su disposición. Haga llegarnos su consulta.

alexandremalonso@gmail.com

Cuestionario - Ausentismo Laboral – Tesis Doctoral

La elaboración de este “Estudio sobre el Ausentismo laboral” es la respuesta que pretendemos dar a la inquietud transmitida por numerosas empresas sobre la creciente incidencia del Ausentismo en sus actividades. El Ausentismo laboral es un fenómeno sociológico directamente relacionado con la actitud del individuo y de la sociedad ante el trabajo.

Indique su sexo *

- Hombre
- Mujer

¿Cuál es su categoría de edad? *

- 17 o menos
- 18-20
- 21-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60 o más

¿A qué sector empresarial perteneces? *

- Consultoría, servicios, recursos humanos, Ong's, Instituciones educativas
- Químicas: Industria farmacéutica, Perfumería, Plásticos, Caucho, Pinturas
- Siderometalúrgica: Metal, Automoción, Electricidad, Maquinaria
- Vidrio y Cerámica
- Grandes Almacenes
- Varios: Almacenaje, Transporte, Distribución, etc.

¿Cuál es tu tipo de contrato o relación con la empresa? *

- Trabajador con contrato fijo o indefinido
- Trabajador eventual
- Consultor y/o profesional autónomos
- Subcontratado

¿Cuántos empleados-trabajadores tiene su empresa? *

- de 1 a 50 trabajadores
- de 1 a 50 trabajadores
- de 101 a 250 trabajadores
- de 251 a 500 trabajadores
- de más de 500 trabajadores

En general, ¿usted trabaja bajo presión? *

- Sí

- No
- Eventualmente
- Frecuentemente

En general, ¿usted se siente motivado en el trabajo? *

- Sí
- No
- Eventualmente
- Frecuentemente

En general, ¿Trabaja usted más de las horas laborales establecidas? *

- Sí
- No
- Eventualmente
- Frecuentemente

En general, ¿Se considera usted una persona que se estresa con facilidad? *

- Sí
- No
- Eventualmente
- Frecuentemente

En general, ¿Puede usted desarrollar sus actividades laborales sin estresarse? *

- ○ Sí
- ○ No
- ○ Eventualmente
- ○ Frecuentemente

En general, ¿La empresa, tiene en cuenta sus periodos de descanso? *

- ○ Sí
- ○ No
- ○ Eventualmente
- ○ Frecuentemente

En general, ¿Recibe usted a tiempo su pago, es decir el sueldo? *

- ○ Sí
- ○ No
- ○ Eventualmente
- ○ Frecuentemente

En general, ¿cuáles son los síntomas que ha experimentado a causa de un estado estresante de los siguientes? *

- ☐ Hambre
- ☐ Nerviosismo

- [ ] Falta de apetito
- [ ] Dolor de cabeza
- [ ] Reacción Urticaria
- [ ] Mal Genio o Enojo
- [ ] Hipertensión
- [ ] Tristeza
- [ ] Desanimo
- [ ] Depresión
- [ ] Ganas de no trabajar
- [ ] Problemas relacionados a concentración
- [ ] Other:

En general, ¿en el trabajo cuáles son las causas que le ocasionan estrés? *

- [ ] Ruido
- [ ] Calor
- [ ] Frio
- [ ] Baja iluminación
- [ ] Exceso de trabajo
- [ ] Presión de los superiores
- [ ] Relación con pares
- [ ] Descontentamento con sueldo

- [ ] Descontentamento con beneficios
- [ ] Espacio cerrado a la creatividad
- [ ] Other:

En general, ¿en qué sentido considera usted que ha afectado el estrés laboral a su desarrollo personal? *

- [ ] Lograr metas propuestas
- [ ] Formación académica
- [ ] Aceptación de responsabilidad
- [ ] Obtención de ascensos
- [ ] Other:

En general, ¿está satisfecho con el salario obtenido? *

- ( ) Sí
- ( ) No
- ( ) Completamente
- ( ) Parcialmente

En general, ¿tiene alguna dificultad para trasladarse al trabajo? *

- ( ) Sí
- ( ) No
- ( ) Eventualmente
- ( ) Frecuentemente

En general, ¿conoce las políticas, visión y misión de la empresa? *

- ○ Si
- ○ No
- ○ Completamente
- ○ Parcialmente

En general, ¿influye la actitud de su Superior en las ausencias laborales? *

- ○ Siempre
- ○ Nunca
- ○ Eventualmente
- ○ Frecuentemente

En general, ¿qué causas considera atribuibles al trabajador que generan ausentismo? *

- ☐ Enfermedad
- ☐ Insatisfacción
- ☐ Problemas familiares
- ☐ Problemas relacionados con alcohol y narcóticos
- ☐ Influencia de pares en el trabajo
- ☐ Other: _____

En general, ¿qué causas considera atribuibles a la empresa que generan ausentismo?

- [ ] Bajos Salarios
- [ ] Exceso de trabajo
- [ ] Presión excesiva
- [ ] Ambiente Físico inapropiado y poco ergonómico
- [ ] Falta de control interno
- [ ] Clima organizacional conflictivo
- [ ] Problemas con jefes o superiores inmediatos

En general, ¿puede participar en toma de decisiones o realizar actividades por su propia iniciativa? *

- ( ) Siempre
- ( ) Nunca
- ( ) Eventualmente
- ( ) Frecuentemente

En general, ¿existe reconocimiento por su trabajo realizado? *

- ( ) Siempre
- ( ) Nunca
- ( ) Eventualmente
- ( ) Frecuentemente

En general, ¿cómo es la relación con su superior? *

- ( ) Excelente

- Muy Buena
- Regular
- Mala
- Pésima

En general, ¿Como es la relación con su pares? *

- Excelente
- Muy Buena
- Regular
- Mala
- Pésima

En general, ¿El ambiente físico de trabajo es? *

- Excelente
- Muy Bueno
- Regular
- Malo
- Pésimo

En general, ¿considera que el Ausentismo laboral es un problema para su organización? *

- Siempre
- Nunca

- Eventualmente
- Frecuentemente

En general, ¿Considera que si un colega de trabajo falta o se ausenta genera un problema para su grupo de trabajo y su organización? *

- Siempre
- Nunca
- Eventualmente
- Frecuentemente

En general, ¿ud. se considera en el derecho de ausentarse sin justificativa porque un colega de trabajo faltó o se ausentó del trabajo? *

- Siempre
- Nunca
- Eventualmente
- Frecuentemente

En general, ¿con qué frecuencia trabaja desde su casa? *

- Casi siempre
- Usualmente
- A veces
- Rara vez
- Casi nunca

En general, ¿qué tan fácil le resulta trabajar en grupo? *

- Extremadamente fácil
- Muy fácil
- Moderadamente fácil
- Poco fácil
- Nada fácil

En general, ¿cuántas veces faltó al trabajo o se ausentó por considerar en el derecho de ausentarse sin justificativa porque un colega de trabajo faltó o se ausentó del trabajo?*

- Casi siempre
- Usualmente
- A veces
- Rara vez
- Casi nunca

¿Tiene alguna idea de que es ausentismo presencial? *

- Si
- No
- Completamente
- Parcialmente

En general, ¿Considera que se levantarse de su puesto de trabajo para fumar, cafe, mate es un tipo de Ausentismo para su organización? *

- Si
- No
- Completamente
- Parcialmente

En general, ¿considera que se durante el horario laboral leer mails pernonales, acceder a redes sociales, hacer trabajos academicos, usar chats sin control, etc, es un tipo de Ausentismo para su organización? *

- Si
- No
- Completamente
- Parcialmente

¿Tiene una idea aproximada de en cuál de las siguientes categorías se concentra el Ausentismo en su empresa? *

- Enfermedad común
- Licencias y permisos
- Otros (maternidad, enfermidad profesional, horas sindicales)
- Desconoce en qué se concentra el Ausentismo en su organización

En general, ¿quiénes en su empresa consideran que el ausentismo laboral es un problema importante? *

- La gerencia
- El departamento de RR.HH.

- Los jefes de departamentos
- Sus pares del trabajo
- Considera que todos dentro de la organización consideran el Ausentismo laboral como un problema

En general, ¿Se ha llevada a caba algún tipo de actuación para intentar mejorar la situación de Ausentismo laboral que sufre su empresa? *

- Actuaciones de control
- Impuesto sanciones
- Diferentes actuaciones, pero no han continuado con ellas
- Mejor relación y comunicación para abordar el Ausentismo laboral

En general, ¿existe en su empresa un programa de conciliación de vida laboral y familiar? *

- Existe y funciona
- Existe pero no funciona
- No existe

En general, ¿ha estado ausente de su trabajo por consumo de alcohol en los últimos 12 meses? *

- Casi siempre
- Usualmente
- A veces
- Rara veces

- Casi nunca
- Nunca

En general, ¿usted considera que, desde el punto de vista de rendimiento laboral, su consumo de alcohol? *

- No afecta en nada su rendimiento
- Sí lo afecta un poco
- Lo afecta bastante
- Lo afecta muchísimo