

---

# Factores psicológicos, sociales y organizacionales que inciden en la imitación del ausentismo laboral

---

*Psychological, social, and organizational factors that influence the imitation of laboral absenteeism*

Adrián J. **Santiago-Santiago** & Ernesto **Rosario-Hernández**

Ponce Health Sciences University

---

*Recibido: 4 de junio de 2021 / Aceptado: 17 de diciembre de 2021*

## Resumen

El ausentismo es uno de los principales problemas en el manejo de recursos humanos en las organizaciones. El objetivo de este estudio era conocer los factores psicológicos, sociales y organizacionales que inciden sobre el ausentismo. También se pretendía conocer la imitación del ausentismo en los espacios de trabajo. El marco teórico sobre el cual se basó la investigación es la Teoría del aprendizaje social de Albert Bandura (1971) y la Teoría de las demandas y recursos laborales (DRL) de Demerouti y colaboradores (2001). El método es cualitativo con un enfoque exploratorio. La técnica de recopilación de información fue la entrevista semiestructurada. Se entrevistaron ocho participantes del personal de enfermería de distintos hospitales. Las entrevistas fueron transcritas y analizadas mediante un análisis temático aplicado. En cuanto a los resultados, la mayoría de quienes participaron no imitan el comportamiento de ausentismo de sus colegas. Dentro de los factores principales para ausentarse se destacaron el cuidado de la familia y las enfermedades. Además, se identificaron como consecuencias del ausentismo la sobrecarga de trabajo por la cantidad de pacientes a atender, la falta de competencias al reubicar al personal de área de trabajo y la carga emocional que conlleva el conocer que al día siguiente trabajarán en un área diferente a lo acostumbrado. Como forma para disminuir el ausentismo, se identificó que en muchas ocasiones se realiza un arreglo o acomodo de horario, de acuerdo con su disponibilidad.

*Palabras claves:* ausentismo laboral, factores organizacionales, factores psicológicos, factores sociales, imitación

## Abstract

Absenteeism is one of the main problems in Human Resource management in organizations. The purpose of this study was to learn the psychological, social, and organizational factors that influence absenteeism. Also, it was intended to analyze the imitation of absenteeism in the workplace. The theoretical framework on which this research was based is Bandura's (1971) Theory of Social Learning and Demerouti and Collaborators (2001) Job Demands-Resources Model of Burnout. The method was qualitative with an exploratory approach. The technique used to collect information was the semi-structured interview. The sample consisted of eight participants of the nursing staff from different hospitals. The interviews were transcribed and analyzed using thematic analysis. In terms of the results, most of the participants did not imitate the absentee behavior of their colleagues. Among the main factors for absenteeism were family care and illnesses. In addition, the consequences of absenteeism were work overload due to the high number of patients to attend, the lack of skills when relocating the staff to a different work area and emotional burden that comes with knowing that the next day they will serve in a different setting and with different people than what they are accustomed to. To reduce absenteeism, it was identified that in many instances schedule arrangements are made according to their availability.

*Keywords:* absenteeism, imitation, organizational factors, psychological factors, social factors

---

Los hallazgos y análisis presentados corresponden al trabajo de investigación para el proyecto de tesis de maestría en Psicología Industrial Organizacional de la autoría principal.

Toda comunicación relacionada a este artículo debe dirigirse a la autoría principal al siguiente correo electrónico: adsantiago20@stu.psm.edu

El ausentismo es uno de los principales problemas en el manejo de recursos humanos en las organizaciones (Shapira-Lischinsky & Ishan, 2013). Es costoso para las organizaciones, puede interrumpir el flujo de trabajo, obstruye las operaciones e interfiere en la toma de decisiones (Zoghbi-Manrique-de-Lara & Sánchez-Medina, 2015). Se han reportado altos niveles de ausencia en distinto personal laboral, pero este es muy alarmante en el personal de salud (Gohar, 2021).

Para entender el constructo del ausentismo, es importante señalar que, a pesar de que se puede clasificar de distintas maneras como justificado, injustificado, ausentismo por distintas razones, entre otros, este trabajo se enfoca en el ausentismo como un concepto general. Ahora bien, los autores Drakopoulos y Grimani (2013) realizaron un estudio de diseño cuantitativo con el propósito de examinar el efecto de la satisfacción con el empleo con el ausentismo por lesión. Estas autorías concluyeron que un bajo nivel de satisfacción con el trabajo se relaciona con un aumento en el número y frecuencia del ausentismo por lesión. Esto implica un énfasis de la satisfacción laboral con este tipo de ausentismo en particular. También Mendoza Llanos (2015) encontró que la satisfacción laboral y la cultura organizacional influyen sobre el ausentismo. De acuerdo con sus resultados, la satisfacción laboral es la variable que tiene mayor efecto sobre el ausentismo. Concluyó que una persona empleada que no sienta satisfacción con su trabajo tiene tasas más altas de ausentismo. Por lo establecido, el ausentismo puede tener relación con diversos elementos como enfermedad, relación entre pares, calidad de vida, satisfacción, entre otros. Además, puede tener consecuencias serias en el ámbito laboral, por lo que es muy importante conocer sobre este fenómeno y sus manifestaciones.

Por otra parte, sobre el personal de enfermería, de acuerdo un estudio transversal con un análisis multivariado realizado por Dyrbye et al., (2019) se encontró que el 35.3% tenía síntomas de agotamiento, el 30.7% tenía síntomas de depresión, el 8.3% había estado ausente uno o más días en el último mes debido a la salud personal y el 43.8% tuvo un bajo rendimiento laboral en el último mes. Las enfermeras que tenían agotamiento tenían más probabilidades de haber estado ausentes uno o más días en el último mes y de tener un desempeño laboral deficiente.

Por otra parte, Gohar et al. (2021) realizaron una investigación de metaanálisis con personal de enfermería en cual encontraron relación entre diversas variables y el ausentismo en esta muestra. Su estudio reflejó que el personal de enfermería que calificó su salud como mala tenían una mayor probabilidad de experimentar ausencias por enfermedad y que las ausencias por enfermedad previas predijeron las ausencias futuras, en especial experimentar dolor musculoesquelético, específicamente de la espalda. Además, encontraron que las enfermeras tenían un mayor riesgo de ausentismo por enfermedad que sus compañeros hombres. Aparte de esto, al mirar el personal de cuidado de salud en escenarios hospitalarios, se ha establecido que los síntomas de estrés, agotamiento, problemas de salud mental y somática y el estado de ánimo mejoraron significativamente con un efecto positivo en la salud y el bienestar; además de que el estrés aumenta la susceptibilidad a tener un catarro común (Sallon et al., 2017).

En cuanto al componente de imitación de ausentismo, este es un enfoque del cual aún no se conoce mucho. Sin embargo, un equipo de investigadores que ha demostrado la importancia de estudiar este fenómeno fueron Brummelhuis et al. (2016) quienes llevaron a cabo un estudio cuantitativo para comprender por qué

personal laboral imita el comportamiento de ausentismo de sus colegas. Encontraron que el ausentismo era menor bajo condiciones de alta cohesión e interdependencia de tareas porque desaprueban el ausentismo, a la vez que alientan apoyarse entre sí. A raíz de su estudio, recomiendan que se realicen investigaciones posteriores para demostrar si la decisión de llamar reportándose enfermo se refleja realmente en el ausentismo. Además, destacan la importancia de conocer la relación entre las normas de ausencia y las normas de intercambio social. Indican que se podría ver si el control social previene el personal las respondan de manera estratégica al ausentismo de colegas. También mencionan que se podrían estudiar diseños de espacios de trabajo flexibles, sobre todo en cuanto a horarios, ya que el no coincidir en los turnos podrían disminuir los lazos entre miembros del equipo. Por lo tanto, establecen que ambientes con buen diseño como interdependencia de tareas y alta cohesión pueden romper círculos viciosos donde las personas empleadas pueden imitar el ausentismo.

Dado que la imitación del ausentismo es uno de los elementos principales de este estudio, este modelo teórico es de suma importancia para conocer cómo se manifiesta este fenómeno en la muestra seleccionada, sobre la cual se abundará más adelante. El marco teórico que guió esta investigación, fue la Teoría de Aprendizaje Social de Albert Bandura (1971). Su postulado principal establece que una de las bases más fuertes del comportamiento es el aprendizaje por modelaje. Menciona que a quienes se insertan de manera nueva a una cultura se les socializa mediante la enseñanza y que la mayoría de las conductas que las personas reflejan son una influencia directa o indirecta del ejemplo de otras personas. Por su parte, Akers (2017) establece que el proceso de aprendizaje conlleva crear asociaciones, aprender definiciones, imitar modelos desviados y el

refuerzo positivo. La autoría establece que la teoría de aprendizaje social y la evidencia demuestran que las diferencias en el comportamiento pueden ser explicadas por exposiciones pasadas y actuales individuales en cuanto a patrones desviados, socialización de valores convencionales, intento y fallida y de otros procesos de asociación, refuerzo, imitación y actitudes que vayan más allá de aprender normas subculturales o de grupo.

A su vez, los factores anteriormente mencionados se estudiaron a través de la teoría de las demandas y recursos laborales (DRL) (Demerouti et al., 2001). De acuerdo con ellos, este modelo propone que las condiciones laborales pueden ser clasificadas en dos categorías amplias: 1) las demandas laborales y 2) los recursos laborales, relacionadas con resultados específicos. Mencionan que el DRL se ha utilizado para predecir las consecuencias como puede ser el ausentismo por enfermedad y el rendimiento laboral. En general, con esta teoría se puede comprender, explicar y predecir el bienestar de la fuerza laboral en cuanto a factores como “burnout”, salud, motivación, “engagement” y rendimiento laboral (Bakker & Demerouti, 2013). Esta teoría establece que cuando los eventos externos carecen de recursos, las personas no pueden lidiar con estas influencias negativas de las demandas laborales, como lo pueden ser la sobrecarga laboral, y no pueden alcanzar sus metas. Es por esto que establecen que llegan a una reducción de motivación y a una retirada del trabajo como un mecanismo de defensa como prevención a una frustración futura por no alcanzar esas metas laborales (Schaufeli, 2017).

Al tomar en cuenta el factor de imitación de ausentismo y distintos factores que podrían influir sobre las ausencias del personal, se utilizaron las siguientes preguntas para dirigir esta investigación: 1) ¿Por qué el personal laboral imita el ausentismo de sus colegas?; 2) ¿Cuáles son

los factores psicológicos que inciden en que el personal laboral imite el ausentismo de sus colegas?; 3) ¿Cuáles son los factores sociales que inciden en que el personal laboral imite el ausentismo de sus colegas?; y 4) ¿Cuáles son los factores organizacionales que inciden en que el personal laboral imite el ausentismo de sus colegas?

El propósito de este estudio fue analizar los factores psicológicos, sociales y organizacionales que inciden en la imitación del ausentismo en el personal de enfermería.

### **Método**

El método de este estudio es de corte cualitativo. Este es aquel que busca explorar o describir el significado que las personas le otorgan a un problema (Creswell & Creswell, 2018). Pretendíamos comprender y describir cuáles son algunos factores que inciden en que personal laboral imite el comportamiento de ausentismo de colegas. El diseño de este estudio es no experimental con un enfoque exploratorio. Este es aquel en el que se desea explorar un área de investigación de la cual no se conoce en profundidad, y en muchas ocasiones no provee respuestas definitivas, sino que lleva a realizar más investigaciones sobre el tema (Privitera, 2017). Este estudio es exploratorio debido a que se han hecho pocas investigaciones de la imitación de ausentismo. Además, en su mayoría, las investigaciones sobre ausentismo se han llevado a cabo con un método cuantitativo. Muchas de estas investigaciones estudian el ausentismo como la cantidad de veces a la que se ausenta a la semana y se correlaciona con distintos factores. Se ha encontrado relación del ausentismo con variables como la calidad de vida (Mendoza Llanos, 2015), satisfacción en el empleo (Drakopoulos & Grimani, 2013) y enfermedad (Vuorio et al., 2019). Estudiar el ausentismo y la imitación de este fenómeno con un método

cualitativo es un primer acercamiento para abordar esta temática de una más manera narrativa. La autoría principal abordó este estudio bajo un posicionamiento desde la psicología industrial organizacional.

### **Participantes**

Dadas las consecuencias del estrés relacionadas con la salud en personal de cuidado hospitalario, los costos relacionados al ausentismo y el aumento de rotación, se ha establecido una alta necesidad de estudiar este fenómeno en esta población (Sallon et al., 2017). Es por eso que para esta investigación se reclutamos ocho miembros del personal de enfermería de distintos hospitales. Fue procurada la equidad en cuanto a sexo, pero debido a la cantidad de mujeres (23,438) versus hombres (2,966) que laboran en el área de enfermería (Departamento de la salud, 2014), se pudieron reclutar a dos hombres y seis mujeres. Como parte de los requisitos tenían que haber cumplido la mayoría de edad (21 años), y tener una preparación de grado académico de bachillerato. Sobre los años que llevan laborando en la empresa, una persona llevaba trabajando en su puesto en el rango entre 1 año a 5 años; una en el rango de 6 años a 10 años; cuatro en el de 11 años a 15 años; una en el de 16 años a 20 años; y una en el de 21 años o más.

### **Instrumento**

Utilizamos la entrevista semi-estructurada como técnica para recopilar la información. Para este tipo de técnica se traen algunas preguntas o temas predefinidos, pero luego se indaga según las respuestas (Peters & Halcomb, 2015). Usamos preguntas guías para comenzar la entrevista, y a medida que transcurría el proceso exploramos nuevos asuntos. Al ser la técnica de la investigación la entrevista, utilizamos como instrumento una guía de entrevista semiestructurada. Esta guía constó de 16 preguntas abiertas. Del total de preguntas, ocho eran preguntas

relacionadas con el componente de imitación del ausentismo, por ejemplo, “¿Ha observado si sus colegas se han ausentado?”, “¿Cómo se siente con respecto a la ausencia de sus colegas?”, y “La ausencia de sus colegas, ¿ha contribuido a que usted se ausente?” Las otras ocho se relacionan con los distintos factores psicológicos, por ejemplo, “¿Se ha sentido con estrés en el trabajo?...¿Ha sido motivo para usted ausentarse?”; sociales: “¿Se ha ausentado al trabajo por razones familiares?...¿Podría abundar en su respuesta?”; y organizacionales: “¿Qué asuntos de su trabajo como enfermero(a) lo(a) han llevado a ausentarse?”. Además, entregamos una segunda hoja para que seleccionaran sus datos demográficos tales como sexo (hombre o mujer), preparación académica (grado asociado, bachillerato, maestría o doctorado) y tiempo trabajando en la empresa (6 meses – 11 meses, 1 año – 5 años, 6 años – 10 años, 11 años – 15 años, 16 años – 20 años y 21 años o más).

## Procedimiento

Luego que obtuvimos la aprobación del Comité Institucional para la Protección de los Seres Humanos en la Investigación (CIPSHI) de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, procedimos al reclutamiento de participantes. Para esto, enviamos una carta al departamento de enfermería de las instituciones hospitalarias en la cuales se realizamos el estudio. En ella explicamos los detalles de la investigación que incluía el propósito del estudio, el énfasis de reclutamiento de manera voluntaria, los derechos que se tienen al participar y los instrumentos de recopilación de información. Las instituciones ayudaron a identificar participantes y procedimos a realizar a las entrevistas en un salón privado en las instalaciones de trabajo. Luego de explicarles y que las personas consintieran en participar, comenzamos el proceso de la entrevista. Las entrevistas tuvieron un tiempo variado, teniendo una duración

promedio de alrededor de 30 minutos y fueron grabadas en audio. Luego las transcribimos y, por último las analizamos mediante un análisis temático.

## Análisis de los datos

Para comenzar a analizar la información recopilada, transcribimos las entrevistas de manera verbatim (Braun y Clarke, 2006). Es decir, con todas las palabras, sonidos y pausas que ocurrieron en ese momento, con el fin de guardar la información de forma escrita y de la manera más acertada posible. Luego, agrupamos los patrones de información en una serie de códigos. Estos organizan a los datos en temas o patrones que resultaron relevantes (Braun & Clarke, 2006). Esto con respecto a elementos de índole psicológico, social y organizacional, según discutido. Luego, procedimos a resumir la información para transformar los datos. Para reducir los datos realizamos los siguientes pasos: primero, utilizando colores, se resaltaron las oraciones de cada participante que podían ser utilizadas para mostrar patrones; segundo, se utilizaron esas oraciones y se agruparon según los patrones identificado en los temas, o categorías. Al definir estos temas identificamos la esencia de cada uno y se determinó el aspecto del dato que cada uno captura (Braun & Clarke, 2006). Entre los temas destacamos la percepción del ausentismo, imitación del ausentismo, factores psicológicos para la ausencia, factores sociales para la ausencia, factores organizacionales para la ausencia, consecuencias del ausentismo y arreglos de horarios. Dado que fue la autoría principal quien llevó a cabo el diseño e implementación del estudio, se realizó codificación de un solo código sin necesidad de validación tal como se establece en disciplinas como la antropología y trabajo social (Anastas, 2004; White, 1990). Luego que obtuvimos los temas, como parte del análisis temático, se llegamos a la síntesis y conclusiones pertinentes.

## Resultados

De lo más que se destacó en este estudio es cómo quienes participaron perciben el ausentismo. En cuanto a visualizar y describir los patrones de ausencia, tres participantes indicaron que el ausentismo no es un problema en su lugar de trabajo, ni es un asunto grave. Sin embargo, la mayoría restante expresó que hay un problema de ausentismo. Una persona indicó que es “crasa en los fines de semana”. En general, aparenta haber una percepción de que hay un problema de ausentismo en los espacios de trabajo ya que una parte establece que muchas personas llaman a la institución para indicarles que no se presentarán a trabajar. Por ejemplo, “dentro de mi sala, este, se ve bastante el patrón de ausentismo”.

Continuando con la percepción del ausentismo, la mitad de quienes participaron entiende que la mayoría, cuando no se presentan al trabajo, es porque tienen alguna razón justificada. Lo anterior se ilustra en la siguiente verbalización: “realmente son porque tienen un peso, verdad, justificado para ausentarse”. Sin embargo, la otra mitad entiende que muchas personas se ausentan porque no son responsables, ya que asistir “...es como una responsabilidad que tú tienes contigo mismo”. Como se expresa en la siguiente cita: “...y ahí fue que me enteraba como en verdad faltaban nada más por chistear”, es decir, de manera frecuente e injustificada. Añadiendo, una de las personas participantes no justifica las ausencias, ya que entiende que la toman en exceso durante los fines de semana para tener más días libres. Como se expresa: “pues se reporta mucha persona los fines de semana ausente, con poco tiempo de notificación y usualmente coinciden que son fines de semana, si no, que son días festivos, días consecutivos”. Por lo visto, las respuestas en cuanto a si son justificadas o no las ausencias, son mixtas.

## Sentimientos sobre el ausentismo

Otro de los elementos que se destacaron en las entrevistas es sobre cómo se sienten respecto a la ausencia de sus colegas y cómo perciben que otras personas se sienten cuando son quienes se ausentan. Aunque la justifiquen o no, siete experimentaron sentimientos que se podrían considerar negativos con respecto a la ausencia de colegas. Algunas de las emociones que expresaron son enojo, molestia y frustración. Además sienten que “es una carga, es una falta de respeto para los demás que sí quieren trabajar y son responsables”. A pesar de que se puede ver que quienes participaron sienten disgusto cuando el demás personal no se presenta a laborar, en la inversa, una parte menciona que cuando faltan, el sentimiento que sus colegas demuestran es de preocupación: “...me llaman: “¿Cómo te sientes? ¿Qué te pasa?” Yo digo “no estoy por esto y esto” y me dicen “ay, lo siento mucho. Yo sé que tú no faltas, pero cuando faltas es porque estás mal”. También, como parte de lo que sienten con respecto al ausentismo, una de las personas expresa que, cuando se ausenta, se siente culpable, al punto de pensar “...déjame llamar a ver si hago todavía falta.”, ya que entiende que pone una carga sobre sus colegas.

## Imitación del ausentismo

En cuanto a la ausencia por modelaje, es decir, ausentarse al trabajo por imitar conducta de ausencia de colegas, solo una de las personas quienes fueron entrevistadas mencionó que faltó una vez por imitar este comportamiento. En esa ocasión hubo falta de personal, y ella fue cambiada de área y posición en su trabajo junto con otra persona. A raíz de este cambio, su colega le mencionó que no iría a presentarse al turno y la persona decidió imitarla:

Y el censo estaba bien bajo  
[cantidad de pacientes] y eran

como cinco enfermeras y dos pacientes. Pues entonces llevábamos como tres días que nos sacábamos a otros pisos. Y en otros pisos, la manera de trabajar es bien diferente a la de nosotras...pues, “tú faltas a mi tres a once, yo falto a tu siete a tres (risas)”. Sabes, y falté. Porque a la verdad no quería ir pa’ ese piso, porque me habían sacado ya dos días anteriores.

Otra persona indicó que, aunque le ha pasado por la mente faltar cuando colegas se ausentan, y no lo descarta, no lo ha llevado a la acción. Sin embargo, el resto de quienes participaron mencionan que la ausencia de sus colegas no ha contribuido a que falten a su trabajo a pesar de las emociones que podrían haber sentido relacionadas a las personas que no estén trabajando: “Pero, por lo menos a mí, si ellos faltan o no, no me influye a que yo tenga que faltar”. Es decir, en ningún momento han modelado el comportamiento de ausencia.

### **Factores psicológicos para ausentarse**

En cuanto a razones de índole psicológica para ausentarse al trabajo, solo una de las personas entrevistadas establece que, en ocasiones, se ausenta cuando tiene ansiedad y agotamiento mental, y que entiende que no va a poder desempeñarse de la mejor manera. Cinco participantes expresaron que no se han ausentado al trabajo por ello, o que, por más estrés, síntomas de depresión, o carga emocional que tengan no es suficiente para ausentarse. Como se expresa en esta cita: “yo por lo menos...como por estrés para ausentarme, en mi caso, no”.

### **Factores sociales para ausentarse**

Dentro de los factores sociales para ausentarse, aunque se mencionaron varios, hubo dos elementos primordiales que en unanimidad se identificaron: a) familia y b)

enfermedad. Quienes participaron mencionaron, mayormente, que cuando se ausentan es porque tienen que atender algún asunto familiar, principalmente de hijos/as. Sin embargo, también mencionaron a cónyuges, padres, madres y abuelos/as. En cuanto a hijos/as, mencionan que se han ausentado, porque tienen alguna enfermedad y tienen que quedarse a su cargo. Según expresan: “a mí por lo menos me influye mucho cuando ellos están enfermos. Que, pues, ahí yo manejo mayormente a ellos...”. Siguiendo esa línea, otra razón que mencionan por la que se ausentan, es porque no tienen quién les cuide los/as niños/as, y su institución de trabajo “no provee un cuidado”.

Aparte de menores, quienes participaron expresan que tienen que, en ocasiones, trabajar con el cuidado de sus padres, parejas y abuelos/as, lo cual los lleva a ausentarse. Con cuidado de padres y madres se refieren, en varias ocasiones, a acompañarles y llevarles a citas médicas. Tal como expresan, muchas de estas veces, son varios los casos personales que tienen que trabajar: “...tienen sus familiares encamados, tiene Alzheimer la mamá. Salen de aquí para bregar con, con, con un enfermo para bregar con otro”.

Además, mencionaron que se han ausentado por otras razones familiares como divorcios y por la muerte de algún pariente. En el caso de dos participantes, específicamente, mencionan que fue su abuela quien falleció: “...por muerte...hace dos años, murió mi abuela”, razón por la que estuvo ausente unos días.

Aparte de atender sus familiares, expresaron que otra razón principal por la que se ausentan al empleo es por enfermedad. Incluyeron en sus expresiones diversos tipos de enfermedades, entre estas: gripe, enfermedades respiratorias como asma y pertusis, enfermedades crónicas, enfermedades gastrointestinales como escolitis ulcerosa, hipertensión, sinusitis y

accidentes cerebrovasculares; la última la cual ocasionó que una empleada “no ve bien por un ojo”. Además, dos expresaron que se ausentaron a sus trabajos porque no podían casi levantarse de sus camas debido a la influenza.

A pesar de que mencionaron estas condiciones, la mayoría de quienes participaron verbalizaron que la enfermedad por la no se presentan a trabajar es por catarros comunes. Como expresa la siguiente cita: “se han ausentado...por algún catarro común”. Esto mayormente porque no quieren contagiar a ninguna otra persona, y dado que trabajan con pacientes: “porque eso es algo que se le va a pegar a todo el mundo”. Además de este tipo de enfermedades, una parte ha mencionado que han faltado a trabajar debido a dolores físicos, para los cuales en ocasiones tienen que incluso tomar terapias físicas. Dentro de estas se encuentran dolores de hombros y de espalda, tal como mencionan: “mis compañeros faltan, pero mira ahora mismo una está lastimá’ de la espalda. La otra está trabajando aquí y está lastimá’ de un hombro. Está cogiendo terapias igual que yo.”

### **Factores organizacionales para ausentarse**

Con relación a ausentarse al trabajo por algún elemento organizacional, la mitad señalaron que nunca se han ausentado al trabajo por ninguna causa organizacional. A pesar de que no hayan sentido comodidad con los horarios, con la unidad a la que los envíen a trabajar, el estrés que les cause el trabajo, el que se hayan enojado en el lugar de trabajo y los problemas que han habido de nómina, nunca han sido lo suficiente para que se ausenten. Tal como expresa la siguiente cita: “Sí, hemos tenido estrés. Sí, he tenido pues, disgustos, pero no ese ha sido el motivo, en mi caso, de ausentismos”. La mayoría, de hecho, dicen que les gusta su trabajo y que todo funciona muy bien. Tal como destaca en la siguiente

cita: “que dentro de lo que es la organización como tal no tengo ningún tipo de problema, ningún tipo de queja que yo pueda dar para yo enojarme con ellos para no venir a trabajar”.

Aunque la mayoría expresa que no se han ausentado por estas razones, tres participantes hablaron de que sus colegas se han ausentado al trabajo debido a la carga laboral que les ocasiona la alta cantidad de pacientes y a la falta de personal para atenderles: “pues a seis pacientes cada uno. Pues a veces son tres enfermeras y cuarenta pacientes. Me entiendes, no, no hay personal, no”. Además, una persona participante expresa que sus colegas faltan por la carga emocional ocasionada por lo que hacen como personal de enfermería: “ese tipo de paciente que está sufriendo, que tiene cáncer, que está muriendo, que lo sabe. Las enfermeras se llevan eso para su casa. Y yo entiendo que ya un cuarto día faltan. Eh, la carga emocional es demasiado”.

### **Consecuencias del ausentismo**

Asimismo sobre cómo se sienten cuando falta personal y las razones por las que se ausentan, se destacó un tema en este estudio sobre cómo entienden que el ausentismo tiene consecuencias para el lugar de trabajo y para sí. La mayoría establecen que la consecuencia mayor del ausentismo es la sobrecarga de trabajo. El que el personal de enfermería se ausente, provoca que se divida la cantidad de pacientes que visitan su institución entre menos personas lo cual “afecta el servicio con el paciente”, y la calidad y rapidez con la que se trabaja. Esto porque implica menos fuerza laboral para atender más trabajo y también implica mayor esfuerzo para sí.

Además, señalaron como consecuencia que, para cubrir vacantes, les envían a laborar en otras áreas en las cuales no tienen las competencias necesarias: “...y si eres



personal especializado, pues afecta que tú vayas a coger otra área que no tienes o las capacitaciones o a experiencia para poder trabajar con esa área”. También un elemento que emergió como consecuencia del ausentismo es que, cuando otras personas faltan y notifican con previo aviso, se hacen los arreglos de turnos, y así ya saben en qué área de trabajo estarán, qué funciones realizarán y con quiénes laborarán lo cual les crea una carga emocional previo a entrar a laborar.

### **Atención del ausentismo**

Otro de los asuntos que emergieron durante las entrevistas es sobre cómo las instituciones atienden el asunto del ausentismo. Es decir, qué medidas toman, ya sea para disminuirlo o para penalizarlo. Uno de los mecanismos que se mencionó durante todas las entrevistas que se utiliza para minimizar las ausencias es un ajuste en horarios. Es decir, si las personas saben que tienen que ausentarse por alguna razón, pueden notificarlo con anticipación para que en la preparación de horarios los construyan tomando en cuenta qué personas son las que estarán disponibles y las que no para presentarse a los turnos. Esto ya que, al ser profesionales de enfermería, cuyos turnos son muchas veces rotatorios y en el cual se trabaja todos los días de la semana, pueden hacer cambios en sus días y horas para trabajar. Como describen: “...pues, pude coordinar con ella [la supervisora] y arreglar un cambio de turno”. Pero estos cambios implican el que “las cosas se, se dicen con anticipación y entonces, eh, en base a eso se monta al horario”.

### **Discusión**

El propósito de este estudio era conocer los elementos psicológicos, sociales y organizacionales que afectan el ausentismo. También, se pretendía explorar la imitación de ausentismo en una muestra del personal de enfermería. Quienes respondieron

destacaron con frecuencia el tema de justificación de ausentismo. Es decir, si entienden que cuando sus colegas se ausentan lo hacen por alguna razón legítima o justa, o si, por el contrario, consideran que esta es injustificada o ilegítima. Según estos resultados, las respuestas entre quienes las legitiman y quienes no, fueron mixtas. Esto está acorde con Patton (2011), quien encontró que las razones para la ausencia y el contexto son determinantes importantes de las reacciones de otras personas luego de un episodio de ausencia. En otras palabras, no todo el ausentismo es percibido igual; la razón de la ausencia y el contexto que la rodea pueden influir en cómo se percibe.

### **Sentimientos sobre el ausentismo**

Con relación a las ausencias laborales, la mayoría expresaron sentir emociones negativas como enojo, molestia y frustración. Aparte de estas emociones, muchos destacaron sentir estrés y sobrecarga de trabajo por la falta de personal. De forma similar, Pérez Torres y Molina (2007) llevaron a cabo un estudio para investigar el impacto del ausentismo de colegas. Identificaron que el impacto del estrés laboral es evidente cuando existe un alto nivel de ausentismo y rotación de personal. Un factor que surgió como parte de este estudio es que, a pesar de que quienes participaron sienten disgusto cuando otras personas se ausentan, una parte menciona que cuando se ausentan, el sentimiento de sus colegas es preocupación. Esto es un elemento nuevo al compararlo con la revisión de literatura ya que no había encontrado estudios sobre esta categoría.

### **Imitación del ausentismo**

La mayoría de quienes participaron mencionó que, a pesar de cualquier emoción que sientan con relación a las ausencias de sus colegas, esto no ha contribuido a que se ausenten. Indicaron que en ningún momento han modelado el

comportamiento de ausencia. Esto es similar a los resultados de la investigación de Brummelhuis et al. (2016), quienes encontraron que quienes trabajan no necesariamente imitan el comportamiento de sus colegas ya que la mayoría se reportaron al trabajo bajo condiciones altas de compañerismo. También encontraron que desaprobaban las ausencias, de forma similar a este estudio.

### **Factores psicológicos para ausentarse**

Primero, la mayoría de quienes participaron establecieron que no han tenido razones psicológicas como ansiedad, agotamiento mental, estrés o depresión por las que se han ausentado al trabajo. Contrario a estos resultados, Hilton et al. (2009), indican que el ausentismo no solo se limita a valores positivos, como trabajar menos que las expectativas de tu patrono, sino que puede ser negativo, como trabajar más de lo que tu empleador espera. A pesar de esto, quienes participaron expresaron que han sentido estrés por el ausentismo de colegas o cuando le asignan a otra área de trabajo, sin embargo, esto no ha sido razón por la cual se han ausentado.

### **Factores sociales para ausentarse**

Uno de los temas que más se destacó en esta investigación fue que la totalidad de participantes expresó ausentarse por razones familiares como atender enfermedades y asuntos escolares de hijos/as, llevar a sus padres, pareja y abuelos/as a citas médicas, la muerte de algún familiar, entre otros. Al igual que con la enfermedad, no solo expresaron que atender la familia es una razón para ausentarse, sino que entienden que es un motivo legítimo para no presentarse a su trabajo. Esto es congruente al estudio de Vignoli et al. (2016), quienes indican que las demandas laborales se vinculan a mayores niveles de conflicto trabajo/familia y exhausto emocional y, por lo tanto, llevan al ausentismo. Además,

Pérez Torres y Molina (2007), observaron que de los estresores principales que llevan a la ausencia son problemas familiares.

Como parte de la solución a estos asuntos familiares, gran parte de quienes participaron expresaron que tienen que atender sus hijos/as porque su institución de trabajo no posee cuidados, ni programas similares que puedan encargarse mientras trabajan. Para atender esto, existe evidencia que indica que se deben crear e implementar políticas organizacionales integradoras de la vida personal y profesional, ya que produce beneficios para el personal como menos nivel de estrés y presión, más control en el trabajo y mayor tiempo para la familia y la empresa, lo que reduce el ausentismo e incrementa la productividad (Dallimore & Mickel, 2011).

En cuanto a ausentarse por enfermedad, la totalidad de participantes del estudio establecen que una de las razones primordiales por la que lo hacen, es por enfermedad. Aunque mencionan otras condiciones, destacan principalmente las respiratorias tales como gripe, asma, pertusis, sinusitis, influenza y, sobre todo, catarros comunes. Esto concuerda con el estudio de causas médicas y factores asociados por Saldarriaga y Martínez (2007), en el cual se observó que la mayor causa de ausentismo fueron las enfermedades respiratorias.

Aparte de las respiratorias, hay otras enfermedades por las que quienes participaron se han ausentado. En muchas ocasiones son crónicas, de tipo gastrointestinal como escolitis ulcerosa, hipertensión y accidentes cerebrovasculares. Se ha visto que las enfermedades crónicas, la capacidad laboral auto percibida y la duración de los estudios son los determinantes más importantes de la tasa de ausentismo por enfermedad (Vuorio et al., 2017). También destacaron los dolores de espalda y hombros, los cuales podrían estar vinculados con las tareas que ejercen como

personal de enfermería ya que se va visto que cuidadores de salud tienen una alta frecuencia de dolor de espalda baja (Yalcinkaya et al., 2015).

### **Factores organizacionales para ausentarse**

En general, una parte de quienes participaron del estudio destacó que sus colegas se han ausentado por la sobrecarga. Se ha visto en la literatura que ha habido relación entre la satisfacción con el empleo y el ausentismo. Mendoza Llanos (2015), encontró que el ausentismo es influenciado por la satisfacción y la cultura organizacional. Por lo cual puede verse concordancia ya que la satisfacción laboral influye al menos sobre el ausentismo por lesión.

Ahora bien, quienes participaron indicaron que sus colegas sienten sobrecarga y por ello se ausentan, aunque no lo reconocieron para sí. Esta incongruencia podría deberse al miedo que sienten de perder el trabajo, o tal vez, al elemento de que la organización puede obligarles a sentir que no pueden admitirlo, así como les recalcan que mantengan una buena actitud en el empleo. Asimismo, en la literatura puede verse que las demandas laborales de la sobrecarga del trabajo, y el obligar la asistencia influenciaban el ausentismo a través el presentismo, pero solo cuando la distribución de justicia era baja o igual que su promedio (Deery et al., 2014).

Uno de los elementos que emergió a raíz de una de las entrevistas era el miedo a perder el trabajo. Una de las personas entrevistadas evita ausentarse por temor a que, como consecuencia, sea despedida de su empleo. Evans-Lacko y Knapp (2016), encontraron que quienes participaron tenían menos propensión el reportar a patronos sobre su depresión por miedo a perder su trabajo. En este estudio gran parte de quienes participaron establecieron que

se presentan al trabajo aun con enfermedad o carga, tal vez por miedo a avisarlo a quienes les supervisan.

### **Consecuencias del ausentismo**

Se destacaron tres consecuencias principales del ausentismo: 1) la sobrecarga de trabajo por la cantidad alta de pacientes a atender versus la cantidad de personal disponible; 2) la falta de competencias ya que, para cubrir vacantes, les asignan a otras áreas de trabajo y a hacer tareas en las cuales no tienen tanta experiencia o conocimiento; y 3) la carga emocional que conlleva desde el día anterior conocer sobre la ausencia de colegas, que les muevan de área, les asignen a trabajar en otros horarios y con personas distintas a quienes acostumbran trabajar.

En la literatura puede verse, de igual forma, que el ausentismo tiene consecuencias serias para las organizaciones y el personal laboral. En congruencia con estos resultados, Pérez Torres y Molina (2007), discuten como uno de los estresantes principales del ausentismo el exceso de trabajo y la falta de tiempo para completarlos. Además, establecen que el ausentismo es perjudicial ya que causa un estrés que impacta la motivación del personal y la productividad, lo que provoca que no se logre el mayor aprovechamiento mutuo en los espacios de trabajo. Estos autores establecen que el ausentismo es costoso para las organizaciones ya que, si falta algún empleado, la empresa tiene que invertir tiempo y dinero en adiestramiento para que esa persona pueda realizar el trabajo de quien está ausente. En el caso de este estudio, ningún participante ha expresado que les brinden adiestramientos para realizar las tareas de quienes se ausentan, lo cual podría incidir en la baja productividad y desmotivación del personal laboral.

Por otra parte, surgió en este estudio que, como consecuencia del ausentismo,

puede afectarse el servicio a pacientes. La ausencia por enfermedad puede resultar en insatisfacción y calidad de cuidado más baja (Aiken et al., 2002). Con relación a las consecuencias del ausentismo, estos resultados fueron similares a la literatura en cuestión de la sobrecarga al no tener los conocimientos para realizar tareas de quienes sustituyen. Esto implica que no puedan realizarlo con la misma competencia, por ende, se afecten los servicios de las instituciones.

### **Atención del ausentismo**

Además de lo mencionado, se muestra cómo las instituciones lidian con el ausentismo. Un elemento que todas las personas participantes destacaron es el arreglo en los horarios. Esto se refiere a asignar los turnos semanales a quienes que deben reportarse, de acuerdo con su disponibilidad. Como parte de esto, el personal de supervisión, quienes mayormente preparan los horarios, les debe pedir que notifiquen con anticipación si tienen que ausentarse para así acomodar los turnos y evitar, en la medida posible, la falta de personal. De forma similar, Jiménez Figueroa y Moyano Díaz (2008), concluyen que las compañías deben aplicar medidas de política organizacional de flexibilidad con los horarios y permisos para traer consigo el beneficio de reducir el ausentismo e incrementar la productividad.

### **Implicaciones**

Esta investigación toma en cuenta el ausentismo en los escenarios de trabajo, el cual es uno de los principales problemas de recursos humanos en las organizaciones (Shapira-Lischinsky & Ishan, 2013). Los resultados de este estudio pueden servir para trabajar con intervenciones de adiestramiento y desarrollo en cuanto al ausentismo en las organizaciones. Esto porque se han corroborado distintas consecuencias del ausentismo en el personal de enfermería, como la sobrecarga

de trabajo y la falta de competencias si se asigna al personal a cubrir turnos en áreas para las cuales no tienen preparación, lo cual les ocasiona carga emocional.

En cuanto a recomendaciones, a pesar de que este estudio funge como una base para estudiar la imitación del ausentismo, para investigaciones futuras, es recomendable utilizar una muestra más amplia para conocer sobre este fenómeno entre empleados/as. Además, se puede estudiar el ausentismo, su imitación y factores que inciden sobre ello en otras poblaciones. Sería recomendable investigar estos factores en el personal docente ya que se ha encontrado que se ausentan casi el doble que otras profesiones (Podgursky como se citó en Shapira-Lischinsky e Ishan, 2013). También dado que la perspectiva seleccionada como marco teórico no sustentó los resultados de esta investigación, se podría considerar utilizar otras teorías cuando se estudie el fenómeno de la imitación del ausentismo, o más bien el ausentismo en general. Una teoría que podría ser útil para sustentar estudios como estos es la Teoría de la subjetividad de Fernando González Rey. Esta autoría visualizaba a cada persona con una historia subjetiva, así como cada uno aporta una subjetividad social en los distintos ámbitos organizacionales y culturales en los que se encuentran (González Rey, 2008). Esta perspectiva puede tomarse como marco teórico para analizar las historias particulares de los participantes sobre el ausentismo y la imitación de este.

Sobre recomendaciones prácticas, cuando se trabaje en el manejo de ausentismo, puede atenderse el asunto de estrés emocional como consecuencia de la sobrecarga y falta de experiencia y conocimiento de personal laboral al cubrir vacantes. Podrían recopilar el sentir del personal mediante conversaciones, reuniones privadas y grupales, y cuestionarios para atender los asuntos específicos que sean destacados.

Asimismo, pueden aplicar este principio para conocer otras necesidades que se tienen a raíz del ausentismo para suplirlas de manera puntual. Al trabajar con estos asuntos, el estrés y la sobrecarga podrían ser disminuidos ya que el personal sentiría que hubo atención y escucha. En el caso de los hospitales, podrían implementar políticas organizacionales para aumentar la confianza y bienestar de la fuerza laboral. Podrían considerar cuidado para hijos/as y familiares del personal para que puedan estar cerca mientras están en sus turnos y así reducir el ausentismo. También se les podría proveer adiestramientos y orientaciones al personal de forma que adquieran las competencias que indican carecer al reubicar a áreas en las cuales no tienden a laborar. Esto especialmente en casos cuando hay ausencias repentinas y reubican a distintas áreas de trabajo, lo que a su vez reduciría el estrés y carga emocional.

A raíz de lo encontrado en esta investigación, puede verse que existen elementos para continuar estudiando el ausentismo en los espacios de trabajos, con el fin de ampliar los conocimientos sobre distintos factores, por ejemplo, psicológicos, sociales, organizacionales, y otros, involucrados en las ausencias de personal laboral. Además, se podría estudiar cómo la fuerza laboral y quienes les emplean describen los patrones de ausencia en sus organizaciones y cómo son atendidos. Por último, los hallazgos de este estudio pueden tomarse en cuenta en ámbitos prácticos en intervenciones de desarrollo y de cambio organizacional, como adiestramientos y supervisión, en cuanto al manejo y reducción de ausentismo en espacios laborales, sobre todo en escenarios de recursos humanos en la enfermería.

### **Limitaciones**

Una de las limitaciones de este estudio es el tamaño menor de la muestra la cual consistió en solo ocho participantes del

personal de enfermería. Por otro lado, en cuando al postulado seleccionado como marco teórico, la Teoría de aprendizaje social de Albert Bandura parece no ayudar a explicar la imitación de ausentismo. Esta teoría indica que la mayoría de las conductas que las personas reflejan son influencia del ejemplo por observación. Esto supone una limitación ya que se reflejó que, a pesar de que se observa el comportamiento de ausencia, no ha llevado a quienes participaron a la ausencia, salvo una persona en una ocasión, y otra que lo ha pensado, pero no accionado. Otra de las limitaciones podría ser la muestra de distintos escenarios por lo que no se pudieron estudiar los reforzadores de imitación en un contexto de forma natural.

### **Conclusión**

En esta investigación, puede verse que el ausentismo no ocurre como una respuesta de imitar al observar el comportamiento de otras personas. Principalmente ocurre por distintos factores, en su mayoría de orígenes sociales, con enfoque en cuidados familiares y asuntos de salud. Por lo recopilado, los elementos organizacionales como el estrés y las políticas institucionales, aunque tienen un gran impacto, no son los motivos principales por los cuales se han ausentado. Además, la ausencia de colegas puede crear sobrecarga para el personal que se presenta a trabajar. Lo anterior puede estresarles por la falta de competencias, conocimiento y experiencia al asignarles a trabajar en áreas diferentes a las que atienden. Es por esto que las instituciones deben considerar estos aspectos, ya que la satisfacción de su personal, sus percepciones, elementos familiares, de salud y sus conocimientos influyen en cómo se desempeñarán, lo cual redundará en el beneficio y producción general de los espacios de trabajo.

### **Declaración de Estándares de la Ética en la Investigación**

## Financiamiento

Esta investigación no contó con financiamiento.

## Conflicto de intereses

Los autores no tienen ningún conflicto de interés que informar.

## Aprobación de la junta institucional para la protección de seres humanos en la investigación

Esta investigación fue aprobada por el Comité Institucional para la Protección de Seres Humanos (CIPSHI) de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, con el número de protocolo 1819-220.

## Consentimiento Informado

Esta investigación contó con el uso de consentimiento informado de las personas que participaron del estudio.

## Referencias

- Addae, H. M., Johns, G., & Boies, K. (2013). The legitimacy of absenteeism from work: a nine-nation exploratory study. *Cross Cultural Management: An International Journal*, 20(3), 402–428. <https://doi.org/10.1108/CCM-05-2012-0040>
- Aiken, L. H., Clarke, S. P., Sloane, D. M., Sochalski, J., & Silber, J. H. (2002). Hospital nurse staffing and patient mortality, nurse burnout, and job dissatisfaction. *Journal of the American Medical Association*, 288, 1987–1993. <https://doi:10.1001/jama.288.16.1987>
- Akers, R. L. (2017). *Social learning and social structure: A general theory of crime and deviance*. Routledge.
- Anastas, J. W. (2004). Quality in qualitative evaluation: Issues and possible answers. *Research on Social Work Practice*, 14(1), 57–65. <https://doi.org/10.1177/1049731503257870>
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Journal of Work and Organizational Psychology* (29), 107-115. <https://doi.org/10.5093/tr2013a16>
- Bandura, A. (1971). Social Learning Theory. *General Learning Corporation*.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006) Using thematic analysis in Psychology. *qualitative research in Psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi: 10.1191/1478088706qp063oa>
- Brummelhuis, L. L., Johns, G., Lyons, B. J., & Hoeven, C. L. (2016). Why and when do employees imitate the absenteeism of co-workers? *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 134, 16–30. <https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2016.04.001>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design* (5ta ed.). SAGE Publications, Inc.
- Dallimore, E. J., & Mickel, A. E. (2011). The role of advice in life-quality decision-making. *Community, Work & Family*, 14(4), 425–448. <https://doi.org/10.1080/13668803.2010.535662>
- Deery, S., Walsh, J., & Zatzick, C. D. (2014). A moderated mediation analysis of job demands, presenteeism, and absenteeism. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 87(2), 352-369. <https://doi.org/10.1111/joop.12051>
- Demerouti, E., Bakker, A., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512.

- [https://www.isonderhouden.nl/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles\\_arnold\\_bakker\\_69.pdf](https://www.isonderhouden.nl/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_69.pdf)
- Departamento de la Salud (2014). *Boletín Profesionales de la Salud 2007 - 2010*. Departamento de Salud. [https://estadisticas.pr/files/inventario/publicaciones-especiales/DS\\_BoletinProfesionalesdelaSalud\\_2007-10\\_Enfermeria.pdf](https://estadisticas.pr/files/inventario/publicaciones-especiales/DS_BoletinProfesionalesdelaSalud_2007-10_Enfermeria.pdf)
- Drakopoulos, S. A., & Grimani, K. (2013). Injury-related absenteeism and job satisfaction: Insights from Greek and UK data. *International Journal of Human Resource Management*, 24(18), 3496–3511. <https://doi.org/10.1080/09585192.2013.777678>
- Dyrbye, L. N., Shanafelt, T. D., Johnson, P. O., Johnson, L. A., Satele, D., & West, C. P. (2019). A cross-sectional study exploring the relationship between burnout, absenteeism, and job performance among American nurses. *BMC Nursing*, 18(1), 1–8. <https://doi.org/10.1186/s12912-019-0382-7>
- Evans-Lacko, S., & Knapp, M. (2016). Global patterns of workplace productivity for people with depression: absenteeism and presenteeism costs across eight diverse countries. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 51(11), 1525–1537.
- Gohar, B., Larivière, M., Lightfoot, N., Larivière, C., Wenghofer, E., & Nowrouzi-kia, B. (2021). Demographic, Lifestyle, and Physical Health Predictors of Sickness Absenteeism in Nursing: A Meta-Analysis. *Safety and Health at Work*, <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2021.07.006>
- González Rey, F. (2008). Subjetividad social, sujeto y representaciones sociales. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 4(2), 225–243. <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/diversitas/article/view/181>
- Hilton, M. F., Sheridan, D., Cleary, C. M., & Whiteford, H. A. (2009). Employee absenteeism measures reflecting current work practices may be instrumental in a re-evaluation of the relationship between psychological distress/mental health and absenteeism. *International Journal of Methods in Psychiatric Research*, 18(1), 37–45. <https://doi.org/10.1002/mpr.275>
- Jiménez Figueroa, A., & Moyano Díaz, E. (2008). Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida. *Universum (Talca)*, 23(1), 116–133. [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-23762008000100007&script=sci\\_arttext](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-23762008000100007&script=sci_arttext)
- Mendoza Llanos, R. (2015). Insatisfacción laboral como predictor del ausentismo en un hospital público. *Revista Médica de Chile*, 143(8), 1028–1033. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-98872015000800010](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872015000800010)
- Patton, E. (2011). The devil is in the details: Judgments of responsibility and absenteeism from work. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 84(4), 759–779. <https://doi.org/10.1348/096317910X521510>
- Pérez Torres, A. T., & Molina, I. M. (2007). *El absentismo laboral en relación con el estrés, la compensación, beneficios y sus implicaciones en términos de costos: Comparación entre Estados Unidos y China*. (Tesis no publicada). Universidad Interamericana de Puerto Rico.

- Peters, K. & Halcomb, E. (2015). Interviews in qualitative research practice. *Nurse Researcher*, 22(4), 6–7.  
<https://doi.org/10.7748/nr.22.4.6.s2>
- Privitera, G. J. (2017). *Research methods for the behavioral sciences*. SAGE Publications Inc.
- Saldarriaga, J. F., & Martínez, E. (2007). Factores asociados al ausentismo laboral por causa médica en una institución de educación superior. *Salud Pública*, 25(1), 32–39.  
<https://retosdelacienciaec.com/Revistas/index.php/retos/article/view/264/140>
- Sallon, S., Katz-Eisner, D., Yaffe, H., & Bdolah-Abram, T. (2017). Caring for the Caregivers: Results of an Extended, Five-component Stress-reduction Intervention for Hospital Staff. *Behavioral Medicine*, 43(1), 47–60.  
<https://doi.org/10.1080/08964289.2015.1053426>
- Schaufeli, W. B. (2017). Applying the Job Demands-Resources model: A ‘how to’ guide to measuring and tackling work engagement and burnout. *Organizational Dynamics*, 46(2), 120–132.  
<https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/476.pdf>
- Shapira-Lishchinsky, O., & Ishan, G. (2013). Teachers’ acceptance of absenteeism: towards developing a specific scale. *Journal of Educational Administration*, 51(5), 594–617.  
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JEA-12-2011-0115/full/html?fullSc=1&mbSc=1>
- Vignoli, M., Guglielmi, D., Bonfiglioli, R., & Violante, F. S. (2016). How job demands affect absenteeism? The mediating role of work–family conflict and exhaustion. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 89(1), 23–31.  
<https://doi.org/10.1007/s00420-015-1048-8>
- Vuorio, T., Suominen, S., Kautiainen, H., & Korhonen, P. (2019). Determinants of sickness absence rate among Finnish municipal employees. *Scandinavian Journal of Primary Health Care*, 37(1), 3–9.  
<https://doi.org/10.1080/02813432.2019.1568710>
- White, D. R. (1990). Reliability in Comparative and Ethnographic Observations: The Example of High Inference Father-Child Interaction Measures. *Journal of Quantitative Anthropology* 2, 109–150.  
<https://escholarship.org/content/qt1hb7h5zr/qt1hb7h5zr.pdf>
- Zoghbi-Manrique-De-Lara, P., & Sánchez-Medina, A. J. (2015). An exploration of anomia as origin of work absence. *Work*, 52(1), 71–81.  
<https://doi.org/10.3233/WOR-141950>