



UNIVERSIDAD DEL LITORAL

CARRERA: ESPECIALIZACIÓN EN MEDICINA DEL TRABAJO - COHORTE 4

Trabajo Final Integrador

“Prevalencia de ausentismo laboral de causa psiquiátrica, en función del tipo de trabajo, entre: trabajadores administrativos y técnicos, pertenecientes a una empresa de telecomunicaciones de Santa Fe”. Período analítico: enero de 2022 a enero de 2023

Autor: GIORGIS, CRISTIAN RUBEN

AÑO 2025

INDICE

Resumen.....	3
Introducción - Marco Teórico -.....	4
Objetivos.....	5
Metodología.....	5
Resultados.....	8
Discusión.....	10
Conclusiones.....	11
Bibliografía.....	13
Anexos.....	15

RESUMEN

El ausentismo laboral de causa psiquiátrica representa un desafío significativo tanto para la salud de los trabajadores como para la productividad de las organizaciones. Este estudio analiza la prevalencia de ausentismo de causa psiquiátrica en dos grupos de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones en la provincia de Santa Fe, durante el periodo enero 2022 a enero 2023. Se compararon los casos registrados en dos grupos: administrativos de call center y técnicos. Mediante un enfoque observacional y retrospectivo, se recopiló información de historias clínicas laborales, clasificando los diagnósticos psiquiátricos según la CIE-10. Los resultados evidencian una mayor prevalencia y duración del ausentismo psiquiátrico en los administrativos, destacando los trastornos de ansiedad como principal causa. Este hallazgo se espera pueda motivar la realización de nuevas investigaciones con que tengan como finalidad establecer una posible causalidad entre las funciones desempeñadas y la mayor prevalencia de este tipo de ausentismo en un grupo por sobre el otro.

ABSTRACT

Psychiatric-related work absenteeism represents a significant challenge for both workers' health and organizational productivity. This study analyzes the prevalence of psychiatric absenteeism in two groups of employees from a telecommunications company in the province of Santa Fe, during the period from January 2022 to January 2023. Cases were compared between two groups: call center administrative staff and field technicians. Using an observational and retrospective approach, information was collected from occupational health records, and psychiatric diagnoses were classified according to the ICD-10. The results show a higher prevalence and longer duration of psychiatric absenteeism among administrative workers, with anxiety disorders being the main cause. These findings are expected to encourage further research aimed at establishing a possible causal relationship between the type of work performed and the higher prevalence of this kind of absenteeism in one group over the other.

INTRODUCCIÓN

El ausentismo laboral es un fenómeno que impacta profundamente en las organizaciones y en la vida de los trabajadores, teniendo consecuencias económicas, sociales y de salud significativas.⁽¹⁾ La Organización Internacional del Trabajo (OIT), define el absentismo laboral como: “La práctica de un trabajador que consiste en no reportarse al trabajo por un período de uno o más días (o turnos) para desempeñar el trabajo que se le asignó o para el que fue programado”.⁽³⁾ El ausentismo laboral es un fenómeno complejo e inevitable en el ámbito laboral, que se convierte en un serio problema cuando afecta la productividad y produce deterioro en el clima laboral de la empresa. En los países industrializados, a pesar de las mejoras en las condiciones socioeconómicas, en la oferta y en la calidad de la asistencia sanitaria, la tasa de ausentismo se ha incrementado en forma considerable por encima del 30% en los últimos 25 años, atribuyéndole a la incapacidad por enfermedad general o por accidente las tres cuartas partes del ausentismo laboral.⁽⁴⁾

El presente estudio se enfoca en describir la prevalencia del ausentismo laboral de causa psiquiátrica y su relación con el tipo de trabajo desempeñado por los colaboradores en una empresa del sector de las telecomunicaciones. Se propone determinar si el ausentismo de causa psiquiátrica es más frecuente entre los administrativos de callcenter en comparación con los trabajadores técnicos. Esta hipótesis de trabajo nos podría hacer pensar en que las características y demandas del trabajo en un callcenter, con su ritmo acelerado, interacciones intensivas y presión por los resultados, podrían predisponer a los trabajadores a desarrollar trastornos psiquiátricos y, por ende, a un aumento casos nuevos de ausentismo de causa psiquiátrica en comparación con los técnicos, cuyas responsabilidades laborales pueden ser diferentes en términos de estrés y demanda emocional.

La salud mental en el entorno laboral es un aspecto fundamental que no solo afecta el bienestar individual de los trabajadores, sino también la productividad y la competitividad de las organizaciones⁽⁵⁾. Por lo tanto, entender cómo el tipo de trabajo puede influir en la incidencia de trastornos psiquiátricos y, a su vez, en el ausentismo laboral, podría ser esencial para motivar el desarrollo de nuevo estudios acerca del posible vínculo causal entre las tareas desempeñadas y la frecuencia de ausencias

de causa psiquiátrica, para así poder luego desarrollar intervenciones adecuadas y promover entornos laborales más saludables y sostenibles.

Para alcanzar estos objetivos, se empleó un enfoque metodológico que combina la recopilación y análisis de datos cuantitativos y cualitativos. Se realizó el análisis de registros médicos para recabar información relevante sobre los diagnósticos psiquiátricos, los días de baja y otros factores relacionados (señalados más abajo) con el ausentismo de causa psiquiátrica en los colaboradores.

OBJETIVOS

Objetivo general:

Determinar si el ausentismo de causa psiquiátrica es más prevalente en administrativos de callcenter que en los técnicos.

Objetivos específicos:

- Identificar los diagnósticos psiquiátricos más prevalentes en los grupos estudiados.
- Cuantificar la cantidad de días de baja de los principales diagnósticos psiquiátricos.

METODOLOGÍA

Se trató de un estudio de investigación cuantitativo, de tipo observacional, retrospectivo y transversal. La población objetivo está conformada por todos los empleados de una empresa que opera a nivel nacional en Argentina. Sin embargo, debido a limitaciones en el acceso a la información, el estudio se enfocó exclusivamente en los empleados que trabajan en la provincia de Santa Fe, de quienes se dispone de registros médicos a través de las historias clínicas. Se realizó un muestreo por conveniencia. La recolección de los datos se llevó a cabo mediante el análisis documental directo de las historias clínicas laborales de los empleados. Se clasificaron y codificaron los diagnósticos escritos en las certificaciones medicas

según la Clasificación Internacional de Enfermedades, 10.^a edición (CIE-10), ya que de esa manera se encontraban registrados los diagnósticos en los certificados. Se investigaron las ausencias que tuvieron lugar durante el periodo enero 2022 a enero 2023.

Los criterios de inclusión fueron: certificaciones medicas de causa psiquiátrica, trabajadores de call center, trabajadores técnicos.

Mientras que los criterios de exclusión fueron: trabajadores que no sean técnicos ni pertenezcan al call center, como gerentes o supervisores; ausencias por enfermedad o cuidado familiar o motivos no médicos, ausentismo generado por causa no psiquiátrica.

Se utilizó el software Google Spreadsheets para el análisis de los datos recolectados.

Variables

Variable	Categoría	Clasificación	Nivel de medición
Sexo	Masculino, Femenino	Cualitativa	Nominal
Edad	Años cumplidos	Cuantitativa	De razón
Tipo de trabajo	Técnico, Administrativo	Cualitativa	Nominal
Diagnóstico médico	Diagnósticos según CIE-10	Cualitativa	Nominal
Duración del ausentismo	Días de baja	Cuantitativa	De razón

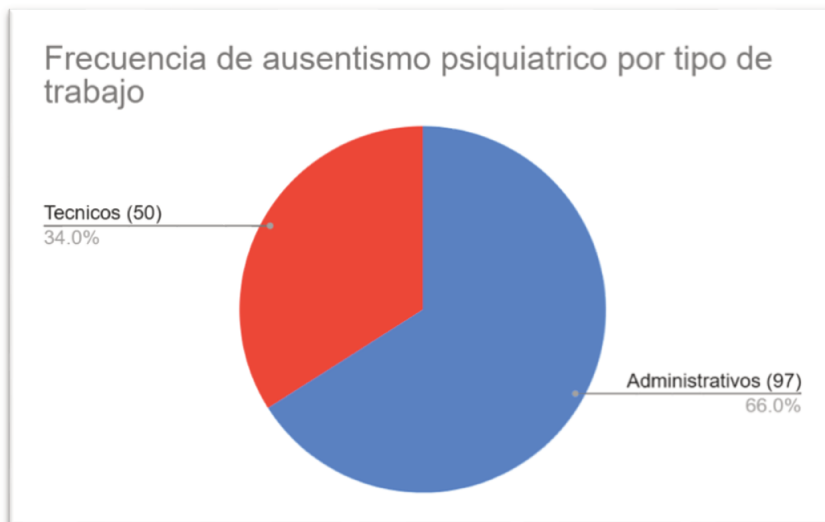
Descripción de la tabla:

1. **Sexo:** Variable cualitativa nominal que clasifica a los empleados por sexo.
2. **Edad:** Variable cuantitativa continua que mide los años cumplidos de los empleados.

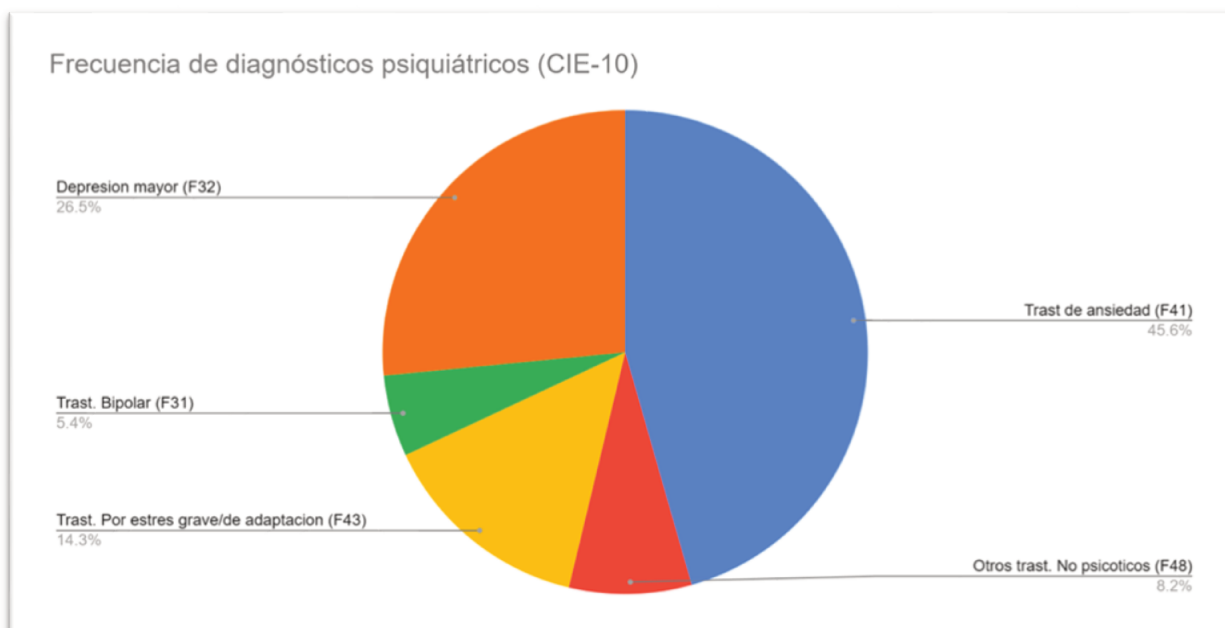
3. **Tipo de trabajo:** Variable cualitativa nominal que distingue entre empleados técnicos y administrativos.
4. **Diagnóstico médico:** Variable cualitativa nominal que clasifica los diagnósticos psiquiátricos basados en la CIE-10.
5. **Duración del ausentismo:** Variable cuantitativa continua que registra los días que un empleado estuvo ausente.

RESULTADOS

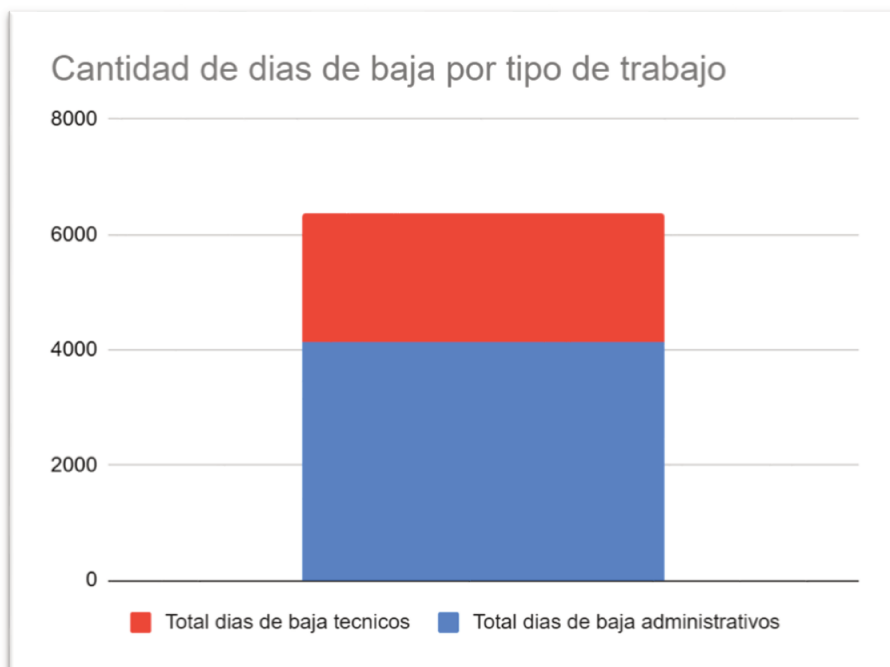
Del total de las historias clínicas laborales revisadas, 147 casos presentaron ausentismo de causa psiquiátrica en el periodo analizado. El 66% correspondió a administrativos y el 34% a técnicos.



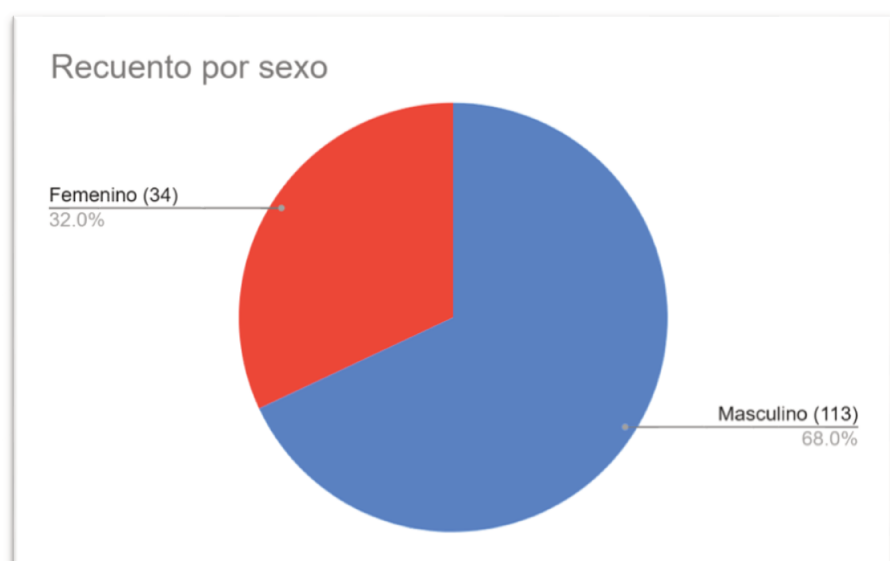
Los diagnósticos más frecuentes estuvieron relacionados con trastornos de ansiedad (F41), depresión mayor (F32), y otros como el trastorno por estrés postraumático y trastornos de adaptación (F43) y otros trastornos mentales no psicóticos (F48).



El total acumulado de días de baja fue 6,785 días, con una media de 46 días por registro. El grupo de los administrativos registró 4,145 días en el periodo analizado, mientras que los técnicos sumaron 2,210 días.



Del total de 147 registros, 113 correspondieron a hombres y 34 a mujeres.



El rango de edades fue de los 25 a los 59 años, con una edad promedio de **42.4 años**.

DISCUSIÓN

Los diagnósticos más frecuentes fueron trastornos de ansiedad generalizada, depresión mayor y episodios de estrés agudo/trastornos de adaptación.

Al analizar los grupos por tipo de trabajo, los administrativos de call center presentaron una mayor proporción de diagnósticos relacionados con ansiedad y estrés laboral, mientras que en el grupo técnico predominó la depresión mayor. La duración promedio del ausentismo fue mayor en los trabajadores administrativos en comparación con los técnicos. Los administrativos de call center reportaron un promedio de 15 días de baja por diagnóstico psiquiátrico, frente a los 10 días promedio en los trabajadores técnicos.

El análisis evidenció que el ausentismo de causa psiquiátrica fue significativamente más frecuente en los trabajadores administrativos de call center en comparación con los técnicos. El 66% de los casos de ausentismo psiquiátrico se registraron en el grupo administrativo, mientras que el grupo técnico representó el 34%.

La diferencia en la prevalencia podría asociarse a la presión por resultados cuantitativos, interacción con clientes, atención de reclamos, y otras características propias del trabajo en call centers, en contraste con las actividades técnicas que, aunque demandantes en otros aspectos, tienen menor exposición emocional directa.

Los resultados confirman que el ausentismo de causa psiquiátrica fue más frecuente en los administrativos de call center que en los técnicos, validando la hipótesis planteada y resaltando las diferencias en los puestos laborales como un potencial factor clave.

Se identificaron los diagnósticos psiquiátricos más prevalentes en ambos grupos, con trastornos de ansiedad generalizada y depresión como principales causas en el período estudiado.

Se determinó que los días de baja por diagnósticos psiquiátricos son mayores en los administrativos, evidenciando que la carga emocional del trabajo en call centers, entre otros factores, tiene un potencial impacto también en la duración del ausentismo.

Es especialmente importante identificar los síntomas pertenecientes a estos trastornos de manera precoz para poder realizar las derivaciones pertinentes para facilitar el acceso a profesionales de la salud mental; así lo señala el estudio de Jessica Strudwick et. al.^[7] donde únicamente la detección con acceso facilitado a intervenciones logró una mejora en los síntomas de salud mental de los trabajadores.

CONCLUSIONES

Limitaciones del estudio

- **Ausencia de control sobre variables externas:** Aunque se identificaron y analizaron variables como el tipo de trabajo y el diagnóstico psiquiátrico, no se controlaron otros factores externos que podrían haber influido en los resultados, como el entorno familiar de los empleados o patologías psiquiátricas preexistentes.

Hallazgos

- **Mayor prevalencia de trastornos de ansiedad en administrativos de call center:** Los trabajadores administrativos del call center presentaron una mayor prevalencia de trastornos de ansiedad y estrés en comparación con los trabajadores técnicos, lo que confirma la hipótesis inicial.
- **Ausentismo de mayor duración en administrativos:** Los administrativos de call center no solo presentaron mayor frecuencia de ausentismo de causa psiquiátrica, sino que también tuvieron un ausentismo más prolongado. Esto podría deberse a que el estrés y las demandas emocionales de este entorno laboral podrían tener un impacto en la salud mental y, por lo tanto, en la duración de las ausencias.
- **Asociación significativa entre tipo de trabajo y diagnóstico psiquiátrico:** El análisis mostró una asociación entre el tipo de trabajo y los diagnósticos

psiquiátricos. Los administrativos de call center tenían más probabilidades de tener ausencias por trastornos de ansiedad y estrés, mientras que los técnicos tenían una mayor prevalencia de depresión mayor. Esta diferencia podría estar vinculada a las distintas características de cada tipo de trabajo, como la interacción constante con clientes versus el trabajo técnico y menos orientado al contacto emocional.

Respuesta a la Pregunta Problema

¿Fue más prevalente el ausentismo de causa psiquiátrica en trabajadores administrativos de atención al cliente de call center que en los trabajadores técnicos?

Sí, los resultados de este estudio indican que el ausentismo de causa psiquiátrica fue más prevalente en los trabajadores administrativos de call center que en los técnicos. Estos datos podrían servir de puntapié para nuevas investigaciones que puedan esclarecer una posible vinculación causal entre el tipo de trabajo (administrativo o técnico) y el aumento del ausentismo de causa psiquiátrica en un grupo por sobre el otro.

BIBLIOGRAFIA

1. Universidad del Rosario. *El impacto del ausentismo laboral en las organizaciones*. Universidad del Rosario. Recuperado de <https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/876e1255-b0dc-4a7a-a6bc-f182f5505114/content>
2. Mediatel. *CIE-10: Clasificación Internacional de Enfermedades*. Mediatel. Recuperado de <https://mediatel.co/es/icd>
3. Universidad Nacional Experimental de Los Llanos Centrales “Rómulo Gallegos”. Área de Postgrado. Maestría en gerencia de Salud Pública. *Ausentismo laboral. Construcción fenomenológica de su significado a la luz de las tendencias motivacionales*. Recuperado de: <https://www.portalesmedicos.com/publicaciones/articles/3656/1/Ausentismo-laboral-Construccion-fenomenologica-de-su-significado-a-la-luz-de-las-tendencias-motivacionales.html>
4. Medrano, L., & González, S. (2019). *El síndrome de fatiga crónica en el ámbito laboral: Un estudio descriptivo*. *Medicina del Trabajo*, 28(1), 49-58. <https://doi.org/10.20986/1132-6255-medtra-28-01-49>
5. León, Juan Antonio Moriano; Cantisano, Gabriela Topa; Ael, Cristina García. *Psicosociología Aplicada a la Prevención de Riesgos Laborales*. Editorial Sanz Y Torres S.L. ISBN 978-84-17765-93-4.

6. Areandina. (2020). *Estudio de la relación entre salud mental y ausentismo laboral en trabajadores del sector público*. Trabajo de grado, Universidad Areandina. Recuperado de <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/5903/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
7. Strudwick J, Gayed A, Deady M, et al. Workplace mental health screening: a systematic review and meta-analysis. *Occupational and Environmental Medicine* 2023;80:469-484

ANEXOS

Anexo 1

Resultados generales

Tipo de Trabajo	Diagnóstico Psiquiátrico (CIE-10)	Días de Baja	Sexo	Edad
Administrativo	F41	39	Masculino	53
Administrativo	F41	21	Masculino	50
Administrativo	F41	74	Femenino	30
Administrativo	F48	76	Masculino	30
Administrativo	F41	19	Masculino	37
Administrativo	F41	27	Masculino	34
Administrativo	F41	47	Femenino	41
Administrativo	F48	22	Femenino	59
Administrativo	F43	50	Femenino	30
Administrativo	F31	78	Masculino	53
Administrativo	F41	61	Masculino	54
Administrativo	F32	71	Femenino	37
Administrativo	F31	68	Masculino	28
Administrativo	F32	34	Femenino	50
Administrativo	F32	39	Femenino	32
Administrativo	F43	59	Masculino	35
Administrativo	F32	39	Masculino	47
Administrativo	F41	19	Femenino	48
Administrativo	F41	59	Femenino	40
Administrativo	F41	14	Femenino	49
Administrativo	F41	31	Femenino	46
Administrativo	F41	23	Masculino	55
Administrativo	F32	57	Masculino	42
Administrativo	F32	59	Femenino	41
Administrativo	F41	9	Femenino	43
Administrativo	F41	76	Masculino	46
Administrativo	F41	28	Masculino	54
Administrativo	F32	16	Masculino	52

Administrativo	F48	75	Femenino	30
Administrativo	F43	8	Masculino	45
Administrativo	F43	12	Masculino	29
Administrativo	F48	59	Femenino	37
Administrativo	F43	70	Femenino	49
Administrativo	F32	22	Masculino	39
Administrativo	F43	9	Femenino	54
Administrativo	F41	67	Masculino	34
Administrativo	F32	48	Masculino	34
Administrativo	F41	56	Femenino	32
Administrativo	F48	46	Masculino	37
Administrativo	F32	53	Masculino	39
Administrativo	F41	29	Femenino	43
Administrativo	F32	39	Masculino	59
Administrativo	F48	37	Femenino	50
Administrativo	F41	58	Masculino	38
Administrativo	F41	45	Femenino	38
Administrativo	F43	34	Femenino	39
Administrativo	F41	42	Masculino	29
Administrativo	F43	15	Masculino	58
Administrativo	F31	70	Femenino	50
Administrativo	F48	55	Femenino	54
Administrativo	F41	26	Femenino	44
Administrativo	F32	42	Masculino	35
Administrativo	F43	75	Masculino	51
Administrativo	F32	19	Femenino	35
Administrativo	F41	21	Femenino	46
Administrativo	F31	24	Femenino	53
Administrativo	F32	35	Masculino	52
Administrativo	F41	78	Masculino	59
Administrativo	F32	34	Femenino	56
Administrativo	F41	64	Masculino	53
Administrativo	F41	41	Masculino	57
Administrativo	F41	41	Masculino	52

Administrativo	F41	74	Femenino	38
Administrativo	F32	58	Masculino	59
Administrativo	F43	70	Femenino	42
Administrativo	F32	54	Femenino	30
Administrativo	F43	43	Femenino	37
Administrativo	F32	70	Masculino	28
Administrativo	F32	37	Masculino	38
Administrativo	F41	50	Masculino	40
Administrativo	F41	34	Femenino	40
Administrativo	F48	15	Femenino	47
Administrativo	F32	40	Femenino	31
Administrativo	F32	29	Masculino	59
Administrativo	F32	11	Femenino	30
Administrativo	F32	74	Femenino	58
Administrativo	F48	71	Masculino	52
Administrativo	F32	51	Femenino	50
Administrativo	F41	54	Femenino	35
Administrativo	F32	52	Femenino	48
Administrativo	F32	39	Femenino	28
Administrativo	F32	40	Femenino	46
Administrativo	F43	18	Masculino	26
Administrativo	F32	9	Masculino	34
Administrativo	F41	7	Femenino	30
Administrativo	F41	15	Masculino	47
Administrativo	F41	20	Masculino	37
Administrativo	F43	49	Femenino	25
Administrativo	F41	61	Masculino	56
Administrativo	F32	61	Masculino	44
Administrativo	F43	23	Femenino	30
Administrativo	F41	71	Masculino	59
Administrativo	F32	27	Masculino	47
Administrativo	F41	44	Masculino	59
Administrativo	F41	25	Masculino	56
Administrativo	F41	35	Masculino	44

Administrativo	F32	50	Femenino	25
Tecnico	F41	15	Masculino	58
Tecnico	F41	63	Masculino	56
Tecnico	F41	12	Masculino	42
Tecnico	F41	42	Masculino	32
Tecnico	F32	51	Masculino	42
Tecnico	F43	18	Masculino	51
Tecnico	F32	20	Masculino	59
Tecnico	F32	15	Masculino	37
Tecnico	F31	35	Masculino	42
Tecnico	F41	54	Masculino	32
Tecnico	F41	21	Masculino	39
Tecnico	F41	41	Masculino	58
Tecnico	F32	31	Masculino	25
Tecnico	F41	48	Masculino	41
Tecnico	F41	52	Masculino	33
Tecnico	F48	70	Masculino	33
Tecnico	F32	55	Masculino	44
Tecnico	F41	64	Masculino	44
Tecnico	F41	54	Masculino	33
Tecnico	F31	59	Masculino	56
Tecnico	F41	70	Masculino	56
Tecnico	F32	19	Masculino	39
Tecnico	F41	47	Masculino	33
Tecnico	F41	66	Masculino	40
Tecnico	F31	64	Masculino	25
Tecnico	F43	29	Masculino	58
Tecnico	F48	74	Masculino	56
Tecnico	F41	79	Masculino	31
Tecnico	F41	50	Masculino	45
Tecnico	F41	66	Masculino	43
Tecnico	F48	22	Masculino	36
Tecnico	F41	46	Masculino	33
Tecnico	F43	16	Masculino	43

Tecnico	F32	48	Masculino	47
Tecnico	F43	30	Masculino	44
Tecnico	F32	52	Masculino	45
Tecnico	F41	51	Masculino	34
Tecnico	F41	10	Masculino	36
Tecnico	F41	70	Masculino	37
Tecnico	F41	40	Masculino	27
Tecnico	F41	42	Masculino	51
Tecnico	F41	40	Masculino	58
Tecnico	F43	57	Masculino	33
Tecnico	F41	12	Masculino	38
Tecnico	F41	73	Masculino	53
Tecnico	F43	52	Masculino	37
Tecnico	F41	28	Masculino	57
Tecnico	F43	15	Masculino	46
Tecnico	F31	49	Masculino	53
Tecnico	F41	73	Masculino	39