

CAPÍTULO 5

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1. Introducción

En los capítulos anteriores se han expuesto las características que definen el absentismo laboral en el mundo del trabajo, así como una serie de aspectos que permiten formarse una idea sobre su presencia en la Administración pública. En concreto, en el capítulo 1, se ha descrito la cultura de la Administración pública por ser el contexto de la investigación. Dicho contexto se caracteriza por una gestión burocrática y tolerante con la ausencia de los trabajadores. En el capítulo 2, se abordó la evolución histórica y los condicionantes que han rodeado la ausencia de los empleados en sus puestos de trabajo a lo largo del tiempo. A partir de esta revisión se llega al convencimiento de que la aproximación de Rhodes y Steers (1990), descrita en el capítulo 3, es el modelo teórico que mejor se aproxima a las condiciones laborales y personales que pueden causar el absentismo laboral en la Administración. Y, finalmente, en el capítulo 4 se describieron los objetivos de la investigación.

En este capítulo, se presenta la metodología de la investigación. Para ello, en primer lugar, se exponen las principales definiciones del término absentismo, diferenciando este comportamiento de otras conductas de abandono que se producen en el seno de la organización.

En segundo lugar, se recogen los diversos tipos de medidas utilizadas para cuantificar el absentismo laboral, sus ventajas e inconvenientes. A partir de ellas se elegirá el método más adecuado para medir el absentismo en esta investigación.

En tercer lugar, y como respuesta a la pregunta: qué fuentes de información están disponibles para cuantificar el absentismo, se mostrarán las diferentes opciones existentes, al tiempo que se justificará la fuente más interesante para el desarrollo de esta tesis.

En cuarto lugar, se describirá el contexto de la investigación, lugar donde se llevará a cabo el estudio. Para ello, se destacarán las peculiaridades de los empleados públicos, desde el punto de vista funcional y profesional, y se marcarán las características definitorias de la investigación.

Y, finalmente, se presenta el instrumento de medida elaborado para medir todas las variables relacionadas en el modelo de Rhodes y Steers (1990) para extraer los datos de la investigación. Además, se analiza la calidad del cuestionario, y, por último, se describe la composición y el método utilizado para la obtención de la muestra de personas que participaron en la investigación.

2. Estrategia de la investigación

Entre las características de la investigación destacan la naturaleza de la fuente de información, su carácter transversal, y la aproximación cuantitativa al análisis de las variables.

La fuente de información utilizada para todas las variables incluidas en el modelo teórico de Rhodes y Steers (1990) es el autoinforme. Las características del autoinforme como fuente de información se describen con más detalle en un apartado posterior de este capítulo.

El carácter de la investigación es transversal, en la medida en que la obtención de los datos se produce en un momento concreto del tiempo, en el que se realiza un *corte* para conocer las características del absentismo laboral en la Administración pública. Los datos, por tanto, tienen un referente temporal, finales del 1997 y principios del 1998, y un contexto determinado, por lo que se debe ser cauto a la hora de generalizar los resultados a otras situaciones laborales, sobre todo en un momento como el actual que según Escolano (2002):

Se han emprendido varios procesos de funcionarización de determinados grupos de personal laboral, con objeto de adaptarlos a la naturaleza de los puestos de trabajo que ocupan. Al tiempo que se están celebrando en los últimos años toda una serie de oposiciones en las que se ofertan plazas para promoción interna del personal de la Administración (pp.47-48).

En relación con la orientación elegida para caracterizar la información de las variables ésta es cuantitativa. La finalidad perseguida es la cuantificación de las variables o de la valoración que realiza el personal acerca de los comportamientos relacionados con el absentismo laboral, basado en el modelo de Rhodes y Steers (1990). Se utiliza un cuestionario elaborado para este fin (ALEP) al no existir hasta el momento alguno disponible en la literatura.

Los análisis del estudio son de carácter estadístico, a través de tablas de contingencia y se han realizado teniendo en cuenta las peculiaridades de las medidas de absentismo que no suelen seguir una distribución normal, ni de Poisson, sino de forma asimétrica, similar a la binomial negativa de los riesgos desiguales de los accidentes de trabajo, por lo que se deben utilizar análisis no paramétricos, siendo también recomendable la transformación logarítmica de

los datos (Hammer y Landau, 1981; Gestal y Cereijo, 1993). En este caso, la comprobación de la adecuación del modelo se realizará mediante el análisis de ecuaciones estructurales con el programa LISREL (Jöreskog y Sörbom, 1996).

3. Definición de absentismo

El término absentismo procede del latín *absens* (del inglés *absenteeism*) que significa estar ausente. La primera vez que aparece el termino absentismo en el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española fue en la edición de 1899, *costumbre de residir el propietario fuera de la localidad en que radican sus bienes*, esta acepción se mantiene hasta la edición de 1970 y será en 1983 (edición del diccionario no editada, hasta 1984) cuando se incorpora la acepción objeto de la tesis *abstención deliberada de acudir al trabajo*, significado que se mantiene hasta el momento (Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, vigésimo segunda edición, 2001).

Si bien es cierto que absentismo laboral se refiere a la ausencia del empleado en su puesto de trabajo durante el horario de la jornada laboral, el significado de este término no es único, no hay una definición unánime y universalmente aceptada de la ausencia. Ello se debe a la multitud de comportamientos que puede recoger este fenómeno y a las características de la ausencia (Melián, 1998). De manera que unas definiciones giran en relación a la planificación, autorización, evitabilidad, justificación, legalidad e incentivación de la ausencia, y otras, sin embargo, se centran en las características de la persona que se ausenta (sirva de ejemplo la voluntariedad del acto, capacidad para evitarlo, intencionalidad, etc).

Sus causas y consecuencias dependerán de la posición de la “persona implicada” o perspectiva elegida para su estudio, de modo que, para el responsable del área, la conducta absentista o inasistencia al trabajo de los empleados significará un problema que debe de resolver para que la tarea se desarrolle con normalidad y le generará un sentimiento negativo hacia el empleado absentista al interpretar que no cumple con el trabajo ni con las normas establecidas, puesto que los "buenos trabajadores" asisten de forma regular y pueden desempeñar sus funciones con puntualidad. En cambio, para el empleado dicha conducta puede expresar sentimientos de hostilidad, falta de equidad o de injusticia, referidos a su situación laboral; y/o una forma de huida motivada por la baja remuneración económica, mal clima laboral u otras circunstancias generadoras de insatisfacción laboral. Lo que puede generar tensiones entre los compañeros, pérdida de habilidad en la labor diaria e, incluso, la disminución de percepciones económicas (Hidalgo, 1992).

Desde el punto de vista de la organización, el absentismo laboral es un problema muy importante, en especial, por los efectos sobre el coste, la productividad y la competitividad de la empresa (Portella, Ferrus y Porta, 1990); de manera que ésta se ve afectada por la naturaleza imprevisible del hecho, que hará necesario ajustar calendarios o tomar medidas para sustituir al trabajador ausente (Gründemann y Vuuren, 1997), le impedirá operar con efectividad y eficiencia (Macy y Mirvis, 1976; Morgan y Herman, 1976; Steers y Rhodes, 1978), y le ocasionará numerosos problemas y un gasto económico mayor que el del sueldo del trabajador ausente (Pauly y col., 2002), ya que la sustitución del personal requiere adiestrar a nuevos empleados o hacer horas extraordinarias para compensar el trabajo no realizado (Hooper, 2000).

De hecho, la simple sustitución de un empleado por otro no resolverá las consecuencias negativas que el absentismo produce debido a la familiaridad,

conocimientos y práctica con que los empleados veteranos ejecutan su trabajo (Moch y Fitzgibbons, 1985; Gaudine y Saks, 2001). A lo que habría que añadir las quejas, protestas, agravios comparativos, accidentes laborales, disminución de productividad y calidad que el absentismo recurrente genera.

Razones que dificultan la elección de la definición de absentismo más correcta, pues dependerá de lo que se desee describir. Una definición clásica de absentismo laboral es la que se refiere a la no asistencia del empleado al trabajo en los horarios establecidos por la empresa (Chawick-Jones, Nicholson y Brown, 1982). Esta definición distingue el absentismo de otras formas de ausencias como son los días festivos o periodos vacacionales que han sido previstos en los diversos convenios colectivos o servicios de personal.

Así, se pueden distinguir varios tipos de absentismo (Gestal y Cereijo, 1993 y 2003): a) Absentismo legal o estatutario: En la mayoría de los casos es previsible, y comprende los períodos de vacacionales, el servicio militar obligatorio, cursos de formación, asistencia a comités de empresa, de seguridad e higiene, actos sindicales, maternidad, votar en elecciones, etc.; b) Voluntario: Faltas debidas a motivos psicosociales del trabajador. Es un indicador de la organización del trabajo y de la satisfacción del trabajador; c) Por enfermedad común: Comprende la mayoría del absentismo y puede ser con baja o sin baja; d) Por enfermedad o accidente laboral: Es el producido a consecuencia del trabajo habitual; e) Compulsivo: Aquel que no depende ni de las leyes ni de los reglamentos, ni de mermas de salud, ni de la voluntad del trabajador, sino que es impuesto por personas o elementos exteriores, como es el caso del cierre patronal o de factores familiares.

En general, si se atiende a las causas que lo ocasionan, las ausencias no programadas o absentismo se pueden dividir en dos, en voluntarias e

involuntarias. Las ausencias voluntarias se asocian con la motivación del empleado, que puede elegir entre asistir o ausentarse, mientras que las involuntarias están ligadas a la imposibilidad real de asistir, con frecuencia, causadas por la enfermedad o por accidentes laborales de los empleados (Brooke y Price, 1989). Desde la dirección de personal, ambas ausencias representan un problema a resolver, aunque serán las voluntarias las más importantes al representar factores que, a menudo, están bajo el control de los responsables de la organización (Deery, Erwin, Iverson y Amborse, 1995, Hooper, 2000).

Por ello, aunque el estudio de las conductas absentistas del empleado parece simple, en la práctica, la investigación es muy compleja. Su dificultad, normalmente, esta ocasionada por dos motivos: en primer lugar, por el significado (o significados) que se confiere al término, pues absentismo como se ha visto, puede significar cosas diferentes según las personas y las situaciones en las que se analice y, en segundo lugar, porque existen importantes problemas relacionados con su medida, que no siempre se consiguen resolver.

En esta investigación la definición adoptada de absentismo es “la ausencia del empleado en su puesto de trabajo, por motivos voluntarios e involuntarios, a excepción de las ausencias que se corresponden con días festivos, vacaciones y asuntos propios”. Esta definición es la definición de Chadwick-Jones, Nicholson y Brown (1982) ampliada, se incorporan las causas voluntarias e involuntarias de la ausencia y no se tiene en cuenta las ausencias por días festivos, vacaciones o asuntos propios. Como anteriormente se expuso, las ausencias voluntarias se asocian con la voluntad del empleado de asistir o ausentarse, entre ellas se puede destacar: asuntos familiares, problemas de transporte, asuntos bancarios, exámenes, cursos de formación,

huelgas, etc.; mientras que las involuntarias están ligadas a la imposibilidad real de asistir, por norma, la enfermedad o accidente laboral.

En esta investigación es importante considerar los dos tipos de ausencias porque en la Administración pública ambas son relevantes e, incluso, a veces están tan próximas que se pueden confundir, de manera que el absentismo causado por motivos voluntarios pueden llegar a convertirse en involuntarios si se utilizan como medio para faltar. El ejemplo más claro se encuentra en el absentismo causado por la enfermedad, cuando ésta es simulada por el trabajador. Puesto que el empleado público puede utilizar la incapacidad como medio para faltar y, así, justificar ausencias laborales no protegidas por la ley, y que, bastantes veces, pueden reflejar insatisfacción social y laboral.

Por otro lado, en la definición se han excluido las ausencias causadas por días festivos, vacaciones y asuntos propios por ser ausencias que no se relacionan con ningún tipo de variable psicosocial o laboral y sólo representan el derecho laboral de los trabajadores.

4. Medida del absentismo

Sobre lo que hay un amplio consenso es en la necesidad de disponer de una medida adecuada del absentismo para calcular y distribuir los beneficios económicos anuales de la organización, planificar los recursos humanos acerca de la producción, identificar y localizar donde hay problemas de absentismo y, por último, controlar y cuantificar los costes de personal (Ganz y Mikalachki, 1979).

Se comprueba que algunos niveles de absentismo son inevitables e intrínsecos a la propia naturaleza del trabajo, ello no quiere decir que la organización necesariamente tenga problemas, la frontera la marcarán los ratios de absentismo y su comparación entre departamentos de la misma empresa o entre organizaciones del mismo sector, tanto a nivel regional como nacional (Porret, 1991).

Sin embargo, esta tendencia común a destacar la importancia del absentismo acudiendo a espectaculares estadísticas y a comparaciones internacionales, no considera que tales referencias no son siempre fiables, pues no son homologables las tasas e indicadores que se emplean y la diversidad de métodos de registros de la información no abarcan, por lo general, al total de la población, ni siquiera a una muestra representativa de la misma (Ribaya, 1998).

Dos aspectos básicos de la conducta de absentismo son de los que se derivan la mayoría de las medidas: la frecuencia de las ausencias por persona y la duración media. Ambas variables se consideran importantes, pues representan factores parcialmente distintos. Se ha encontrado que la tendencia general es que la frecuencia de todas las ausencias en un año este asociada con antigüedad en el puesto, tipo de tarea, estilo de liderazgo, delegación de responsabilidades, condiciones de trabajo, turno, compensaciones por enfermedad, medidas de control y la organización del grupo de trabajo. Y, a su vez, la duración de la ausencia este influida por las condiciones de trabajo, la edad, compensaciones por enfermedad, el papel orientador ejercido por los departamentos de personal y sanitarios de la empresa en cuestiones personales y médicas, y la organización de los servicios de salud (Chadwick-Jones, Nicholson y Brown, 1982).

Con esta orientación, la frecuencia de la ausencia se ha asociado con el absentismo voluntario, regulado por la motivación del empleado. Y la duración de la ausencia con el absentismo involuntario, resultado de la incapacidad para asistir como puede ser la ausencia por enfermedad (Bakker, Demerouti, Boer y Schaufeli, 2003).

Para cuantificar el valor de la ausencia Nicholson (1977) propusieron tres índices: (1) índice de tiempo perdido (ITP): número total de días laborales perdidos en un año, (2) índice de frecuencia (IF): número total de ausencias por año, sin considerar su duración y (3) índice actitudinal (IA): número total de faltas de uno o dos días de duración por año.

También existen otras formas de medir el absentismo (relación entre número de casos de ausencia y número de personas en plantilla, entre horas de ausencia y casos de ausencia, etc.). Aunque, entre los más utilizados se destacan las medidas de magnitud, frecuencia y duración (Rhodes y Steers, 1990).

La *magnitud* del absentismo se refiere al tiempo total perdido por empleado en un periodo determinado, en este caso la forma más habitual de medida suele ser en horas o días en un año. Este es el índice que frecuentemente se ha utilizado en los estudios realizados por las organizaciones y por los investigadores (Chadwick-Jones, Brown, and Nicholson, 1973b; Chadwick-Jones, Nicholson y Brown, 1982).

La *frecuencia* es otro tipo de medida de absentismo, en ella se recoge el número de ausencias ocurridas en un periodo de tiempo, sin tener en cuenta su duración (p.e., 10 inasistencias). Sin embargo, utilizar este índice es complicado, su dificultad radica en que hay que tener claro a qué se refiere

cuando se habla de número de ausencias en un periodo de tiempo. De no ser así, el valor es ambiguo, un buen ejemplo sería el siguiente caso: durante un año un empleado se ausenta un total de 10 días, si de ellos, tres días son consecutivos, se considera que puede ser debido a enfermedad (Rhodes y Steers, 1990).

De este modo, la frecuencia constituye una opción que puede tener tantas variantes como autores la definan. Así, para Newman (1974) la ausencia se debe contemplar en un periodo de dos meses, para Chadwick-Jones, Nicholson y Brown (1982) los periodos cortos de uno o dos días serán los más convenientes. En cualquier caso, para evitar la ambigüedad del cálculo, hay que definir los acontecimientos que se desean medir, determinar el periodo apropiado y decidir qué días omitir del nivel de análisis (Atkin y Goodman, 1984).

El tercer tipo de medida más utilizado es la *duración* del absentismo, normalmente, se suele recurrir a dos opciones: por una parte, el total de días de absentismo dividido por la frecuencia y, por otra, el mismo numerador dividido por los días que se ha trabajado. En ambas, los problemas asociados con su medida son similares a los anteriormente expuestos en la frecuencia, por lo que se debe definir con exactitud el periodo de tiempo; el nivel de análisis, individual o en grupo; las características de los días que se deben de omitir, etc.

A pesar de ello, lo que realmente dificulta la estandarización de las medidas es lo que se entiende por ausencia, ya que cada organización incluye en esta categoría aquellas inasistencias que estima más representativas del fenómeno (Melián, 1998).

En esta investigación, y ante la imposibilidad de un análisis único y universal en la medida del absentismo, éste se mide a través de dos valores;

uno de ellos representa el número de horas que el empleado ha faltado por diferentes causas en el último mes de trabajo, sin tener en cuenta los días festivos, vacaciones y asuntos propios; y el otro, recoge el número de días que el empleado ha faltado por diferentes causas en el último año, en este caso también se excluyen los días festivos, vacaciones y asuntos propios.

En el primer tipo de medida se tiene en cuenta el número de horas ausentes por retrasos o salidas en el último mes de trabajo, debidas a motivos voluntarios como: asuntos familiares; problemas de transporte; asuntos bancarios; exámenes; cursos de formación y otras causas; y motivos involuntarios como enfermedad.

En el segundo tipo de medida se consideran los días de ausencia en el último año de trabajo por causas voluntarias e involuntarias. Entre las causas voluntarias se destacan los asuntos familiares, problemas de transporte, huelgas, exámenes, cursos de formación y otras; y entre las involuntarias, la enfermedad y los accidentes.

Entre las dos medidas existe una pequeña diferencia en los tipos de causas voluntarias e involuntarias que se han considerado: en el primer tipo de medida (horas en el último mes) se ha tenido en cuenta los asuntos bancarios como causa de ausencia, pues representa una conducta de ausencia que se suele producir en periodos breves (horas); y no se ha tenido en cuenta las ausencias por accidentes o huelgas al representar ausencias que se manifiestan con ausencias de duración más larga (días). El resto de motivos se mantienen para ambas medidas al producirse indistintamente.

5. Fuentes de información

Para medir el absentismo se suelen utilizar dos tipos de fuentes de información: los registros de personal de las empresas y los autoinformes por parte de los empleados, es decir, medidas objetivas y subjetivas. Algunos investigadores han considerado que ambos tipos de medidas aún siendo diferentes son similares, y por consiguiente que se podían utilizar de manera indistinta (Nicholson, 1977; Koslowsky y Dishon-Berkovits, 2001). De hecho los resultados del análisis de los retrasos no son dependientes del tipo de medida utilizada (Koslowsky, Sagie, Krausz y Singer, 1997). Sin embargo, comparando los resultados obtenidos en las diferentes investigaciones realizadas sobre la ausencia que han incluido ambos tipos de medidas es bastante difícil hacer una declaración definitiva al respecto (Johns, 1994).

Por ello, si se utilizan los datos del registro de personal de la empresa se cuenta con la ventaja de trabajar con datos objetivos y con la desventaja de no estar siempre disponibles en la organización (Deery, Erwin, Iverson y Ambrose, 1995). Es una limitación reconocida la inaccesibilidad de los datos de ausencias del personal por ser información confidencial de la organización (Brooke y Price, 1989) que, junto con el hecho de que las empresas no registran las ausencias bajo criterios generales y con categorías idénticas, es difícil realizar investigaciones basadas en los datos de personal en estudios que impliquen a más de una organización.

Aún así, en el supuesto de utilizar los informes del servicio de personal de los organismos estudiados, sólo podrían informarnos de algunos tipos de ausencias como puede ser la ausencia por baja laboral, esta información es insuficiente para conseguir los objetivos de la investigación, pues no basta con saber el número de veces que se ha faltado y sus justificaciones legales o no,

es necesario disponer de toda la información de las ausencias y conocer cuáles son las características personales y laborales que se asocian con la ausencia.

En el caso de utilizar el autoinforme como instrumento de recogida de información se debe tener en cuenta que la utilización del cuestionario tiene ventajas e inconvenientes. De manera resumida, se pueden recoger las ventajas e inconvenientes aportadas por Munn y Drever (1995).

Las ventajas son: a) Aporta información estandarizada, por lo que es más fácil comparar e interpretar sus respuestas; b) Ahorra tiempo. El cuestionario contribuye a realizar un uso eficiente del tiempo de diferentes formas: 1. Permite encuestar a un gran número de personas de una vez; 2. El encuestado puede responder en el momento más adecuado; y 3. Agiliza el análisis estadístico de las respuestas; c) Facilita la confidencialidad. El encuestado puede responder con franqueza y sinceridad, contribuyendo el cuestionario a su anonimato.

En cuanto a las limitaciones se puede destacar: a) Responde a objetivos descriptivos. Resulta difícil diseñar el cuestionario para contribuir a la explicación de relaciones entre variables; b) Superficialidad de la información. Es la contrapartida a la estandarización. La formulación de preguntas homogéneas impide profundizar en las respuestas de los encuestados.

En el estudio de la conducta absentista se podría añadir otra limitación pues se sospecha que parte de las diferencias que se pueden encontrar entre los datos aportados por los encuestados y los datos del registro de personal corresponden a la respuesta inconsciente de no recordar o a un acto consciente de no decir toda la verdad de un comportamiento que, en cierta medida, no

esta bien visto y que, a pesar de la confidencialidad de los datos, se tiende a ocultar (Rhodes y Steers, 1990; Koslowsky y Dishon-Berkovits, 2001).

En esta investigación, y, a pesar de las limitaciones, se ha optado por utilizar el autoinforme como instrumento de recogida de la información. Los motivos que nos han llevado a tomar esa decisión son tres: 1. En los registros de personal de las organizaciones estudiadas no disponen de los datos que se necesitan para llevar a cabo los objetivos de la investigación; 2. A través del cuestionario se puede recoger la información de todas las dimensiones establecidas en el modelo de Rhodes y Steers (1990) sobre absentismo laboral; y 3. Para la comprobación del modelo es adecuado el análisis de los datos mediante ecuaciones estructurales con el programa LISREL.

6. Contexto de la investigación

La investigación se desarrolla en la Universidad, Ayuntamiento e INEM de dos ciudades andaluzas, Granada y Almería. Organizaciones que forman parte de la Administración pública, en ellas trabajan muchas personas realizando tareas administrativas o técnicas en los distintos servicios que las componen, principalmente, para llevar adelante los fines de la organización y las decisiones de los Equipos de Gobierno en cada caso. Estas personas acceden a sus puestos de trabajo mediante distintas pruebas de selección que varían según el tipo de contratación que tengan.

Por esto, aunque en un principio pueda parecer para el usuario que todos los profesionales de la Administración son Funcionarios de Carrera, no ocurre así, y según la vigente Ley 30/84, de 2 de agosto, de Medidas para la Reforma de la Función Pública, ciertos puestos de trabajo podrán ser

desempeñados por Personal Laboral de la Administración pública; así, los empleados públicos se dividen en dos colectivos: Funcionarios y Laborales.

De esta forma, el tipo de contratación se identifica con un tipo de actividad y con un perfil profesional determinado. Sus funciones están recogidas en las relaciones de puestos de trabajo de la Administración y será a través de la clasificación profesional como se facilite su realización. Tanto en el caso de los Funcionarios como de los Laborales esta clasificación se divide en cinco grupos o niveles.

En el personal Funcionario se distinguen distintas escalas administrativas que se identifican con distintos grupos, estos se establecen en función de la titulación académica requerida para acceder al puesto, de este modo se clasifican en: Grupo A: que se identifica con la Escala de técnico de gestión y debe ser Licenciado o equivalente; el resto de grupos siguen la misma dinámica y se denominan así: Grupo B: Diplomado Universitario. Escala de gestión; Grupo C: Bachiller o equivalente. Escala administrativa; Grupo D: Graduado escolar o equivalente. Escala Auxiliar; y Grupo E: Certificado de escolaridad o equivalente. Escala Subalterna.

En cuanto al personal Laboral sus categorías van del Grupo I al V, y responden a personal contratado en virtud de su titulación y para ejercer funciones o desempeñar un puesto de trabajo determinado. Éste se define como: Grupo I: al trabajador contratado en función de su Título de Licenciado o equivalente, denominado Titulado Superior; Grupo II: Diplomado Universitario o equivalente. Técnico Medio; Grupo III: Bachiller Superior o equivalente. Técnico especialista; Grupo IV: Graduado escolar o equivalente; Grupo V: Certificado de Escolaridad o experiencia laboral.

Por ello, en este estudio será necesario recoger información de ambos al desconocer cómo pueden afectar las peculiaridades intrínsecas del tipo de contratación en el absentismo laboral. Asimismo, el hecho de que exista una fuerte relación entre el nivel profesional y el absentismo hace recomendable la fragmentación en grupos profesionales para su análisis (Mira, 1996). De este modo, se entiende que pueden producirse diferencias significativas entre los colectivos, al tener características profesionales específicas, y en los niveles, sobre todo con los más bajos que desempeñan tareas de poco reconocimiento en la Administración.

Por otro lado, el absentismo sólo puede darse dentro del marco de las organizaciones y de su conjunto de reglas y normas (Ribaya, 1996), por ello, y como se ha expuesto de forma reiterada a lo largo de los capítulos anteriores y, sobre todo, en el capítulo 1, dedicado a la cultura de la Administración, las variables de gestión relacionadas con el absentismo en la Administración pública son de gran tolerancia, y esto repercute en los niveles de ausencia de la organización, situación que se agrava al producirse en entornos que además cuentan con estructuras rígidas y patrones burocráticos de gestión que llevan al empleado a realizar trabajos rutinarios y sin sentido, que ocasionan bajo reconocimiento laboral y comportamientos desadaptados como es el absentismo laboral.

7. Elaboración del cuestionario

El proceso de elaboración del cuestionario no es tarea fácil, lleva tiempo y requiere experiencia y conocimientos específicos, es difícil elaborar

un cuestionario de calidad (Munn y Drever, 1995). Sin embargo, en esta investigación ha sido necesario elaborarlo al no hallarse en la bibliografía revisada algún cuestionario sobre el modelo de Rhodes y Steers (1990).

7.1. Objetivo

El objetivo para el que se elabora el cuestionario es el de disponer de un documento que recoja, de forma organizada, las preguntas sobre cada una de las variables implicadas en el modelo de Rhodes y Steers (1990) para el análisis del absentismo laboral, además de las variables propias de esta investigación. Se ha considerado importante para los objetivos de la investigación incluir en el cuestionario variables sociodemográficas como edad, sexo, estado civil, número de hijos, nivel de estudios; profesionales como tipo de contrato, grupo laboral, responsabilidad, trabajo en grupo, antigüedad, afiliación sindical; extralaborales como asociaciones, actividades de ocio; y de desplazamiento como medio y tiempo de desplazamiento.

7.2. Diseño

El cuestionario se denomina ALEP (Absentismo laboral de los empleados públicos), esta formado por dos partes que se acompañan de unas instrucciones generales para cumplimentarse. La primera parte (a) esta constituida por 18 preguntas, todas ellas con diferentes alternativas de respuesta. La segunda parte (b), algo más extensa, se compone de 5 escalas para las dimensiones principales, cada una de ellas con un número diferentes de ítems en formato tipo Likert con cinco alternativas de respuesta.

Las dimensiones del cuestionario proceden de las identificadas en el modelo más las propias de la investigación. En éstas se incorporan las dimensiones: sociodemográficas, profesionales, extralaborales y de desplazamiento.

En la Tabla 1 se presentan las dimensiones recogidas en el cuestionario junto con el número y tipo de ítem elaborado para cada una de ellas.

Tabla 1

Distribución de las preguntas en el cuestionario, según la dimensión de estudio

Dimensiones y subdimensiones	Núm. de ítems	Tipo de pregunta
Sociodemográficas	1a, 2a, 3a	Cerrada
Profesionales	4a, 5a, 6a, 7a*, 8a, 9a, 10a, 11a, 14a	Cerrada Abierta*
Extralaborales	15a	Cerrada
Desplazamiento	12a, 13a	Cerrada
Ausencia	17a, 18a	Cerrada
Prácticas organizacionales		
Políticas de control de absentismo	1b, 2b, 3b, 4b	Likert
Factores del diseño de trabajo		
Tareas	5b, 6b, 7b, 8b	Likert
Planificación	9b, 10b, 11b, 12b	Likert
Desarrollo de carrera	13b, 14b, 55b, 16b, 17b, 18b	Likert
Estilo de mando	19b, 20b, 21b, 22b, 23b	Likert
Cultura absentista de la organización	24b, 25b, 26b, 27b, 28b, 29b	Likert
Actitudes, valores y metas del empleado		
Relatos sobre las actitudes de trabajo	30b, 31b, 32b, 33b, 34b, 35b, 36b, 37b	Likert
Ética personal de Trabajo	38b, 39b, 40b, 41b	Likert
Centralidad del trabajo	42b, 43b, 44b, 45b, 46b	Likert
Expectativas de trabajo	47b, 48b, 49b	Likert
Barreras de asistencia		
Condiciones de trabajo, enfermedades y Accidentes	50b, 51b, 52b, 53b, 54b, 55b, 56b, 57b	Likert
Responsabilidades familiares	58b	Likert
Problemas de transporte y horario	59b, 60b, 61b	Likert
Motivación de asistencia	62b, 63b, 64b	Likert

Las preguntas 17 y 18 de la parte (a) del cuestionario se responden de forma cerrada, aunque algo diferente que el resto de las repuestas. En este caso, la información sobre las horas de ausencia en el último mes (ítems 17a)

se recoge en una tabla, de doble entrada, en la que el sujeto tiene que poner una cruz en la casilla que se corresponda con su ausencia. De este modo, se identifican las ausencias que se han producido en ese periodo de tiempo, según su causa y su duración.

Las causas reflejan los motivos más frecuentes por los que los empleados suelen faltar al trabajo –enfermedad, asuntos familiares, problemas de transporte, asuntos bancarios, exámenes, cursos de formación u otras causas-. Cada una de ellas han podido generar una ausencia determinada, variando su duración e, incluso, es posible que no se haya producido la ausencia.

Para recoger esta información se establecen siete intervalos en número de horas de ausencia, éstos varían entre menos de 1 hora, entre 1 y 6, entre 7-12, entre 13-18, entre 19-24, entre 25-30 y entre 31-36 en cada una de las causas posibles. Una vez que el sujeto selecciona la respuesta, marcando una cruz en la casilla, el valor utilizado en el análisis será el centro del intervalo donde se haya marcado la respuesta.

La segunda medida de la ausencia (ítems 18a) se refiere al número de días de ausencia en el último año de trabajo excepto vacaciones, días festivos y asuntos propios. La estructura es muy similar a la anterior, en este caso se mantienen las mismas causas aunque se incorporan las ausencias por accidentes y huelgas y se suprimen los asuntos bancarios, tal como se justificó en el apartado 3 de este capítulo.

Los días de ausencia en el último año, igualmente, están distribuidos en siete intervalos que van entre 1 y 5 días, entre 5 y 10, entre 10-15, entre 15 y 20, entre 20-25, entre 25 y 30 y más de 30 días para cada tipo de ausencia. De

nuevo, el valor utilizado en los análisis será el centro del intervalo de cada respuesta marcada.

En el Anexo, se presenta una copia del cuestionario ALEP, en el se podrá ver con mayor claridad cómo se presentan todos los ítems recogidos en el cuestionario.

7.3. Redacción de los ítems

La construcción y valoración del cuestionario se realiza a partir de la redacción de las preguntas que según Padilla, González y Pérez (1998):

Deben facilitar la consistencia en la medida, es decir, que cada encuestado de la muestra responda al mismo conjunto de preguntas y que las diferencias entre las respuestas sean atribuibles a diferencias de los encuestados en las variables de interés, y no a fuentes de variación no deseadas -errores de medida- (p. 127).

Por ello, se decidió utilizar un lenguaje sencillo y convencional en la redacción de las preguntas que pudiese ser comprendido por todos, dada la diversa formación de la población de la muestra que incluye todas las categorías profesionales tanto de funcionarios como de laborales, y que abarca desde titulados superiores a estudios básicos.

Las preguntas reflejan tres tipos de formatos de respuestas: abierta, cerrada y escala de tipo Likert. En el caso de la respuesta abierta –aparece sólo una en el cuestionario- el encuestado tiene que dar la respuesta con sus propias palabras. En el caso de las respuestas cerradas, se ha anticipado las posibles alternativas que varían en función de la pregunta, así existen casos en los que

la respuesta tiene dos alternativas (sexo) y en otros casos pueden llegar a ser seis (antigüedad). En cuanto a las de la escala tipo Likert, se pide a las personas que respondan a cada una de las frases en función de su grado de acuerdo o desacuerdo; la respuesta puede tener cinco opciones, desde “muy acuerdo”, a la que se le asigna un valor 1, hasta “muy en desacuerdo”, a la que se le asigna un valor 5.

7.4. Calidad del cuestionario

Con el fin de comprobar el nivel de comprensión del cuestionario por el encuestado se decidió la realización de un estudio previo en 20 trabajadores del grupo IV y V del personal laboral de la Universidad de Granada.

En la fase de estudio, el instrumento fue aplicado a los sujetos de la muestra, de forma colectiva y autoadministrada. Tras la presentación del investigador, éste procedió a explicar los objetivos del cuestionario, los motivos por los que se pedía su colaboración y la descripción del mismo, además de solicitar la participación voluntaria de los sujetos, asegurándoles el total anonimato. El investigador estuvo presente mientras cumplimentaban el cuestionario para solucionar cualquier duda que pudiese surgir.

La realización se desarrolló sin presentar ningún problema de comprensión, no siendo necesario la introducción de ningún cambio.

7.5. Fiabilidad del cuestionario

El cuestionario ALEP se diseñó para obtener información de las variables implicadas en el modelo de Rhodes y Steers (1990), a las que se añadieron preguntas sobre otras variables relevantes para los objetivos de la investigación. La elección de los procedimientos más adecuados para obtener evidencias sobre la fiabilidad del cuestionario tuvo en cuenta el objetivo general de la investigación, la estructura del cuestionario y las peculiaridades del contexto.

La primera parte del cuestionario está formada por 18 preguntas cerradas elaboradas para obtener información de variables individuales. Al no poder recurrir al procedimiento test-retest dado que las peculiaridades del contexto impedían repetir la administración del cuestionario (Rojas, Pérez y Prados, 1998), la única evidencia disponible procede de las reducidas tasas de omisiones a estas preguntas, inferiores en todos los casos al 0,05%.

La segunda parte del cuestionario está formada por las escalas diseñadas para medir diferentes variables recogidas en el modelo de Rhodes y Steers (1990). Las escalas están compuestas por ítems en un formato de respuesta “tipo Likert” con 5 alternativas de respuesta. Las condiciones impuestas por el contexto del estudio determinaron el procedimiento más adecuado para obtener evidencias sobre la fiabilidad de las diferentes escalas fuera el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach. La Tabla 2 presenta las diferentes escalas, el número de ítems que la componen y el valor obtenido para el coeficiente alfa de aquellas dimensiones en las que es posible su cálculo.

El rango de valores para el coeficiente alfa se extiende desde 0,35 para la escala de “Problemas de transporte y horario” hasta un valor de 0,81 para la escala de “Estilo de mando”. En general, se puede considerar que los

resultados obtenidos indican una consistencia interna aceptable teniendo en cuenta el reducido número de ítems de algunas escalas y la necesaria heterogeneidad de algunas dimensiones para incluir todas las variables del modelo de Rhodes y Steers (1990).

Tabla 2
Distribución de la fiabilidad de las preguntas en el cuestionario

Dimensiones y subdimensiones	Núm. de ítems	Coefficiente alfa
Prácticas organizacionales		
Políticas de control de absentismo	4	0.58
Factores del diseño de trabajo		
Tareas	4	0.54
Planificación	4	0.63
Desarrollo de carrera	6	0.69
Estilo de mando	5	0.81
Cultura absentista de la organización	6	0.39
Actitudes, valores y metas del empleado		
Relatos sobre las actitudes de trabajo	8	0.53
Ética personal de Trabajo	4	0.46
Centralidad del trabajo	5	0.41
Expectativas de trabajo	3	0.57
Barreras de asistencia		
Enfermedades y accidentes	8	0.56
Problemas de transporte y horario	3	0.35
Motivación de asistencia	3	0.48

7.6. Validez del cuestionario

El consenso actual sobre la teoría de la validez plasmado en la última edición de los Standards (APA, AERA, NCME, 1999) establece con claridad que el objeto de los procesos de validación no es el instrumento en sí, sino la interpretación de las mediciones. El cuestionario utilizado en esta investigación ha sido elaborado para medir las variables recogidas en el modelo de Rhodes y Steers (1990). Por lo que, el análisis del ajuste del modelo es por su naturaleza un proceso de validación de las mediciones aportadas por el cuestionario.

Dado que el principal objetivo de la Tesis es la valoración del ajuste del modelo y el cuestionario fue construido siguiendo las indicaciones del modelo no se consideró necesario diferenciar estudios para obtener otras evidencias de validez diferentes de las aportadas por el ajuste del modelo.

Aún así, quedan pendientes para futuras investigaciones la obtención de otras fuentes de evidencias relacionadas, por ejemplo, con su utilidad predictiva, la estructura factorial, etc.

8. Selección de la muestra

El universo de la investigación lo constituye la totalidad del personal de Administración y Servicios de la Universidad, del INEM y del Ayuntamiento de dos ciudades, Granada y Almería. En total, en la fecha de inicio de nuestro estudio, el universo de referencia estaba constituido por 4.684 empleados.

La población accesible la forman todos los sujetos del universo de referencia que, en el momento de realizarse el estudio, están registrados en el servicio de personal de cada una de las instituciones que constituyen el universo de referencia.

La muestra de estudio está constituida por los individuos de la población elegible, que son seleccionados mediante muestreo aleatorio estratificado con asignación proporcional a la categoría profesional, hasta alcanzar el tamaño muestral preciso.

Para calcular el tamaño muestral se tuvo en cuenta que, a partir del estudio previo, la media de días de absentismo por trabajador al año es de 7,4 días, con una desviación estándar de 9,8 días. A partir de estos datos, para estimar una media poblacional, con un intervalo de confianza del 95% (riesgo alfa del 5%) y una precisión de 1,0 unidades, se precisarían 343 sujetos. Asumiendo una tasa de pérdidas no superior al 50%, el tamaño muestral necesario se estimó en 515 personas (Programa Granmo 5.2; Marrugat, 1998).

Finalmente, en nuestro estudio, la muestra definitiva ha estado constituida por 344 individuos, por lo que nuestra tasa de respuesta ha sido del 66,80%.

9. Procedimiento de la recogida de datos

9.1. Fecha

La fase de recogida de información se inició a finales de 1997 y se finalizó en mayo de 1998, aproximadamente tuvo una duración de seis meses.

Sin embargo, la información no estuvo disponible hasta finales de 1998, fecha en que se concluyó la fase de informatización de los datos en el programa Excel '97. El análisis estadístico de los datos con el programa SPSS version 10 y el ajuste del modelo con el programa LISREL se prolongó hasta 2002 que se obtuvieron los resultados de la investigación.

9.2. *Quién lo hizo*

El cuestionario se envió al personal de Administración y Servicios del Ayuntamiento, Universidad e INEM de dos ciudades andaluzas, Granada y Almería, se excluyó la plantilla del personal docente en el caso de las Universidades y la del cuerpo de Bomberos y de Policía Local en los Ayuntamientos. Se decidió no tenerlos en cuenta al desempeñar funciones no relacionadas con la administración, ámbito de este estudio.

Contamos con una muestra de 344 personas distribuidas de forma proporcional al número total de empleados en cada organismo y estratificada por el grupo profesional. De este modo los 344 participantes están distribuidos por organismos y ciudades de la siguiente forma: 85 del Ayuntamiento de Almería; 79 del Ayuntamiento de Granada; 18 de la Universidad de Almería; 121 de la Universidad de Granada; 14 del INEM de Almería; 27 del INEM de Granada. Su distribución por grupos profesionales es: 17 personas funcionarios grupo A; 23 funcionarios grupo B; 47 funcionarios grupo C; 122 funcionarios grupo D y 19 funcionarios grupo E; 7 laborales grupo I; 7 laborales grupo II; 24 laborales grupo III; 29 laborales grupo IV y 49 laborales grupo V.

9.3. *Cómo se hizo*

El procedimiento seguido para iniciar el estudio pasó por solicitar la autorización de acceso a la institución a los Gerentes de las Universidades; a los Alcaldes de los Ayuntamientos y a los Directores Provinciales del INEM de la provincias de Granada y Almería, para poder aplicar un cuestionario sobre Absentismo laboral.

Una vez autorizado el estudio, nos pusimos en contacto con los responsables del servicio de personal para explicarle la investigación y solicitar los listados del personal, tanto de funcionarios como de laborales, por categoría profesional, la respuesta en todos los casos fue positiva y se establecieron las pautas a seguir en la investigación.

La encuesta se realizó por correo, de forma autoadministrada, el lugar y la hora de cumplimentación era una opción libre del encuestado. Una vez cumplimentado se hizo llegar al investigador.

Nuestro tamaño muestral estimado es de 344 individuos, para alcanzar este tamaño muestral fue necesario enviar 515 personas cuestionarios. Obteniendo una tasa de respuesta del 66.80 %.

9.4. *Duración aproximada*

Aunque la realización del cuestionario fue autoadministrada, se estima que el tiempo para cumplimentarlo es de unos 12 minutos, quizás 15 para algunas personas. La primera parte del cuestionario se realiza,

aproximadamente, en 5 y 6 minutos y la segunda parte, algo más larga, entre 8 y 10 minutos. Esta información se ha extraído de la prueba realizada para la comprensión del cuestionario, que se realizó de manera colectiva y en presencia del investigador.