



Estar y no ser: el **absentismo presencial**

La permanencia física en el puesto de trabajo no basta para justificar la confianza y el sueldo. Reducir la idea del absentismo presencial al uso irresponsable de las nuevas tecnologías limita el problema pero no lo erradica. Hábitos más o menos arraigados como la lectura diaria del periódico, los cafés de subsistencia o, más recientemente, la escapada a la sala de fumadores son una muestra más de esa "presencia ausente" tan temida como extendida. Para hacerle frente hay que trabajar el compromiso. ¿Cómo? Admitiendo que las personas cambian voluntariamente cuando salen ganando con el cambio.

ALAIN MARTÍN MOLINA, profesional de RR.HH.

En el mundo empresarial en el que vivimos sólo algunos directivos anquilosados en el pasado niegan la importancia que los Recursos Humanos tienen en las organizaciones de hoy en día. El transcurrir de los tiempos ha servido para ubicar a las personas en el centro de la vida empresarial. Son las personas, agrupadas en torno a la consecución de un objetivo común, las que provocan en gran medida el éxito o fracaso de una empresa. Esto ha desembocado en

un elevado interés por conocer a las personas que forman una organización: sus problemas, sus intereses, sus potenciales, sus motivaciones, su rendimiento. Cientos de preguntas se han agolpado en las mentes de los directivos con el afán de conocer mejor a sus trabajadores, y así, ser capaces de sacar lo mejor de ellos para lograr su máxima eficiencia.

Y entre todas estas preguntas, una de ellas es especialmente interesante: ¿por qué falta la gente al trabajo? La respuesta es relativamente sencilla de dar valiéndonos de estudios estadísticos (número de accidentes de trabajo que causan baja, maternidad, permisos) y de análisis cualitativos de aspectos psicológicos (desmotivación, estrés, clima laboral, *mobbing*). En definitiva, lo que se ha venido a denominar absentismo laboral.

Sin embargo, existe una modalidad que escapa a las estadísticas del absentismo laboral: el absentismo presencial. Entendemos por absentismo presencial aquel por el cual el empleado acude a su trabajo, pero dedica una parte de su jornada laboral a realizar actividades que nada tienen que ver con la labor encomendada. Cuando las estadísticas hablan de un 3,5 % de absentismo en las pymes y entre un 4 y un 5,5 % en las grandes empresas (más de 250 trabajadores), están obviando el absentismo presencial.

FICHA TÉCNICA

Autor: MARTÍN MOLINA, Alain.

Título: Estar y no ser: el absentismo presencial.

Fuente: Capital Humano, nº 188, pág. 90. Mayo, 2005.

Resumen: El artículo trata de la grave problemática que el absentismo produce, pero haciendo hincapié en una forma especial del mismo, como es el absentismo presencial (concepto que se define y se ejemplifica con las nuevas tecnologías). Pone de relieve las pérdidas de eficiencia que este absentismo produce, así como las enormes ventajas de erradicarlo. Por otro lado, analiza la cultura empresarial que lo sustenta y propone alternativas a su resolución, no sin antes exponer una problemática que surge a la hora de luchar contra el absentismo presencial: la contraposición de derechos de la empresa y de los empleados. Finalmente, se propone como solución posible la concienciación del Departamento de Recursos Humanos de esta problemática, la predicación con el ejemplo por parte de los directivos y la transmisión de nuevos valores que hiciesen salir ganando tanto a la empresa como a los empleados.

Descriptor: Absentismo / Cultura empresarial.



Analizando en detalle el absentismo presencial, nos encontramos con la crudeza de los datos, como el estudio de la Universidad de Hertfordshire, en el que sólo el 2% de los encuestados respondió que usaba el correo electrónico exclusivamente para cuestiones de la empresa. El dato alarma mucho más cuando decimos que el absentismo presencial provocado por internet asciende al 10% del salario que abona y que los empleados dedican la tercera parte del tiempo de conexión a la red a actividades de ocio.

I. POSIBILIDADES TÉCNICAS DE CONTROL

Por otro lado, esta problemática, si bien es cierto que puede parecer moderna por el uso de la informática y de las conexiones a la red, ya venía siendo preocupante para los empleadores desde hace mucho con el uso, por ejemplo, del teléfono. Pero la cuestión es: ¿qué posibilidades técnicas de control existen para este absentismo presencial?

La vigilancia del uso de Internet y de las comunicaciones electrónicas en la empresa suele tener una finalidad legítima de control del absentismo, y puede ser también una medida de protección ante posibles actuaciones desleales del trabajador. Con independencia de la legalidad del control empresarial (por el momento) conviene analizar si actualmente resulta técnicamente posible co-

nocer el uso que el empleado realiza del ordenador que la empresa pone a su disposición, las páginas que visita cuando se conecta a Internet, y el contenido de los mensajes electrónicos que envía o recibe.

Realizar un control de acceso a la información significa seleccionar o filtrar los usuarios que pueden acceder a determinados recursos informáticos, es decir, permitir el acceso a Internet y al correo electrónico, así como a cualquier otra aplicación informática, sólo a quienes el empresario considere conveniente. Una vez que se ha seleccionado a los empleados que la empresa considera conveniente que puedan acceder a Internet y/o al correo electrónico, cabe preguntarse si es posible conocer el contenido de las conexiones y comunicaciones, y con qué grado de detalle, es decir, si es factible únicamente tener constancia de las direcciones a las que se conecta y la identidad de aquellos a los que se envía o de los que se reciben mensajes electrónicos, o también es posible conocer el contenido de aquéllas.

Desde un punto de vista estrictamente técnico, el empresario tiene la posibilidad de controlar y archivar todo el correo electrónico que circula por la red de comunicación de la empresa teniendo constancia de todas y cada una de las conexiones pudiendo reproducir y guardar el contenido de las mismas.

2. POSIBILIDADES LEGALES DE CONTROL

En nuestro país hay firmas especializadas en servicios orientados, en principio, a proteger el software y los datos contenidos en el ordenador frente a cualquier peligro potencial como, por ejemplo, el acceso a la información por personal no autorizado, copia ilegal del software de la empresa, miradas indiscretas, espionaje industrial, etc.

En América, un porcentaje muy sustancial de las empresas –se calcula que al menos un 45% de las que tienen extendido su uso entre los empleados– controlan las comunicaciones en Internet y el correo electrónico de sus trabajadores de forma habitual, mediante la instalación de sistemas de almacenamiento y revisión de las páginas a que se han conectado y de los mensajes enviados y recibidos, y el resto de las empresas lo usa esporádicamente cuando tiene un objetivo concreto, como puede ser la búsqueda de conductas desleales que justifiquen el despido.

En cuanto a las regulaciones europeas destacan dos casos: Reino Unido y Alemania. En el primero de ellos la ley autoriza a la empresa a controlar, interceptar y grabar cualquier llamada telefónica, correo electrónico o la navegación por Internet sin conocimiento del trabajador, siempre que la finalidad de tal interceptación encaje en alguno de los supuestos que se establecen (códigos de conducta de la empresa, prevención de delitos, seguridad nacional...). Pero existe la obligación del interceptador de informar a los potenciales usuarios de la posible interceptación.

En Alemania, por su parte, se tiene una visión muy rígida y respetuosa de la privacidad. Existe una normativa que prohíbe a las compañías leer el correo electrónico privado enviado desde el lugar de trabajo.

En España es evidente que existe un interés empresarial en controlar el uso de las herramientas informáticas puestas a disposición de los empleados, en especial la conexión a Internet y el correo electrónico, para garantizar que aquéllas se utilizan con la finalidad prevista por la empresa, y así eliminar o reducir el absentismo presencial, que tiene su origen en la aplicación de las denominadas nuevas tecnologías a fines extralaborales.

Sin embargo, en el ejercicio de ese control se puede producir una colisión de derechos,

unos de titularidad empresarial y otros de los cuales son titulares los trabajadores, no tanto en cuanto a su condición de tales, sino en su carácter de ciudadanos. Los derechos que han de ser considerados son:

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

– El empleado, en su calidad de persona y trabajador, tiene el legítimo derecho a que no haya intromisiones ilegítimas en su ámbito privado, lo que hemos denominado derecho a la intimidad.

– También tiene derecho, en su condición de ciudadano, al secreto de sus comunicaciones, en especial a la inviolabilidad de su correo.

El derecho de la empresa, según el artículo 38 de la Constitución Española, se reduce a defender y sostener en libertad la actividad empresarial, y según el artículo 18 del Estatuto de los Trabajadores se podrán realizar registros sobre la persona del trabajador, en sus taquillas y efectos particulares, cuando sean necesarios para la protección del patrimonio empresarial y del de los demás empleados de la empresa, dentro del trabajo y en horas laborales. El artículo 20 del Estatuto, a su vez, faculta al empresario para adoptar las medidas de vigilancia y control que estime oportunas para verificar el cumplimiento de sus deberes y obligaciones laborales.

Cabría preguntarse si los archivos personales contenidos en el ordenador y el correo electrónico de los trabajadores son simples efectos particulares o pertenecen al ámbito de su intimidad. Si se mantiene que el correo electrónico y archivos personales son efectos particulares del empleado, en aplicación del mencionado artículo 18 del Estatuto, se podría registrar el ordenador que utiliza el trabajador, pues a estos efectos podría asimilarse a la taquilla, ya que es un instrumento de trabajo propiedad de la empresa que no debe ser utilizado para otros fines distintos y diferentes que la realización de la actividad laboral, por lo que, bajo esa concepción, no cabría hablar propiamente de documentos personales incorporados al mismo.





Por el contrario, si se sostiene que el correo electrónico y los archivos personales pertenecen al ámbito de la intimidad, se vulnera un derecho fundamental reconocido constitucionalmente, solo pudiendo hacerse con autorización y control judicial.

En resumidas cuentas, el absentismo presencial provocado por las nuevas tecnologías es técnicamente controlable, pero se puede incurrir con el mismo en una violación de derechos. En España no existe ninguna ley que trate este tema de manera específica y, ante casos de este tipo, la Justicia se apoya en la jurisprudencia que las experiencias pasadas nos van aportando.

Es, por tanto, un problema grave a tenor de los datos aportados y un problema de difícil solución. En este caso, un directivo puede llamar a su responsable de Recursos Humanos y pedirle una solución a un problema existente aunque de existencia difícilmente demostrable y darle órdenes de actuar en consecuencia. ¿Qué puede hacer nuestro responsable de Recursos Humanos ante este problema?

La solución no es sencilla de dar. Como hemos visto, existe la posibilidad técnica de controlar el acceso a Internet o al uso del correo electrónico, limitándolo a nuestro gusto. Pero el carácter imprescindible de la informática y las conexiones en la sociedad del conocimiento, hace que para muchas empresas resulte necesario acceder con rapidez a la información contenida en la red, y buena parte de sus empleados se conectan a Internet para poder realizar su trabajo.

Otro hándicap de suma importancia, como hemos visto, es el de atentar contra los derechos de libertad, secreto de las comunicaciones o intimidad. Existe una línea muy delgada que nos puede ubicar a un lado o a otro de la legalidad de esta acción, con las consecuencias terribles que tendría caer en una polémica de violación de algunos de estos derechos fundamentales.

En mi opinión, a la hora de poder aportar algunas orientaciones prácticas a la resolución de este conflicto, lo primero es prohibir el acceso a todas las personas a ciertas páginas Web de contenido de por sí ilegal (violencia, pornografía, etc.). El acceso a páginas Web de contenido ocioso también puede ser fácilmente clausurado, como pueden ser aquellas que traten de juegos, descarga de películas o

fotografías. ¿Pero cómo limitar el acceso a periódicos digitales? Muchos trabajadores necesitan conocer las noticias de primera mano para la eficacia en su trabajo (véase personas que se muevan al ritmo del mercado bursátil). Sin embargo, acceder de igual modo a la sección de Deportes o el Tiempo no conlleva una labor relacionada con la encomendada en el puesto de trabajo. ¿Realmente deberíamos analizar las funciones de todos los puestos de una organización para poder determinar así quiénes pueden acceder a ciertas páginas y quiénes no? Parece una tarea, cuando menos, ardua. Y probablemente esa no sea la solución.

No podemos centrarnos únicamente en la idea de un absentismo presencial ligado al uso de las nuevas tecnologías; aunque bien es cierto que éstas son las que más absentismo presencial producen. ¿Pero cómo controlar a las personas que tranquilamente pasan las horas llevando a cabo un absentismo presencial?. La lista es interminable. Desde leer el periódico, charlar con asiduidad, ir a tomar un café, llamar por teléfono o comprar algo en la máquina hasta fumarse un cigarro, ir al baño o consultar las llamadas del móvil. ¿Realmente podemos controlar este absentismo? ¿No forma ya parte de la cultura empresarial que estamos creando en este país? ¿No tenemos el ratio de eficiencia más bajo de Europa? Esto significa que somos los que más horas trabajamos y los que menos producimos.

El dato es alarmante. ¿Significa que trabajamos "peor"? No, simplemente trabajamos menos tiempo real. Y las fichas o los tornos para controlar las entradas y salidas sólo nos sirven para ver si estamos en el puesto de trabajo o no. Pero no para ver si estamos trabajando. Pero, ¿es realmente posible frenar esta tendencia?, ¿poseemos medios para hacerlo técnicamente?. Creo, como he dicho, que no.

La única solución posible que a nivel personal considero que puede tener éxito radica en la concienciación de los individuos. Esta es una tarea difícil de aplicar y de medir su impacto. ¿Cómo llevar a cabo la tarea de concienciar a los miembros de una organización que el absentismo presencial es una lacra? Un axioma que puede ayudarnos para plantear la cuestión a la hora de tratar de acercarnos a este nivel de concienciación es el siguiente: las personas cambian voluntariamente cuando salen ganando con el cambio.

Es decir, hay que dar a ganar a los empleados para que, con una toma de postura individual y consciente, vayan progresivamente corrigiendo estos hábitos que claramente perjudica, no sólo a la empresa, sino también a ellos mismos. Por ejemplo, un rendimiento más óptimo del tiempo daría como resultado una mayor eficiencia, lo que podría desembocar en una reducción de la jornada laboral y acercarnos más al modelo de horario laboral europeo, del que hoy estamos tristemente lejanos.

Si, como hemos dicho, la solución de este problema radica en la concienciación por parte de los individuos, no sólo de lo perjudicial del absentismo presencial sino en las ventajas que su erradicación supone, es el Departamento de Recursos Humanos los que deben encabezar esta nueva tendencia. Y, como todos sabemos, nada mejor que el ejemplo para que las personas imiten. Luego, primero debe existir en los profesionales de Recursos Humanos el conocimiento de este problema, después una toma de conciencia con respecto al mismo, y finalmente una voluntad de cambio. Si alguna de estas tres premisas falla, no se alcanzará la solución o el cambio de tendencia.

El ejemplo debe llegar en forma de cascada predicando con el mismo desde los directivos, pasando por los mandos intermedios y llegando hasta la última persona que forma parte de la pirámide organizativa. La recompensa lo merece. Quizá así logremos aumentar la eficiencia, reducir las jornadas laborales, y acercarnos más a ese europeísmo que a pesar de estar plasmado en documentos, se encuentra aún muy lejano de nuestro alcance. No por falta de "saber", sino de "saber ser". ▲

BIBLIOGRAFÍA

CARAZO, J.A. (1991) "El trabajo invisible" Mercado, nº 504, de 30 de septiembre.

DA LA HOZ, F. (1991) "Políticas de reducción de los niveles de absentismo". Congreso sobre detección, diagnóstico y control del absentismo. (Institute for International Research España, S.A.).

RIBAYA MALLADA, F. (1996) "La Gestión del absentismo laboral". Editorial Montecorvo S.A. Madrid.

www.ine.es. (Instituto Nacional de Estadística).

