

Absentismo laboral por incapacidad médica en un centro de contacto de la ciudad de Medellín en el periodo 2016-2017

Carrillo Trujillo, Diana Karime⁽¹⁾; Montes Cardona, Laura Cristina⁽²⁾; Giraldo Hoyos, Jenifer⁽³⁾; Méndez Carballo, Jose Manuel⁽⁴⁾; Cruz Duque, Marco Antonio⁽⁵⁾; Vásquez Trespalacios, Elsa Maria⁽⁶⁾; Valencia Ortiz, Nelcy Lorena⁽⁷⁾

¹Médico Asistencial, Teleperformance. Medellín, Colombia.

²Odontóloga, ESE Hospital María Antonia Toro de Elejalde, Frontino, Colombia.

³Médico, Mas Medicos IPS. Medellín, Colombia.

⁴Médico, Maestría en Salud Pública. Valoración del Daño. Universidad CES. Medellín, Colombia.

⁵Médico, Maestría en Seguridad y Salud en el Trabajo y Maestría de Bioética, Universidad CES. Medellín, Colombia.

⁶Epidemióloga, Grupo de investigación Observatorio de la Salud Pública, Facultad de Medicina, Universidad CES. Medellín, Colombia.

⁷Profesional en Gerencia de Sistemas de Información en Salud, Universidad CES. Medellín, Colombia.

Grupo de investigación en Epidemiología y Bioestadística. Línea de investigación Epidemiología ambiental y ocupacional. Universidad CES. Medellín (Colombia)

Correspondencia:

Diana Karime Carrillo Trujillo

Calle 25 C Sur # 45-57 apartamento 205

Edificio Torre la Vega – Envigado (Colombia)

Correo electrónico: Dianacarrillo60@gmail.com

La cita de este artículo es: D K Carrillo et al. Absentismo laboral por incapacidad médica en un centro de contacto de la ciudad de Medellín en el periodo 2016-2017. Rev Asoc Esp Espec Med Trab 2019; 28: 49-56

RESUMEN.

Introducción: el absentismo laboral constituye un problema serio para las empresas a nivel mundial y los centros de teleoperadores no son la excepción. **Objetivos:** determinar las causas de absentismo laboral por incapacidad médica e identificar factores sociodemográficos, laborales y costos directos en un centro de teleoperadores de la ciudad de Medellín en el periodo 2016 - 2017. **Material y Métodos:** estudio descriptivo, transversal, donde se analizaron 36.283 registros de absentismo laboral que se registraron de acuerdo a diagnósticos (CIE-10), se reclasificaron según criterio médico. Se calcularon indicadores

SICKNESS ABSENCE IN A CONTACT CENTER OF THE CITY OF MEDELLÍN IN THE PERIOD 2016-2017

ABSTRACT

Introduction: absenteeism constitutes a serious problem for the companies worldwide. Call centers are not the exception **Objectives:** to determine causes of absenteeism for sickness absence and to identify sociodemographic and labour factors and direct cost in a call center in Medellín, 2016-2017. **Material and Methods:** a descriptive, transverse study. The study analysed 36.283 records of absenteeism that were registered in accordance to diagnoses (CIE 10). These records

de absentismo laboral según NTC 3793. **Resultados:** el 99,3% de las ausencias se debió a enfermedad general. El promedio de ausencia es de 4,28 +/-5,64 días por trabajador. Solo el 5% de las incapacidades superaban los cinco días. Las enfermedades gastrointestinales y de vías respiratorias tuvieron los mayores días de ausencia. Los absentistas repetitivos aportaron en total 44.063 días perdidos. Los absentistas crónicos generaron una pérdida de 223 días por cada 100 trabajadores. **Palabras clave:** absentismo, ausencia por enfermedad, prevention and control.

Fecha de recepción: 27 de noviembre de 2018

Fecha de aceptación: 22 de enero de 2019

were re-classified according to medical criterion and it was calculated rates of absenteeism in accordance to NTC 3793. **Results:** 99.3% of absences were due to general illness. The average of absence is 4.28 +/-5.64 days per worker. Only 5% of absenteeism exceeded five days. The gastrointestinal diseases and of respiratory tract had the major days of absence. The repetitive absentee contributed a total 44,063 lost days. The chronic absentee generated a loss of 223 days per 100 workers. **Key words:** absenteeism, Sick leave, prevention and control.