



LOS CAMINOS DEL ABSENTISMO EN STREAM MOBILE: UNA EXPERIENCIA ACTUAL

La definición que da la OIT del absentismo es: "Una situación en la que el trabajador no se presenta en su lugar de trabajo, o acude menos horas de lo estipulado, cuando desde la organización se esperaba que acudiera o permaneciera todo el tiempo en dicho lugar".

Podemos tener un absentismo justificado y otro no justificado y para medirlo se utiliza generalmente la tasa de absentismo que indica el porcentaje de horas no trabajadas.

En los últimos nueve meses, en Stream Mobile hemos registrado una reducción acumulada de las tasas de absentismo de 6,19 puntos porcentuales. El gráfico de la derecha muestra la variación mensual de la tasa de absentismo.

Podemos ver un aumento de 3 puntos en el mes de diciembre que se neutraliza en enero y febrero. Estas variaciones nos han llevado a alcanzar el índice de absentismo más bajo del último año y medio.

Vistos estos datos, nos toca revisar lo que hemos hecho, qué lecciones debemos aprender y qué enfoque damos a las próximas acciones. Empecemos a recorrer los caminos del absentismo:

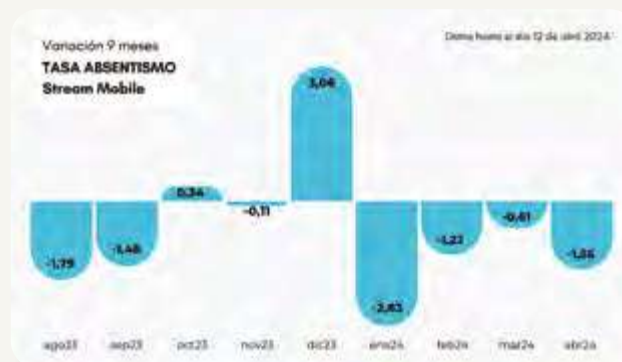
Primer camino: ENTENDER CON TRANQUILIDAD EL ABSENTISMO. El origen y las causas del absentismo son múltiples. Son diversos factores los que intervienen y hay que acometer acciones y tener la paciencia y la confianza de que los resultados llegarán.

Stephen R. Covey escribió el libro "Los siete hábitos de la gente altamente efectiva", uno de los 10 libros de gestión más influyentes del siglo XX. Me gusta recordar una de sus frases más célebres: "La ley de la cosecha: sólo recogemos lo que sembramos". Es la primera ley del absentismo.

Segundo camino. IMPLICACIÓN DEL EQUIPO DIRECTIVO DE LA EMPRESA Y DEL COMITÉ DE EMPRESA. Implicación viene del latín *implicatio* y textualmente significaría "plegar (*plicare*) hacia dentro (prefijo in)", sería como interiorizar algo, hacerlo propio.

Todo el equipo directivo de Stream Mobile se implicó desde el primer momento realizando comunicaciones directas con

todas las personas. Junto con los responsables de los diferentes servicios y departamentos, se buscaron alternativas para completar las que ya se estaban llevando a cabo aplicándolas de forma inmediata y, algo muy importante, entre todos había plena confianza en conseguir una solución.



La preocupación y seguimiento del propio Comité de Empresa es también digno de mención, porque han aconsejado con responsabilidad y diligencia ante situaciones complicadas.

Siguiendo el símil médico, ante unos síntomas determinados hemos aplicado un tratamiento acertado: desde el análisis de datos objetivos, se plantean acciones inmediatas, comunicativas y de escucha activa y vamos siguiendo la evolución de los datos.

Tercer camino. LA RELACIÓN DIRECTA DE LA MOTIVACIÓN Y LA CULTURA DE LA EMPRESA. Viktor Frankl, psiquiatra vienes, fue uno de los pocos supervivientes de los campos de exterminio nazis. En estos campos (estuvo en varios) vio morir a sus padres, hermano y a su mujer embarazada. En su libro "El hombre en busca de sentido" afirma que tener un propósito en la vida nos ayuda a superar cualquier adversidad. Siento un gran respeto y admiración por estas palabras de alguien que ha superado un sufrimiento indescriptible.

Si somos capaces de ofrecer una motivación especial para asistir al trabajo, con un ambiente y un entorno de respeto, si cuidamos de las personas con dedicación, si hacemos que sean prioritarias, si sembramos esto...no solo conseguiremos reducir el absentismo, sino que crearemos una cultura de empresa con un gran propósito: poner a las personas por encima de todo.

En Stream Mobile contamos con personas que impulsan esta motivación especial, que hablan a las personas con aprecio, que buscan la mejor manera de entendimiento, que ponen a las personas primero. Gracias a ellas podemos con todo.

Cuarto camino. APLICAR SOLUCIONES OBIAS Y SENCILLAS SIN CULPABILIZAR. Willie Sutton era un ladrón de bancos. Dice la leyenda que cuando un periodista le preguntó por qué robaba bancos, contestó: "porque es donde está el dinero". De aquí surgió la "ley de Sutton" que se aplica en medicina y viene a enunciar que al diagnosticar un problema se debe primero probar la causa más evidente, lo más obvio, evitando incurrir en costes innecesarios.

A veces no es fácil hacer las cosas sencillas, por lo que es muy recomendable ahondar en los datos, distribuirlos y segmentarlos para entender bien el absentismo (primer camino). Lo que hicimos fue observar el absentismo desde todos los puntos de vista posibles, distribuyendo los datos por edades, sexo, frecuencia, motivos, concentración, departamentos y previsión de incorporación.

Como vemos, concurren múltiples factores y es importante no criminalizar ni culpar a nadie ni tampoco recurrir a casos aislados o excepciones que no confirman ninguna norma.