

LAS AFECTACIONES DEL AUSENTISMO LABORAL EN EL RENDIMIENTO DE
CRISTALERIA LA REINA S.A.S DEL 2017 AL 2021-1

LAURA GINNETH RODRIGUEZ OSORIO

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD OCUPACIONAL
BOGOTÁ D.C.

2021

LAS AFECTACIONES DEL AUSENTISMO LABORAL EN EL RENDIMIENTO DE
CRISTALERIA LA REINA S.A.S DEL 2017 AL 2020

LAURA GINNETH RODRIGUEZ OSORIO

Documento resultado de trabajo de grado optar por el título de Administrador en Salud
Ocupacional

Director: DIDIANA ESPINOSA TORRES

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD OCUPACIONAL
BOGOTÁ D.C.

2021

Dedicatoria

Le dedico principalmente mis logros a Dios quien me ha dado la sabiduría, entendimiento y la fortaleza durante estos años de carrera, a mi mamá que ha sido la más dedicada, mi pilar y mi mayor motivación, a mi esposo que ha sido un apoyo incondicional en todo este proceso y a toda mi familia que tenía la ilusión de que yo alcanzara este logro.

Agradecimientos

Agradezco a Dios que me ha guiado, me ha sustentado, me ha abierto puertas, a mi mamá que siempre me ha motivado con sus hermosas palabras de aliento y sobre todo con su ejemplo, a mi esposo y familia que siempre me han brindado su apoyo incondicional.

A mis tutores que siempre estuvieron prestos a guiarme en este proceso de construcción de proyecto de grado.

Tabla de contenido

	Pág.
1. Problema.....	14
1.1. Árbol de problema.....	14
1.2. Descripción del problema.....	14
1.3. Formulación o pregunta problema	23
2. Objetivos	23
2.1. Objetivo general	23
2.2. Objetivos específicos.....	23
3. Justificación.....	24
4. Hipótesis	26
5. Marco de referencia.....	27
5.1. Marco legal.....	27
6.1. Marco investigativo.....	40
6.2. Marco teórico	45
6. Metodología	54
7.1. Enfoque y alcance de la investigación	54
7.2. Cuadro resumen de objetivos, actividades, herramientas y población (o muestra) utilizada en la recolección de la información.....	56
7.3. Descripción detallada del diseño metodológico desarrollado para el logro de los objetivos	58
7. Resultados	61



8.	Presupuesto.....	94
9.	Conclusiones	95
10.	Recomendaciones.....	99
11.	Referencias	100

Listado de Figuras

	Pág.
Figura 1. <i>Árbol de problemas ausentismo laboral</i>	14
Figura 2. <i>Ausentismo laboral en Cristalería la Reina SAS del 2017 al 2021-1</i>	16
Figura 3. <i>Ausentismo laboral en Cristalería la Reina en 2017</i>	17
Figura 4. <i>Ausentismo laboral en Cristalería la Reina en 2018</i>	18
Figura 5. <i>Ausentismo laboral en Cristalería la Reina en 2019</i>	19
Figura 6. <i>Ausentismo laboral en Cristalería la Reina en 2020</i>	20
Figura 7. <i>Ausentismo laboral en Cristalería la Reina en 2021-1</i>	21
Figura 8. <i>Ausentismo laboral años 2017 al 2021-1</i>	22
Figura 9. <i>Autorización de los trabajadores de cristalería la reina</i>	61
Figura 10. <i>Lo que entienden los empleados de Cristalería la Reina por ausentismo laboral</i>	64
Figura 11. <i>Percepción que tienen los empleados de cristalería la Reina, sobre el presentismo en la empresa</i>	65
Figura 12. <i>Frecuencia de ausentismo de los empleados de cristalería la Reina, según su propio criterio</i>	66
Figura 13. <i>Razones por las que los empleados de Cristalería la Reina, faltan a su trabajo</i>	67
Figura 14. <i>Percepción que tienen los empleados de cristalería la Reina, sobre si se ve afecta la empresa, por su ausencia</i>	68

Figura 15. <i>Percepción que tienen los empleados de cristalería la Reina, sobre si se ven afectadas las finanzas de la empresa, por su ausencia</i>	69
Figura 16. <i>Lo que sienten los empleados de cristalería la Reina, cuando un compañero se ausenta</i>	70
Figura 17. <i>Frecuencia con que se enferman los empleados de Cristalería la Reina, según ellos mismos</i>	72
Figura 18. <i>Enfermedades que padecen los empleados de Cristalería la Reina</i>	73
Figura 19. <i>Práctica de deportes de los empleados de Cristalería la Reina</i>	74
Figura 20. <i>Buenos hábitos alimenticios de los trabajadores de Cristalería la Reina</i>	75
Figura 21. <i>Consumo de tabaco de los empleados de Cristalería la Reina</i>	76
Figura 22. <i>Consumo de tabaco de los empleados de Cristalería la Reina</i>	77
Figura 23. <i>Estrés y ansiedad de los empleados de Cristalería la Reina</i>	78
Figura 24. <i>Motivación de los trabajadores de Cristalería la Reina</i>	80
Figura 25. <i>Apoyo de los líderes de Cristalería la Reina</i>	81
Figura 26. <i>Compañerismo de Cristalería la Reina</i>	82
Figura 27. <i>Clima organizacional de Cristalería la Reina</i>	83
Figura 28. <i>Sobrecarga laboral en los empleados de Cristalería la Reina</i>	84
Figura 29. <i>Influencia de los problemas personales de los trabajadores de Cristalería la Reina</i>	85



Listado de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Marco legal.	27
Tabla 2. Cuadro resumen de objetivos.....	55
Tabla 3. Presupuesto.....	94

Resumen

Introducción. El ausentismo laboral es un problema que tienen gran impacto sobre la productividad de las empresas, afectando los dos factores más importantes para estas siendo el área financiera y a los trabajadores **Objetivo.** Describir las afectaciones del ausentismo laboral en la productividad de Cristalería la reina S.A.S. del 2017 al 2020. **Metodología.** Esta investigación tiene un enfoque mixto y un alcance Descriptivo **Resultados** El 28% de los trabajadores no saben que significa ausentismo; el 38% dice ausentarse por enfermedad común, el 36% por permisos, el 7% por accidentes y ese mismo porcentaje por licencias de maternidad/paternidad, el 5% por licencia por luto y sin excusa y 2% por sanción; el 48% de los empleados no sabe o cree que no se ve afectada la empresa por el ausentismo, más de 50% piensan que no se ven afectas las finanzas por este fenómeno; el 56% dice que se ve el presentismo en Cristalería la Reina; las principales consecuencias del ausentismo, sobre el no ausente, son jornadas mas extensas, trabajan mas de la cuenta, salen mas cansados y hay menor calidad de atención al cliente. El 16% de los empleados no siente apoyo de sus líderes, el 28% dice que no hay compañerismo, el 28% dice que no hay buen clima laboral, el 16% se siente sobrecargado laboralmente, el 16% dice no rendir en el trabajo o incluso no asistir por problemas personales. Más del 70% de los trabajadores no practican deporte ni tienen buenos hábitos alimenticios.

Palabras Clave. Salud Laboral, Ausentismo laboral, productividad, presentismo, sobrecarga laboral.

Introducción

A lo largo del tiempo se ha indagado en la salud de la población trabajadora, esto es algo que ha tomado mucho impulso en los últimos años, pues se ha descubierto que el principal y el máspreciado recurso de las empresas es el humano, miles de investigaciones se han centrado en este ámbito velando por el bienestar y la calidad de vida de los trabajadores, se considera que logrando mejorar las condiciones de esta población, se puede mejorar la calidad de servicios y atención de las organizaciones, estos estudios se han realizado desde los diferentes riesgos a los que se encuentran expuestos, siendo estos, físicos, ergonómicos, psicosociales, entre otros, pero ¿será que se ha indagado a fondo los causantes de ellos?, Esta investigación en particular se centra en dar respuesta a este interrogante, tomando como referente un tema muy importante y común dentro del ámbito laboral que se puede estudiar tanto desde la causa como del efecto, siendo este el ausentismo laboral y se abordará un poco el presentismo laboral, estos fenómenos han tenido un impacto negativo sobre el rendimiento y la productividad laboral, pues afecta tanto al empleado como a las finanzas de las organizaciones, este estudio se centra, como inicialmente se mencionó, en el individuo, por ende, cabe mencionar que estas afectaciones son básicamente para el no ausente sobrecarga laboral, estrés, desmotivación y desgaste y para el ausente indica una complicación de salud o podría ser también desmotivación por temas personales o incluso por temas de la misma organización.

Esta investigación se hará en una empresa reconocida del distrito Buenaventura (Valle del Cauca), se trata de Cristalería la Reina quien tiene más de treinta años de experiencia en el

mercado y por ende ha sido fuente de empleo para muchos Bonaverences, en la actualidad cuenta con dos puntos de venta y 25 empleados, los cuales son la población objeto de estudio de esta investigación, la cual tendrá un enfoque mixto pues pretende a través de estadísticas demostrar el impacto de el ausentismo y presentismo dentro de las instalaciones, pero a su vez se centra en la percepción que tiene los trabajadores y empleadores frente al tema, el instrumento principal para la recolección de estos datos será una encuesta que se centrará en la percepción de los trabajadores y una entrevista con la que se pretende conocer lo que piensan los jefes sobre el ausentismo y sus afectaciones.

Con este análisis documental realizado en la mencionada Cristalería la Reina durante los años 2017 al 2021-1 se encontraron hallazgos tales como, que la principal causa de ausentismo es la enfermedad común con un poco más del 50%, en segundo lugar, fueron los permisos con más del 25% y el demás porcentaje se dividió entre faltar sin excusa, sanciones, licencias de maternidad/paternidad, accidente laboral y licencias por luto, en ese orden de incidencia. De ello se pudo observar que las condiciones de salud de los trabajadores no son las más óptimas, además para soporte de ello en la encuesta, se realizaron una serie de preguntas relacionadas con las condiciones de salud de los trabajadores y los hábitos que estos tenían, donde se pudo evidenciar que en esta población trabajadora predomina el sedentarismo y los malos hábitos alimenticios.

Por lo anterior desde el área de seguridad y salud en el trabajo se hacen recomendaciones tales como campañas para promocionar la adopción de buenos hábitos alimenticios y deporte, en

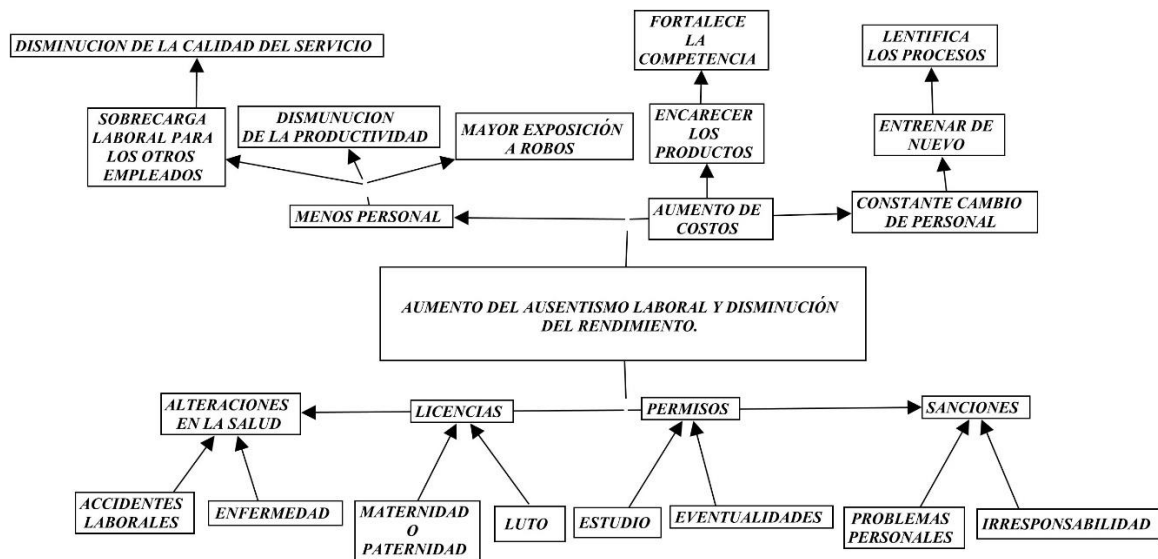
pro de minimizar las afecciones a la salud, pues se ha demostrado que una dieta balanceada y una buena rutina de ejercicio, mejoran considerablemente las condiciones de salud. Por otro lado, se debe hacer un seguimiento mediante el cual se determine, si los permisos se deben a motivos realmente justificados o si se trata de presentar excusas por no querer asistir al trabajo, de ser el segundo, realizar actividades motivacionales, por otro lado, dentro de los criterios que tienen menos porcentaje el mayor de ellos es faltar sin excusa, lo que confirma la importancia de trabajar en el área motivacional del empleado. Dentro del contexto laboral mencionado e indagando en la percepción que tienen los trabajadores frente a factores asociados al entorno se pudo determinar que para muchos el clima laboral no es muy bueno y además algunos sienten que no cuentan con el apoyo de sus jefes, ni de sus compañeros, con base a ello se propone implementar estrategias tales como actividades lúdicas donde se fortalezcan las relaciones, reconocer y dar merito a los trabajadores, confiar y dar autonomía, entre otras que garanticen una mejoría en las condiciones de trabajo.

1. Problema

1.1. Árbol de problema

Figura 1

Árbol de problemas ausentismo laboral



Fuente: Elaboración propia. Laura Gineth Rodriguez Osorio. Programa de Administración en Salud Ocupacional Distancia. - ASOD. 01 de septiembre del 2021.

1.2. Descripción del problema

El ausentismo laboral es un tema no tratado con el rigor necesario, pues este afecta directamente el buen funcionamiento de las organizaciones, ya que, aumenta los costos y la carga laboral sobre los otros empleados, lo que desencadena un sin número de consecuencias sobre la productividad y rendimiento de la empresa.

Los causales de este problema se pueden clasificar como los justificados, dentro de los cuales se pueden mencionar accidente laboral, enfermedad, licencias o permisos y las no justificadas, como lo es en el caso de faltar sin previo aviso. En el caso de las ausencias no justificadas, se puede observar la falta de responsabilidad y compromiso por parte del empleado hacia la empresa.

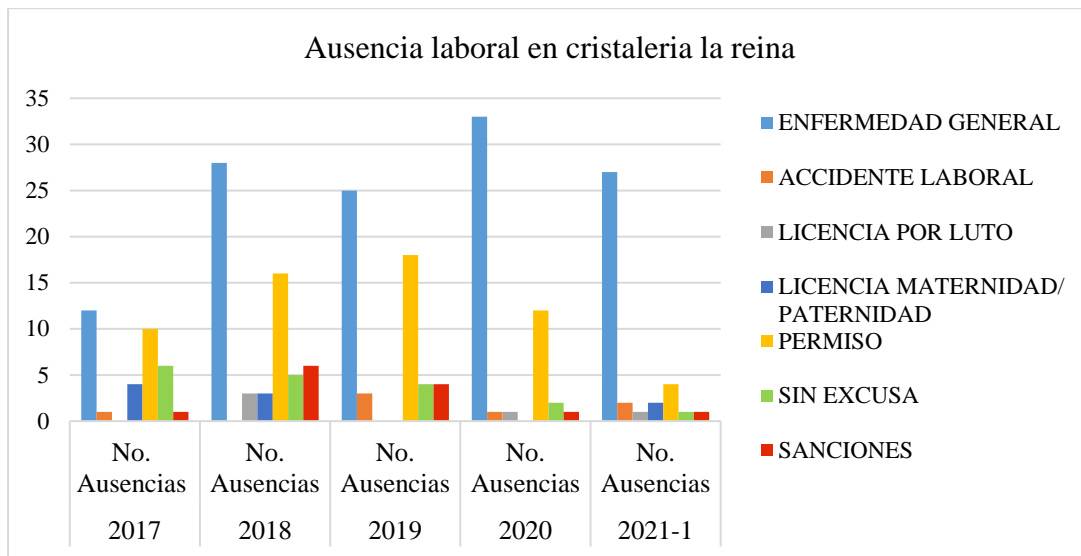
Cristalería la Reina es una pequeña empresa que se dedica al comercio de electrodomésticos, gasodomésticos, silletería y otros enseres para el hogar, al por mayor y al detal, se encuentra ubicada en el sector de pueblo nuevo y cuenta con 25 empleados en total, divididos en dos puntos de venta, de a 2 personas por cargo operativo y 1 administrativo. Es relevante esta información para abordar una de las consecuencias más grandes de este problema, y es la sobre carga laboral sobre los otros trabajadores, partiendo de que son dos trabajadores por cargo, la ausencia de uno de ellos implica para el otro una jornada más extensa, ya que, las 2 horas habituales de almuerzo se reducen a 20 minutos, por lo que no puede almorzar bien y además tiene que continuar de inmediato con sus labores, lo que puede incitar a malestares estomacales e indigestión, a su vez desencadena una baja en su rendimiento y considerando que hay menos personal disminuye la calidad en atención al cliente y de paso fortalece a la competencia, por otro lado, de no ser causas justificadas afecta el clima laboral.

Cuando la ausencia se debe a licencias o sanciones Cristalería la Reina opta por contratar a otra persona, esto genera un impacto negativo pues lentifica todos los procesos, ya que constantemente se hace todo un proceso de inducción. Todo lo anterior genera un decrecimiento

en la empresa pues debilita la atención al cliente y esto finalmente se refleja en la disminución de productividad.

Figura 2

Ausentismo laboral en Cristalería la Reina SAS del 2017 al 2021-1



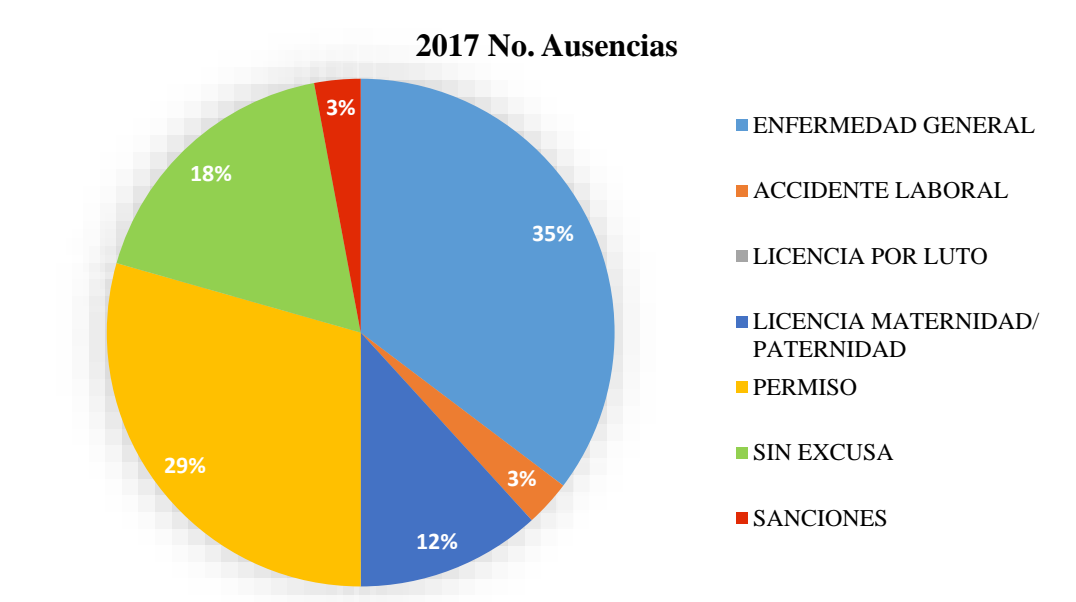
Fuente: Elaboración propia. Laura Ginneth Rodríguez Osorio. Programa: ASOD. 01 de septiembre del 2021.

Análisis de la figura anterior

En esta gráfica podemos evidenciar el ausentismo laboral durante los últimos 5 años en Cristalería la Reina, las principales causas de ausentismo son los permisos y la enfermedad común, teniendo un aumento en el primer semestre del 2021 debido a la actual condición de salud mundial, la pandemia de coronavirus, la mayoría por síntomas de resfriado común, pero, por normas de contingencia y en espera de confirmar que en efecto se tratase del virus se dieron incapacidades de hasta 10 días.

Figura 3

Ausentismo laboral en Cristalería la Reina en 2017



Fuente: Elaboración propia. Laura Ginneth Rodríguez Osorio. Programa: ASOD. 01 de septiembre del 2021.

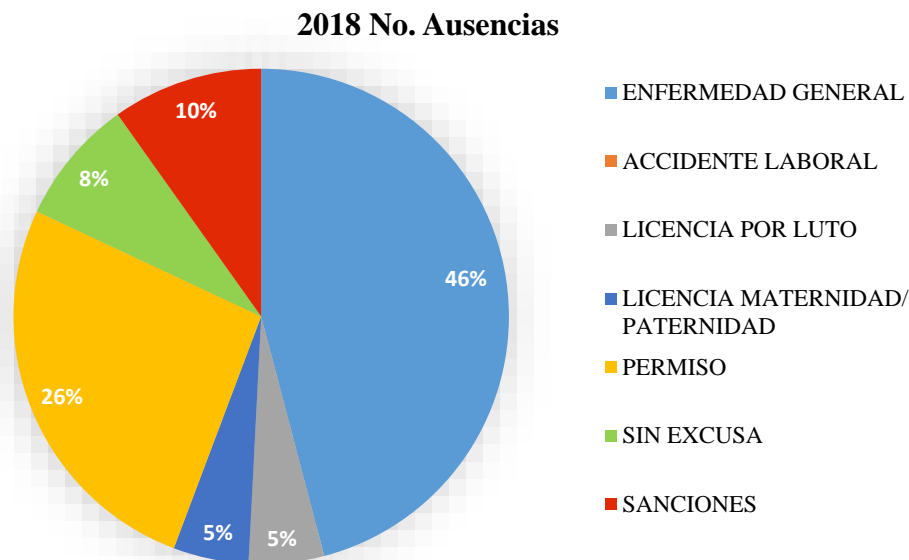
Análisis de la figura anterior

En el año 2017 la principal causa de ausentismo laboral fue la enfermedad general con un 35%, muy parejo a ello con un 29% siendo la segunda causa los permisos, lo que podría derivarse de la sobrecarga laboral o desmotivación.

Algo que es realmente alarmante es el porcentaje tan alto del ausentismo sin excusa, es decir sin previo aviso, lo que se mencionaba en un inicio es que esta ausencia no justificada, puede significar falta de responsabilidad y compromiso por parte de los empleados.

Figura 4

Ausentismo laboral en Cristalería la Reina en 2018



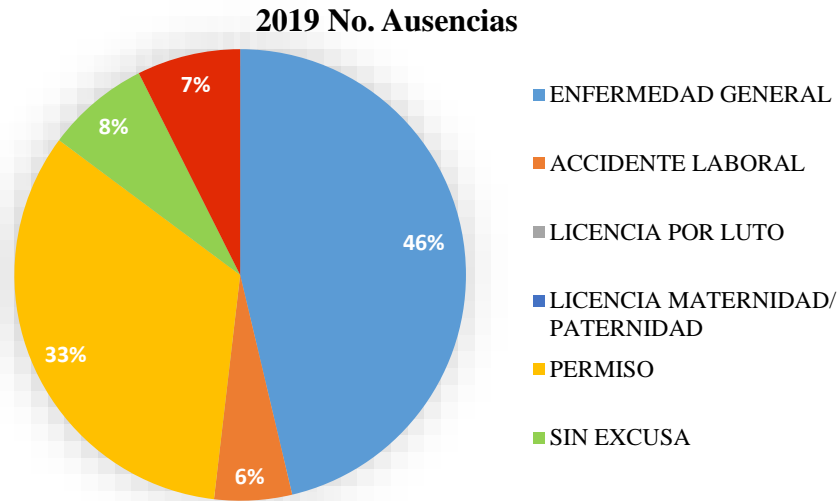
Fuente: Elaboración propia. Laura Ginneth Rodríguez Osorio. Programa: ASOD. 01 de septiembre del 2021.

Análisis de la figura anterior

En el año 2018 hubo un incremento de ausentismo por enfermedad laboral estando nuevamente como la principal causal de ausentismo, al igual que para el año 2017 la segunda causal fueron los permisos, pero difiere con el tercero que para el año 2018 son las sanciones, seguido a ello faltar sin excusa y por ultimo las licencias de maternidad/paternidad y las de luto con un 5% cada una y no hubo accidentes laborales.

Figura 5

Ausentismo laboral en Cristalería la Reina en 2019



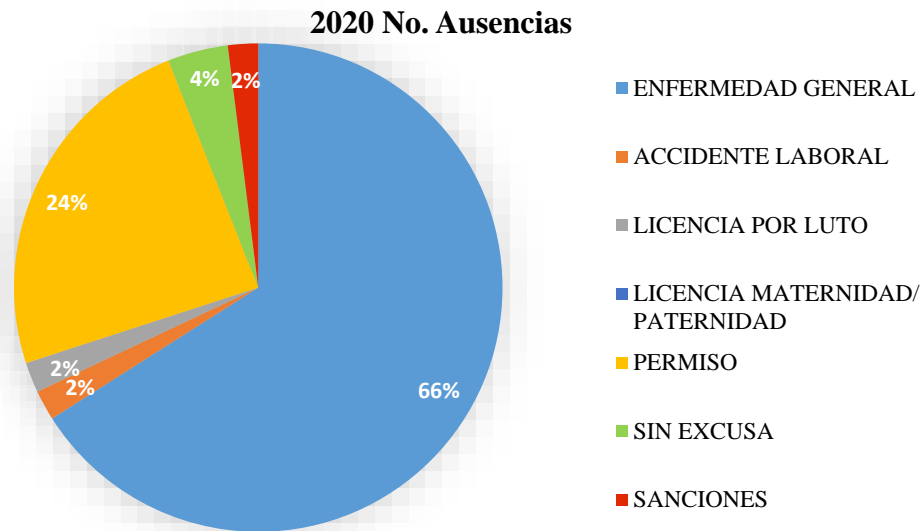
Fuente: Elaboración propia. Laura Ginneth Rodríguez Osorio. Programa: ASOD. 01 de septiembre del 2021.

Análisis de la figura anterior

El ausentismo por enfermedad general se sostuvo en 46% para el 2019 y hubo un pequeño aumento en ausentismo por permisos, volvió a tomar el tercer lugar faltar sin excusa, pero no se debió a un aumento de este, sino a una disminución de las sanciones, en último lugar con un 6% quedó el ausentismo por accidente laboral y no hubo para este año ausentismo por licencias ni de maternidad/paternidad, ni por luto.

Figura 6

Ausentismo laboral en Cristalería la Reina en 2020



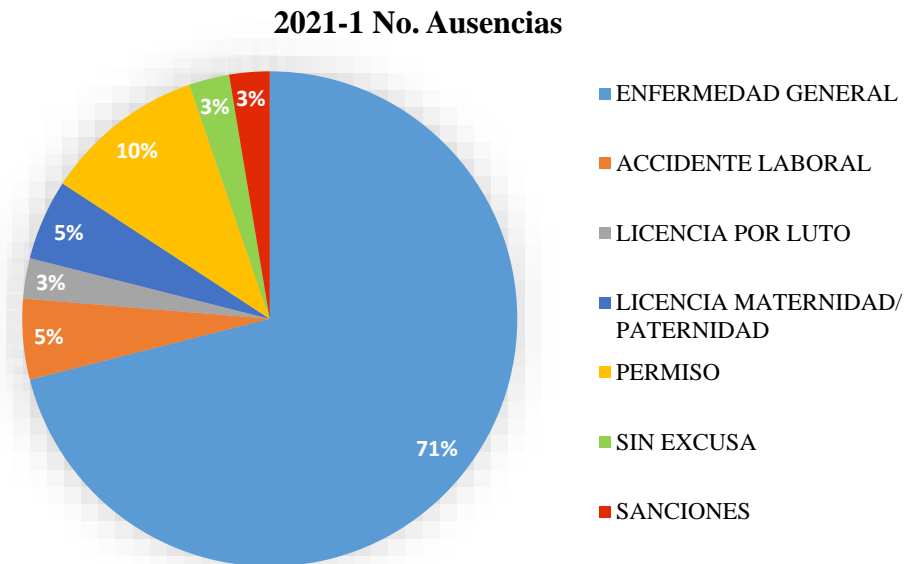
Fuente: Elaboración propia. Laura Ginneth Rodríguez Osorio. Programa: ASOD. 01 de septiembre del 2021.

Análisis de la figura anterior

En este año hubo un aumento considerable del ausentismo por enfermedad común debido a la pandemia del covid-19, aunque dentro de esta categoría se clasificaron los aislamientos preventivos, por presentar síntomas de resfriado común, en segundo lugar, se sostuvo el ausentismo por permisos y en tercero faltar sin excusa, aunque hubo una disminución considerable de este; la licencia por luto, accidente laboral y las sanciones tuvieron un 2% de ausentismo.

Figura 7

Ausentismo laboral en Cristalería la Reina en 2021-1



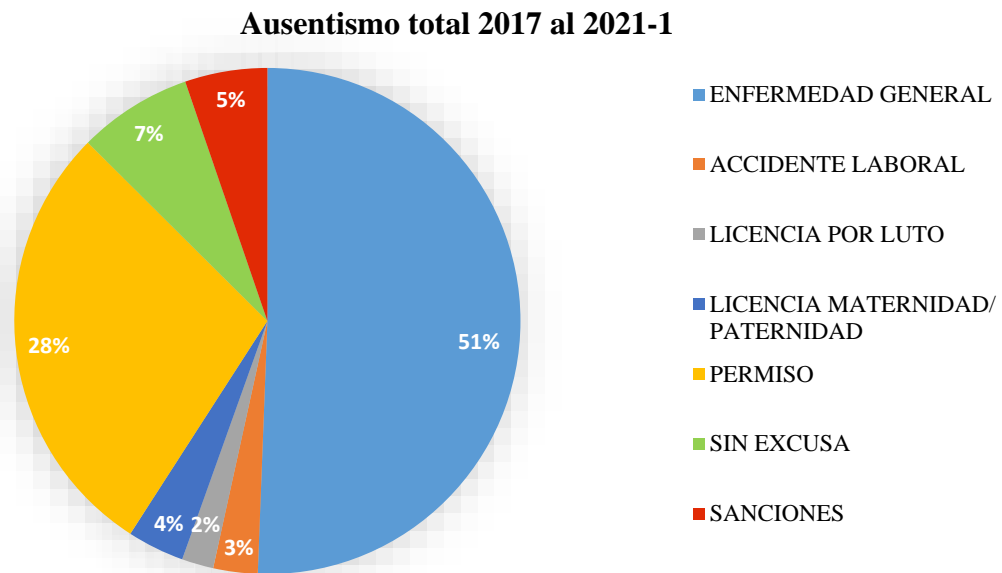
Fuente: Elaboración propia. Laura Ginneth Rodríguez Osorio. Programa: ASOD. 01 de septiembre del 2021.

Análisis de la figura anterior

Continuó en primer lugar y en aumento la enfermedad general en el primer semestre del 2021, esta vez no solo por aislamiento, sino por casos confirmados de COVID 19, en segundo lugar, se sostuvo el ausentismo por permisos, en tercer lugar, los accidentes y licencias de maternidad/paternidad y por ultimo las licencias por luto, las sanciones y faltar sin excusa, reflejando una disminución significativa en el ausentismo injustificado.

Figura 8

Ausentismo laboral años 2017 al 2021-1



Fuente: Elaboración propia. Laura Ginneth Rodríguez Osorio. Programa: ASOD. 01 de septiembre del 2021.

Análisis de la figura anterior

En los últimos 5 años el ausentismo en cristalería la reina ha sido principalmente a causa de la enfermedad general y seguido a ello los permisos, en un tercer lugar el ausentismo no justificado, pero fue disminuyendo de manera considerable y notoriamente cada año, seguido a ello las sanciones y por último las licencias de maternidad/paternidad, los accidentes laborales y las licencias por luto respectivamente.

1.3. Formulación o pregunta problema

¿Cuáles son las afectaciones del ausentismo laboral en la productividad de Cristalería la reina S.A.S del 2017 al 2021-1?

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Describir las afectaciones del ausentismo laboral en el rendimiento de Cristalería la reina S.A.S. del 2017 al 2021-1

2.2. Objetivos específicos

- Definir el ausentismo laboral.
- Identificar las causas del ausentismo laboral en las empresas
- Describir las afectaciones y el impacto que tiene la ausencia laboral en el rendimiento de cristalería la reina del 2017 al 2021-1

3. Justificación

La conveniencia de este estudio es que cristalería la reina podrá tener un conocimiento más amplio y una visión más clara del estado actual del nivel de ausentismo de sus trabajadores, además de entender la importancia de contar con un programa de seguridad y salud en el trabajo que mejore las condiciones laborales, para reducir este problema.

Cristalería la reina es una pequeña empresa del sector privado ubicada en el sector de pueblo nuevo en Buenaventura (valle del cauca), con más de 30 años de experiencia en el mercado, cuenta con 25 empleados, se dedica al comercio de electrodomésticos y gasodomésticos de uso doméstico, es una empresa comprometida con su clientela, ofrece una atención personalizada y de calidad, vela por comercializar y distribuir productos de alta calidad, garantizados y a unos precios competitivos. Debido a que posee una gran variedad de productos tiene una amplia clientela, siendo estos principalmente, amas de casa, casas banqueteras, restaurantes, bares, y por su línea de reciclaje instituciones educativas y hospitales, además, por su venta al por mayor surte a muchos negocios tanto de buenaventura como de otros municipios de la costa pacífica, esta empresa cuenta con área operativa y área administrativa, la primera tiene bajo su responsabilidad actividades tales como asesoría en ventas, tanto en puntos físicos como digitales, toma de pedidos, servicio post venta, inventarios, despachos, hacer remisiones, empacar, llevar hasta la embarcación, facturar, recibir mercancía, organizar bodega, surtir el almacén, aseo y orden; por su parte el área administrativa se encarga de temas contables, realizar pagos, tener documentos actualizados, reportes de ventas, compras con su debido registro,

cuadros diarios, información fiscal: tener actualizada la base de datos de los clientes, entre otras.

Por último es pertinente aclarar que Cristalería la reina es una empresa que se destaca en el sector por estar constituida legalmente, y por tener al día el sistema en gestión de seguridad y salud en el trabajo, cuentan con una profesional que tramita todos los documentos de manera virtual y una auxiliar dentro de las instalaciones que se encarga de ejecutar cada uno de ellos, además de hacer reuniones periódicas con cada uno de los comités y brigada de emergencia e imparte capacitaciones a todo el personal en general, también se encarga de que los exámenes de ingreso, periódicos y de retiro se realicen oportunamente, es decir se encarga de todos los temas relacionados con seguridad y salud en el trabajo.

Esta empresa como se mencionaba anteriormente está ubicada en Buenaventura, que es un distrito, del Valle del Cauca, es el principal puerto marítimo de Colombia, la principal actividad de este distrito según estadísticas del DANE es el comercio, hoteles y restaurantes, lo que lo hace un mercado potencial para cristalería la reina, la ubicación geográfica de buenaventura es otro de los grandes aliados de esta organización pues a través de su limitación marítima, con los departamentos chocó, cauca y Nariño surte a muchos negocios, principalmente Timbiquí, López de Micay y Guapi en el Cauca, Iscuandé y el Charco en Nariño; Juradó, Nuquí y Bahía solano en chocó.

La relevancia social de este trabajo de investigación es que el exponer las causas del ausentismo laboral en cristalería la reina pueda servir como referente tanto para la misma como para otras organizaciones tomar medidas que contribuyan a minimizar la incidencia de este

problema, medidas que a su vez mejoran la calidad de vida de los empleados y por ende de sus familias.

Este trabajo es un aporte teórico útil para próximas investigaciones que tengan como fin conocer el concepto de ausentismo y presentismo laboral, determinar su impacto y proponer posibles soluciones.

4. Hipótesis

- H1. El sedentarismo es el principal causante de ausentismo laboral.
- H2. Los trabajadores no son conscientes del impacto tan grande del ausentismo sobre la empresa.
- H3. La motivación y el clima organizacional son factores que influyen mucho en el ausentismo y presentismo laboral.

5. Marco de referencia

5.1. Marco legal

El código civil de la nación (CCC, 1873) en su artículo 4 define la ley como “una declaración de la voluntad soberana manifestada en la forma prevenida en la Constitución Nacional. El carácter general de la ley es mandar, prohibir, permitir o castigar”. En orden jerárquico las leyes son el rango superior, seguido a ellos los decretos y por último las resoluciones

Esta es la normatividad legal vigente en la que se fundamenta este trabajo de investigación.

Tabla 1.

Marco Legal

Norma	Institución Normalizadora	Año	Descripción	Aporte al Proyecto
Ley 1562	Congreso de Colombia	2012	“Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional”	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Artículo 3: accidente de trabajo:</i> Es accidente de trabajo todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o

				<p>la muerte. Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o contratante durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Artículo 4: Enfermedad laboral.</i> Es enfermedad laboral la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar. El Gobierno Nacional, determinará, en forma periódica, las enfermedades que se consideran como laborales y en los casos en que una enfermedad no figure en la tabla de enfermedades laborales, pero se demuestre la relación de causalidad con
--	--	--	--	---

				<p>los factores de riesgo ocupacionales será reconocida como enfermedad laboral, conforme lo establecido en las normas legales vigentes.</p>
Decreto 1072	Ministerio del trabajo	2015	<p>Por medio de la cual se expide el decreto único reglamentario</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Artículo 2.2.4.6.2.</i> <p>Punto 32: Revisión reactiva: Acciones para el seguimiento de enfermedades laborales, incidentes, accidentes de trabajo y ausentismo laboral por enfermedad.</p> <p>Punto 36: Vigilancia de la salud en el trabajo o vigilancia epidemiológica de la salud en el trabajo: Comprende la recopilación, el análisis, la interpretación y la difusión continuada y sistemática de datos a efectos de la prevención. La vigilancia es indispensable para la planificación, ejecución y evaluación de los programas de seguridad y salud en el trabajo, el control de los trastornos y lesiones relacionadas con el trabajo y el ausentismo laboral</p>

				<p>por enfermedad, así como para la protección y promoción de la salud de los trabajadores.</p> <p><i>Artículo 2.2.4.6.20.</i></p> <p>Indicadores que evalúan la estructura del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST. Para la definición y construcción de los indicadores que evalúan la estructura, el empleador debe considerar entre otros, los siguientes aspectos.</p> <p>Punto 10: Registro estadístico de enfermedades laborales, incidentes, accidentes de trabajo y ausentismo laboral por enfermedad</p> <p><i>Artículo 2.2.4.6.22.</i></p> <p>Indicadores que evalúan el resultado del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST. Para la definición y construcción de los indicadores que evalúan el resultado, el empleador debe considerar entre otros</p>
--	--	--	--	--

				<p>Punto 8: Análisis de los registros de enfermedades laborales, incidentes, accidentes de trabajo y ausentismo laboral por enfermedad</p> <p><i>Artículo 2.2.4.6.31.</i> Revisión por la alta dirección</p> <p>21. Identificar ausentismo laboral por causas asociadas con seguridad y salud en el trabajo;</p> <p><i>Artículo 2.2.4.6.32.</i> Investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales.</p> <p>3. Informar a la alta dirección sobre el ausentismo laboral por incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales; y 4. Alimentar el proceso de revisión que haga la alta dirección de la gestión en seguridad y salud en el trabajo y que se consideren también en las acciones de mejora continua.</p>
--	--	--	--	---

Decreto 1295	Ministerio del trabajo y seguridad social	1994	Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.	<p><i>Artículo 21. Obligaciones del empleador</i></p> <p>El empleador será responsable:</p> <p>3. Procurar el cuidado integral de la salud de los trabajadores y de los ambientes de trabajo;</p> <p>4. Programar, ejecutar y controlar el cumplimiento del programa de salud ocupacional de la empresa, y procurar su financiación;</p> <p>5. Notificar a la entidad administradora a la que se encuentre afiliado, los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales;</p> <p>6. Facilitar la capacitación de los trabajadores a su cargo en materia de salud ocupacional.</p> <p><i>Artículo 22. Obligaciones de los trabajadores</i></p>

				<p>Son deberes de los trabajadores:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Procurar el cuidado integral de su salud. 2. Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud. 3. Colaborar y velar por el cumplimiento de las obligaciones contraídas por los empleadores en este decreto. 4. Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de salud ocupacional de la empresa. 5. Participar en la prevención de los riesgos profesionales a través de los comités paritarios de salud ocupacional, o como vigías ocupacionales. 6. Los pensionados por invalidez por riesgos profesionales, deberán mantener actualizada la información sobre su domicilio, teléfono y demás datos
--	--	--	--	--

				que sirvan para efectuar las visitas de reconocimiento.
Resolución 2346	Ministerio de protección social	2007	Por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales.	Resumen de Historia Clínica Ocupacional: Es el documento que presenta, en forma breve, todos aquellos datos relevantes relacionados con antecedentes, eventos, procedimientos de diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, en especial lo relacionado con su exposición a factores de riesgo, antecedentes de ocurrencia de eventos profesionales, así como de reintegro laboral, que ha presentado una persona en un determinado tiempo y que han sido registrados en la historia clínica ocupacional.
Resolución 2646	Ministerio de protección social	2008	Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación,	Cada una de las definiciones del capítulo I en especial f) Condiciones de trabajo: Todos los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos.

			<p>prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de estas.</p>	<p>g) Estrés: Respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales.</p> <p>m) Efectos en la salud: Alteraciones que pueden manifestarse mediante síntomas subjetivos o signos, ya sea en forma aislada o formando parte de un cuadro o diagnóstico clínico.</p> <p>n) Efectos en el trabajo: Consecuencias en el medio laboral y en los resultados del trabajo. Estas incluyen el ausentismo, la accidentalidad, la rotación de mano de obra, la desmotivación, el deterioro del rendimiento, el clima laboral negativo, entre otros.</p> <p>q) Patologías derivadas del estrés: Aquellas en que las reacciones de estrés, bien sea por su persistencia o por su intensidad, activan el</p>
--	--	--	---	--

				<p>mecanismo fisiopatológico de una enfermedad.</p> <p>Artículo 4°. Sinergia de los factores intralaborales, extralaborales e individuales. Cualquiera de las cargas de trabajo físicas, mentales o psíquicas, están potenciadas y/o sinergizadas por las condiciones extralaborales y los factores individuales. Por lo tanto, siempre deben ser objeto de valoración por parte del experto y ser incluidas como insumo necesario para obtener una estimación de la carga de trabajo.</p>
<p>NTC 3793 Clasificación, registro y estadísticas de ausentismo laboral</p>	<p>ICONTEC</p>	<p>1996</p>	<p>Esta norma tiene por objeto conceptualizar y establecer lineamientos para la clasificación, el registro y el seguimiento estadístico del ausentismo en las</p>	<p>Brinda definiciones importantes tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ausentismo laboral. • Accidente común • Accidente de trabajo. • Enfermedad profesional. • Enfermedad general. <p>Clasifica el ausentismo:</p>

			empresas del país. Todos los empleadores en Colombia deben seguir los parámetros establecidos en la presente norma, en concordancia con las exigencias legales.	<ul style="list-style-type: none"> • Causas no relacionadas con la salud: Legales pactadas en el Código Sustantivo del Trabajo, extralegales pactadas en convenciones y acuerdos extralegales, Otras formas de ausentismo autorizadas o no y de cualquier duración. detenciones, problemas interpersonales, problemas familiares, etc. • Causas relacionadas con la salud: Accidente común, accidente de trabajo, enfermedad general, enfermedad profesional, control preventivo.
NTC 3701	ICONTEC	1995	Higiene y seguridad. Guía para la clasificación, registro y estadística de accidentes de trabajo y	Todas las definiciones de esta norma y el punto 4.2.3 que permite tener mayor claridad de los conceptos de enfermedad y accidente laboral y como determinar cuál es el caso. 4.2.3 Decidir si el caso es accidente del trabajo o enfermedad profesional. La naturaleza del acontecimiento o de la exposición que provoca el caso,

			<p>enfermedades profesionales</p>	<p>es lo que determina si éste es un accidente de trabajo o una enfermedad profesional y no la condición resultante del trabajador afectado. Los accidentes del trabajo son causados por acontecimientos instantáneos en el ambiente de trabajo. Se consideran enfermedades profesionales los casos resultantes de las condiciones y medio ambiente de trabajo, diferentes a un acontecimiento instantáneo. Este concepto incluye las enfermedades agudas resultantes de exposiciones de duración relativamente corta. Bajo algunas condiciones, las lesiones pueden clasificarse como accidente o enfermedad (pero no ambas cosas), dependiendo de la naturaleza del acontecimiento que produjo la condición. Por ejemplo, una pérdida auditiva resultante de una explosión (acontecimiento instantáneo), se clasifica como accidente; la misma condición que surge de la exposición al ruido industrial durante un período</p>
--	--	--	-----------------------------------	--

				de tiempo, se clasifica como enfermedad.
--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia. Laura Ginneth Rodriguez Osorio. Programa: ASOD-08 de septiembre del 2021.

Las leyes, decretos y resoluciones aquí planteadas son el apoyo legal en el que se fundamenta la investigación, el decreto 1072 de 2015 y la Norma técnica colombiana (NTC) 3793 hablan directamente del ausentismo laboral por tanto son un soporte directo para la investigación, las demás, por su parte, están relacionadas con otros aspectos de seguridad y salud en el trabajo y directrices para el uso de información como las historias clínicas.

5.2. Marco investigativo

En este marco se estarán presentando 8 tesis de grado que enriquecen esta investigación.

En primera medida, Baquero y Gómez (2013) de la universidad de Guayaquil exponen “el ausentismo laboral como un problema creciente para las empresas, afectando su rentabilidad y productividad, en su tesis tienen por objetivo diagnosticar las causas que producen este fenómeno y buscar soluciones que no impliquen una renuncia a las estrategias propias de la empresa objeto de estudio (compañía ABC) de la ciudad de Guayaquil”.

Desde otro punto de vista “El ausentismo laboral es un fenómeno costoso pues cuando un empleado no asiste a su trabajo por accidente o enfermedad la empresa sufre un impacto negativo en el ámbito económico y operativo. El objetivo de esta investigación es caracterizar los factores del ausentismo laboral en un centro médico de I nivel y su comportamiento durante el año 2010. Concluye que la causa principal del ausentismo laboral es la enfermedad general destacando entre ella la afección respiratoria, digestiva y osteomuscular” (Cuevas & Garcia, 2011).

Tatamuez & Domínguez (2018) plantea que “El ausentismo laboral ha sido entendido como la no asistencia al trabajo por un periodo de uno o más días laborales, considerado como una problemática de salud con un creciente interés por su impacto en la calidad de vida, salud mental del trabajador, economía y competitividad organizacional, su objetivo es identificar factores atribuidos al ausentismo laboral en Países de América Latina en los últimos 20 años. Concluye que la presencia del ausentismo laboral se debe a la confluencia de factores individuales, sociodemográficos, intralaborales y extralaborales, que se relacionan entre sí,

corroborándose con la literatura que la presencia de este fenómeno se debe a una etiología multifactorial con efectos negativos a nivel individual y organizacional”.

(Kury, 2011) explica que “El ausentismo laboral es un factor que debe conocerse y tratar de reducirlo en una empresa, ya que en elevados índices puede llegar a convertirse en una fuente de pérdida de productividad” estudia el ausentismo en una industria manufacturera y concluye que por lo general el ausentismo se presenta en personas jóvenes, en su mayoría mujeres, con estrato socioeconómico bajo al igual que su nivel educativo, además menciona que los principales motivos de ausentismo fueron alteraciones respiratorias, osteomusculares y oftalmológicas.

(Caballero, 2015) expresa en su tesis que el ausentismo laboral está directamente relacionado con la satisfacción laboral de los empleados es por ello que plantea como objetivo “Estudiar la influencia de la satisfacción laboral en el nivel de ausentismo presente en Banco del Estero SA Sucursal Salta” explica que el ausentismo laboral es “una forma de expresión que refleja el empleado y que su incidencia perjudica e impide el logro de los objetivos de la organización” concluye que en efecto a medida que disminuye la satisfacción laboral aumenta el ausentismo, dice que “el ausentismo trae graves consecuencias a las empresas. Un elevado ausentismo laboral contribuye a reducir la productividad, provocar problemas organizativos y generar altos costos”.

Jiménez y Marrugo (2017) expresan que el ausentismo laboral es un problema que afecta tanto la productividad como el rendimiento de las empresas por tanto se ven en la necesidad de desarrollar esta investigación cuyo objetivo principal es analizar las causas que generan

ausentismo laboral en el personal operativo de la Fundación SERSOCIAL, explican que conocer las causas permite desarrollar estrategias de mejora, encontraron que “la causa más recurrente de las ausencias en el personal operativo corresponde a los problemas al interior del hogar o de carácter personal, ya sean de tipo económico o social, este tipo de dificultades afectan la parte emocional y motivacional de cualquier trabajador, lo que conlleva a que el rendimiento laboral sea deficiente, afectando la productividad en la organización”(p. 14, 98).

Chacón et al. (2017) afirman que “el ausentismo laboral ocasiona numerosos problemas en la organización ya que la sustitución del personal ausente requiere redistribuir las cargas de trabajo, lo que implica tener que trabajar durante horario extra laboral, incrementándose la probabilidad de nuevos casos de ausencia” (p. 5) el objetivo de su investigación es “Caracterizar los eventos de salud que ocasionaron ausentismo laboral en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Manizales en el periodo 2015 e identificar los principales factores relacionados” (p. 7). Concluyen que la principal causa del ausentismo laboral es la salud y en segundo lugar las licencias de maternidad.

Por último Muriel & Becerra (2017) plantean que “El ausentismo laboral es una problemática que puede llegar a impactar negativamente el clima laboral y el bienestar de las empresas y sus trabajadores, evidenciando la necesidad de cuantificar e identificar el por qué se puede llegar a presentar este fenómeno y poder esclarecer cuáles son los principales factores que permiten que se despliegue, su objetivo principal es identificar factores internos y externos que conllevan al ausentismo laboral en Supertiendas y Droguerías Olímpica S.A en la ciudad de

Medellín, concluye diciendo que las principales causas del ausentismo laboral son la carga laboral, las condiciones de salud y la falta de apoyo familiar”.

Todos los estudios anteriores coinciden en que el ausentismo laboral es un problema que afecta en gran medida tanto el área financiera de la organización como el rendimiento y motivación laboral de los empleados. Es interesante indagar en todas estas investigaciones y darse cuenta desde las diferentes perspectivas que plantean los autores este problema tan común en las organizaciones, unas de ellas pretenden identificar las principales causas por las que se presenta este problema, otras desean saber si el ausentismo tiene algún tipo de relación con el rendimiento laboral, otras por su parte desean averiguar si este fenómeno interviene directamente en la satisfacción laboral, algunas desean saber cuáles son los factores internos y externos que provocan el ausentismo, sin embargo todas ellas en la búsqueda de responder sus interrogantes se permiten identificar todos los aspectos fundamentales y llegan a una misma conclusión y es que las mujeres tienden a ausentarse más que los hombres, algunos de ellos explican que quizás se deba a su rol de mamá, que una de las principales causas de ausentismo es la enfermedad común, algunas profundizan mencionando que esto se debe a los malos hábitos alimenticios y el sedentarismo, otra causa que sin duda todos toman como referencia es la desmotivación laboral e incluso afirman que es un factor inversamente proporcional es decir que a mayor desmotivación mayor ausentismo.

Por otro lado y el que más atañe a esta investigación es que estos autores concuerdan en que en su población objeto de estudio surgen unos mismos efectos derivados del ausentismo laboral, entre ellos los principales y de manera más general, un impacto económico negativo y

una disminución del rendimiento laboral, la presente investigación se centra en el último, pensando principalmente en el recurso máspreciado, los empleados y como el ausentismo propio o de un compañero tiene un impacto sobre sí, y que de paso afecta a toda la organización, partiendo de los anterior y desglosando un poco estos efectos se pudo encontrar, como los más relevantes, la sobrecarga laboral, el estrés, la ansiedad, la desmotivación, el cansancio excesivo y desmejoramiento de la salud lo que termina conduciendo a un mayor ausentismo laboral.

5.3. Marco teórico

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), define al ausentismo como “la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidos los períodos vacacionales y las huelgas; y el ausentismo laboral de causa médica, como el período de baja laboral atribuible a una incapacidad del individuo, excepción hecha para la derivada del embarazo normal o prisión”.

Molinera (2006) explica que el absentismo laboral consiste en “el incumplimiento por parte del empleado de sus obligaciones laborales, faltando al trabajo cuando estaba previsto que acudiese al mismo, de manera justificada o injustificada, o no desarrollando su cometido de forma voluntaria durante una parte o la totalidad de la jornada” (p. 19). Afirma que “no es exagerado decir, pues, que el absentismo laboral constituye un auténtico problema, y no sólo por los costes económicos, sino también por los problemas organizativos, ya que si se le sustituye hay que formar al nuevo empleado, y si se distribuye el trabajo puede generar una sobre carga que menoscabe la calidad o el clima laboral” (p. 23). Además expresa en su libro como este problema afecta cada parte de la empresa, por ejemplo dice que para el responsable operativo implica un problema que tiene que ser solucionado inmediatamente, pues tiene que cubrir el puesto de la persona faltante y redistribuir el resto de las actividades para que esto no frene todos los procesos, también menciona lo que sucede que para los trabajadores conlleva a una sobrecarga laboral y por ultimo dice que el absentista, puede tener impactos positivos como desestresarse o negativos como que sea reflejo de su inconformidad y desmotivación con su trabajo. (p. 20).

Sánchez, (2005) en su artículo *ausentismo laboral: una visión desde la gestión de seguridad y salud en el trabajo* dice que “el ausentismo laboral es inherente a todas las organizaciones, independientemente del sector económico al que pertenezcan. Afirma que su manejo es importante dentro de los programas de gestión organizativa y que su reducción resulta ser un indicador de éxito en los programas de seguridad y salud en el trabajo. Explica que el ausentismo laboral genera consecuencias negativas directas e indirectas en las organizaciones en términos de costos, productividad, desgaste administrativo y de recurso humano. Así mismo dice que la medición del ausentismo laboral nunca podrá ser completamente objetiva, puesto que las ausencias al trabajo comprenden la interacción de un sinnúmero de factores psicológicos, organizativos, médicos, sociales y económicos, en el individuo que se ausenta pero que el acercamiento a las causas posibles o demostrables del ausentismo y la comprensión de los factores que lo condicionan, pueden llegar a ser la clave para su manejo en una organización, lo cual supone reducción de sus costos directos e indirectos”.

Otras investigaciones entienden el ausentismo como “generador de impactos negativos para el propio ausente, para su familia, sus compañeros de trabajo, para la organización, e incluso para el estado y la sociedad. Definen las ausencias como las involuntarias tratándose de problemas de salud, y las voluntarias como es el abuso de certificaciones medicas innecesarias, para el primer caso afirma que el ausente es quien sufre la carga negativa de una complicación de salud, y para el segundo que es un factor que genera conflicto con los compañeros ya que estos se ven obligados a aumentar involuntariamente su volumen de trabajo sin una contrapartida económica adicional, ocasionando malestar y un clima laboral conflictivo. Explican que este

fenómeno también tiene incidencia a nivel familiar, debido a que disminuye los ingresos económicos, de esa misma manera determina que afecta a la organización en su eficiencia, eficacia y productividad, generado mayores costos. A nivel macro, dice que retrasa el crecimiento económico y social del país, por la merma a nivel de producción y por altos costos estatales en subsidios por enfermedad y accidentes laborales. Como impactos positivos, se menciona un posible aumento del nivel de empleo temporal (suplentes) y una eventual reducción del estrés laboral del trabajador ausente en aras de mejorar su desempeño en el ámbito familiar y social. Sin embargo, el peso de los impactos negativos es mayor que los positivos. Si bien no es posible su eliminación total, dado que parte del ausentismo es explicado por causas ajenas al empleado, es menester su medición, control y evaluación para lograr su disminución. No hay un acuerdo unánime acerca del modo de cálculo, sino que existen diferentes indicadores, que junto a un análisis costo/beneficio permiten adoptar diferentes medidas para combatir el ausentismo involuntario y voluntario. Asimismo, el ausentismo como variable dependiente, está correlacionada con otras variables dependientes del modelo, como lo son la productividad, rotación de personal, ciudadanía organizacional, satisfacción laboral y comportamiento antisocial. En definitiva, es fundamental transformar el modelo organizativo de la administración, requiriendo de la voluntad de todos los actores implicados (empleados, empresas, Estado, Certificadores Médicos), en procura de mejorar las prácticas de trabajo que estimulen el sentido de pertenencia del empleado” (Baptista, Méndez, & Zunino, 2016)

Sánchez (2005) y Martínez & Saldarriaga (2008) en sus publicaciones, coinciden en que “según el sexo las mujeres se ausentan más al trabajo que los hombres, además en que la edad es

un factor determinante dentro de este ámbito y que los malos hábitos alimenticios y el sedentarismo son los causales principales del ausentismo. Para ambos estos aspectos podrían mejorarse a través de la implementación de programas de promoción de la salud”.

Otro termino que es importante mencionar dentro de esta investigación es el presentismo que según García (2011), consiste en ir a trabajar pero no estar de lleno en el, o mejor dicho estar en su puesto de trabajo pero ausente, explica que con el paso del tiempo se ha logrado una reducción significativa del absentismo laboral, pero que esto no ha dado el resultado esperado, pues no se ha visto una mejora en la productividad y el rendimiento laboral, se atreve a llamar esta situación síndrome de la silla caliente, que en sus palabras significa “que se está en el trabajo como si se trabajara pero sin hacerlo realmente” justifica que esto se debe a que a las personas les da miedo perder su trabajo, pues saben la difícil situación de mercado laboral.

La teoría de Flores (2006) difiere de la del autor anterior, pues él explica que el presentismo en lo absoluto tienen que ver con un descuido del trabajador por razones vagas como navegar por internet o ver televisión, sino una merma en la productividad por condiciones realmente serias, como lo son los problemas de salud, además hace la siguiente afirmación “por consecuencia de su estado de salud no rinden lo esperado o simplemente no cumplen sus funciones porque no están en condiciones de hacerla, eso acarrea problemas serios para el grupo, ya que otros deben asumir las labores ajenas, mientras el enfermo insiste en no tratarse”.

Lazo & Roldán (2015) dicen que “el presentismo corresponde a presentarse en el trabajo a pesar de experimentar un deterioro de salud o algún otro tipo de evento que normalmente conlleva ausencia al trabajo”

(Lazo, 2015) Expresan que uno de los principales determinantes del ausentismo o presentismo es el clima organizacional, para definirlo (Salazar, 2009) dice que es necesario revisar unos compones y determinantes del medio interno de la organización, ya que explica que el clima organizacional es “el resultado de la interacción entre las características de las personas y de las organizaciones”, los determinantes de los que habla son el “ambiente físico (comprende el espacio físico, las instalaciones, los equipos instalados, el color de las paredes, la temperatura y el nivel de contaminación), las características estructurales (tamaño de la organización, su estructura formal, el estilo de dirección, etcétera.), el ambiente social (abarca aspectos como el compañerismo, los conflictos entre personas o entre departamentos, la comunicación y otros.), las características personales (aptitudes y las actitudes, las motivaciones y las expectativas) y el comportamiento organizacional (compuesto por aspectos como la productividad, el ausentismo, la rotación, la satisfacción laboral, el nivel de tensión, entre otros.)” (p. 69).

Por otro lado, Fontalvo et al. (2018) hablan sobre el termino de productividad laboral, dicen que “es muy importante en la gestión de las empresas. Mediante este indicador se puede tener conocimiento acerca de los recursos que se están consumiendo para alcanzar los objetivos empresariales. Este concepto se encuentra muy ligado a los conceptos de eficiencia y eficacia; con estos indicadores se puede valorar la capacidad de una organización para cumplir sus metas y optimizar los recursos. La productividad es de naturaleza sistémica, es decir, no está determinada por un solo factor, sino que son muchas cosas las que influyen para determinar el nivel de productividad de una empresa, se pueden encontrar factores internos; sobre los cuales las

organizaciones ejercen alguna influencia y factores externos que no dependen de la empresa pero que de igual forma determinan el comportamiento de su productividad, entre los factores más importantes se destaca el recurso humano” (p. 58).

(Chiavenato, 2012) como cita Núñez (2021) define el rendimiento como “el comportamiento de los colaboradores en buscar las metas establecidas, constituyendo estrategias de manera individual para alcanzar los objetivos. Además, el rendimiento comprende diversas características del colaborador como: Cualidades, necesidades, habilidades, capacidades que tienen interacción con la naturaleza laboral y producen comportamientos que afectan los cambios y resultados de la organización” (p. 22 y 23).

Huilcapi et al. (2016) expresan que la motivación laboral es un factor de suma importancia “para la generación de un clima laboral agradable en el que las personas se sientan entusiasmadas lo que garantiza el éxito empresarial”. Además, revelan múltiples teorías en las que se define la motivación como aquellas razones que encuentran las personas, para alcanzar ciertos objetivos que a su vez reflejan un alto grado de responsabilidad y compromiso, y que finalmente conlleva a una satisfacción personal.

Uno de los factores que son causa- efecto es la sobrecarga laboral que consiste en trabajar más de lo que se puede, estar sometido a un horario más extenso o tener muchas responsabilidades al tiempo, múltiples autores coinciden en que esto desencadena el síndrome de quemarse en el trabajo

Por último y no menos importante, es necesario ahondar en cada una de las razones por las que se ausenta un trabajador, partiendo desde la más común: la enfermedad general, “Se entiende por Enfermedad General todo estado patológico que sobrevenga como consecuencia de una enfermedad, o de un accidente, no originado por causa o con ocasión de la clase de trabajo que desempeña el afiliado” (Muñoz, 2018). Es decir, que la enfermedad general o también conocida como enfermedad común, no es proveniente del trabajo.

Otra de las causas es la enfermedad laboral, está definida por el congreso de Colombia en su ley 1562 de 2012, artículo 4 de la siguiente manera “Es enfermedad laboral la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar” (p. 3). De igual manera define el accidente de trabajo o accidente laboral, en su artículo 3:

Es accidente de trabajo todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte. Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o contratante durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo. Igualmente se considera accidente de trabajo el que se produzca durante el traslado de los trabajadores o contratistas desde su residencia a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte lo suministre el empleador. También se considerará como accidente de trabajo el ocurrido durante el ejercicio de la función sindical, aunque el trabajador se encuentre en

permiso sindical siempre que el accidente se produzca en cumplimiento de dicha función. De igual forma se considera accidente de trabajo el que se produzca por la ejecución de actividades recreativas, deportivas o culturales, cuando se actúe por cuenta o en representación del empleador o de la empresa usuaria cuando se trate de trabajadores de empresas de servicios temporales que se encuentren en misión. (p. 3).

(Cisneros, 2018), da a conocer los conceptos de permiso y licencia laboral no como un favor u obsequio del empleador, sino, como en sus propias palabras menciona un derecho que tienen los trabajadores para “el ejercicio de derechos fundamentales como el derecho a la salud, el libre desarrollo de la personalidad, la conciliación de la vida personal, familiar y laboral” (p. 13).

Finalmente se define el concepto de sanción que es una causa más de ausentismo y que se ha visto en cristalería la reina S.A.S. (Castro, 1993) cómo citó (Fernandez, 2015) “La reacción del empleador frente a incumplimientos laborales de sus trabajadores dependientes, en el ejercicio del poder disciplinario, se materializa en la imposición de un castigo al infractor denominada sanción, mediante la cual le hace saber la transgresión de alguna obligación y/o prohibición laboral lícitamente impuesta que afecta la organización de la empresa y la disciplina laboral. De este modo, la sanción disciplinaria es la consecuencia inmediata que el trabajador sufre debido a un incumplimiento laboral en que incurre”

Con base a todo el aporte teórico anterior, se accedió a realizar la investigación en la organización cristalería la reina, donde los hallazgos iniciales, fueron que esta empresa se esmera

por tener al día el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, por lo que se encontró un informe muy completo y actualizado que permitió conocer el número de ausencias durante los últimos 5 años, con su respectivo tipo de incapacidad, lo que facilitó el proceso. En la revisión de este documento se pudo notar que el ausentismo se presenta principalmente por enfermedad común y permisos, después con un porcentaje considerable se encontró el ausentismo injustificado, por último, las sanciones, y con baja incidencia el ausentismo por licencia de maternidad/paternidad, accidentes laborales y licencias por luto. La enfermedad común fue en aumento desde el 2017 hasta el primer periodo del 2021, según los registros hubo un aumento considerable a partir del 2020 por el COVID 19, sin embargo, los años anteriores también tuvo un alto porcentaje. Desde la perspectiva de seguridad y salud en el trabajo y en concordancia con la teorías mencionadas, se considera que el sedentarismo, es muy influyente en la salud, por ende y en vista del alto porcentaje de ausentismo por enfermedad es probable que los trabajadores de Cristalería la Reina no tengan estilos de vida saludables, por otro lado podría considerarse que la el ausentismo injustificado puede deberse a la desmotivación laboral, para descubrir si ambas hipótesis son ciertas, es pertinente dar continuidad con esta investigación, mediante la cual se pretende conocer a fondo las causas y consecuencias del ausentismo y como este afecta el rendimiento y la productividad de la organización, para finalmente proponer medidas que minimicen a gran escala la incidencia de este fenómeno.

6. Metodología

6.1. Enfoque y alcance de la investigación

El enfoque de esta investigación fue mixto ya que por un lado es subjetiva (Cualitativa), pues da conocer de manera clara y concisa la percepción de las personas frente al tema y como se ven afectadas por el, por otro lado, es objetiva (cuantitativa) pues se basa en hechos y datos precisos que permiten analizar el comportamiento de este fenómeno dentro del contexto seleccionado. Gómez (2006), lo define así;

Este modelo representa el más alto grado de integración o combinación entre los enfoques cualitativo y cuantitativo. Ambos se entremezclan o combinan en todo el proceso de investigación, o al menos, en la mayoría de sus etapas, contempla todas las ventajas de cada uno de los enfoques, lleva a un punto de vinculación lo cualitativo y lo cuantitativo por lo cual la información obtenida se presenta en un informe único, que va combinando los resultados cualitativos con los cuantitativos (Bernal, 2016):

Aunque durante años estos métodos asumieron suposiciones antagónicas, cada vez y con mayor frecuencia se reconoce que uno y otro tienen puntos fuertes y débiles. Algunos expertos consideran que en una investigación lo indicado es darles prioridad a las técnicas e instrumentos que ofrezcan mayor capacidad para generar conocimiento válido.

En ese mismo sentido Sampieri et al. (2014) dice que “la meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las

fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales”.

Por lo anterior se puede observar que esta investigación tuvo un poco de ambas lo que se define como enfoque mixto.

Esta investigación partió de definir el ausentismo laboral, para ello se indagó en la bibliografía existente sobre el tema, en ese orden de ideas se procedió a identificar las afectaciones del ausentismo laboral en las empresas y finalmente se describió el impacto que tiene este fenómeno sobre el rendimiento laboral en cristalería la reina S.A.S.

El alcance de esta investigación fue descriptivo, puesto que en ella se especificó detalladamente las características del tema y los aspectos más importantes o en las palabras de Gómez (2006) “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características, y los aspectos importantes del fenómeno que se somete a análisis... Pueden ofrecer la posibilidad de vislumbrar relaciones, aunque sean poco elaboradas” (p. 65-66). O según Sampieri et al. (2014) “Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 92). Por último, Niño (2011) Expresa que el propósito de este alcance es “describir la realidad objeto de estudio, un aspecto de ella, sus partes, sus clases, sus categorías o las relaciones que se pueden establecer entre varios objetos, con el fin de esclarecer una verdad, corroborar un enunciado o comprobar una hipótesis” (p. 34). Por lo anterior se puede afirmar con mayor certeza que es descriptivo el alcance de esta investigación, los autores citados coinciden en que su propósito es definir y especificar las características y situaciones del fenómeno, además

están de acuerdo en que de alguna manera se establece una relación entre algunos conceptos con el fin de dar mayor claridad a la investigación, como lo fue en este caso particular, describir de manera simple como el ausentismo afecta el rendimiento laboral.

6.2. Cuadro resumen de objetivos, actividades, herramientas y población (o muestra) utilizada en la recolección de la información.

Tabla 2.

Cuadro resumen de objetivos

Objetivo General	Objetivos Específicos	Actividades	Instrumento	Población o Muestra
	Definir el ausentismo laboral.	Revisión bibliográfica.	Revisión documental Artículos, revistas, y libros.	Trabajadores de Cristalería la reina S.A.S
		Descubrir las diferentes teorías existentes sobre el tema.	Revisión de libros y artículos de revistas científicas.	
		Conocer el contexto y la población objeto de estudio.	Revisión de perfil sociodemográfico de la empresa.	
		Hacer una revisión del	Revisión de planillas e	

Describir las afectaciones del ausentismo laboral en la productividad de Cristalería la reina S.A.S. del 2017 al 2021-1	reporte del área de SG-SST sobre el ausentismo en Cristalería la Reina SAS.	informes que la empresa facilite.		
	Identificar las afectaciones que causa el ausentismo laboral en las empresas	Hacer un análisis de las condiciones de trabajo bajo ausencia laboral	Revisión documental	Trabajadores de Cristalería la reina S.A.S
		Preguntar a los trabajadores cuales son las causas más frecuentes por las que falta al trabajo	Encuesta a los trabajadores	
		Estudiar las condiciones de salud y los hábitos de los trabajadores.	Encuesta	
Conocer el ambiente laboral en el contexto seleccionad y analizar si hay	Encuesta y entrevista a los trabajadores y empleadores.			

	motivación laboral.		
Describir el impacto que tiene la ausencia laboral en la productividad de cristalería la reina del 2017 al 2021- 1	Estudiar el comportamiento de los trabajadores cuando una persona falta a su puesto	Entrevista	Trabajadores de Cristalería la reina S.A.S
	Consultar con el área administrativa que percepción tienen del ausentismo laboral dentro de la instalación	Entrevista	
	Hablar con los jefes para conocer su percepción frente al tema	Entrevista	

Fuente: Elaboración propia. Laura Ginneth Rodríguez Osorio. Programa: ASOD. 20 de septiembre del 2021.

6.3. Descripción detallada del diseño metodológico desarrollado para el logro de los objetivos

Para describir las afectaciones del ausentismo laboral en la productividad de cristalería la reina entre los años 2017 y 2021-1 fue necesario indagar en la bibliografía existente referente a este tema, para como primera medida definir el ausentismo laboral en este contexto. Indagar en las diferentes teorías de autores como (Sanchez, 2005), (Garcia, 2011), (Molinera, 2006), entre otros, permitió conocer a fondo el concepto de ausentismo laboral, entre otros relacionados como el presentismo y las principales causas y consecuencias de este fenómeno, además fue posible conocer a la población trabajadora de Cristalería la Reina y analizarla desde este aspecto en particular, también el área de seguridad y salud en el trabajo, dio acceso a los reportes de ausentismo laboral durante los últimos años, esto permitió que la investigación fuera más precisa y que tuviera mayor fundamento, seguido a ello se realizó una revisión documental de la empresa con su debida autorización, mediante la cual se logró identificar cuáles son las causas de ausentismo en la cristalería, partiendo de esta información se realizó una encuesta dirigida a los trabajadores la cual tenía por objeto la identificación de las afectaciones del ausentismo dentro de la empresa, esta encuesta consto de 20 preguntas, divididas en 3 sesiones, la primera pretendía conocer la percepción de los trabajadores frente al ausentismo, por ende todas las preguntas fueron asociadas a este aspecto, la segunda sesión buscaba conocer las condiciones de salud y la tercera, las condiciones bajo las cuales se trabaja en esta organización, tales como motivación, clima laboral, carga laboral, entre otros. Todas estas preguntas buscaban entender el concepto de ausentismo laboral dentro de la organización, finalmente se especificó el impacto que este

fenómeno tiene sobre Cristalería la Reina S.A.S para ello se realizó una entrevista a los jefes inmediatos, dicha entrevista consto de 11 preguntas relacionadas al ausentismo y sus afectaciones dentro de sus instalaciones.

7. Resultados

A continuación, se presentarán los resultados del proyecto de investigación “las afectaciones del ausentismo laboral en el rendimiento de Cristalería la Reina S.A.S del 2017 al 2021-1”, el trabajo de campo se realizó del 27 de septiembre del 2021 al 07 de octubre del 2021, donde se aplicó una encuesta a los 25 trabajadores de Cristalería la Reina y una entrevista a los jefes inmediatos de cada punto de ventas, es decir a dos personas, con el fin de dar respuesta a las hipótesis y los objetivos planteados en la investigación.

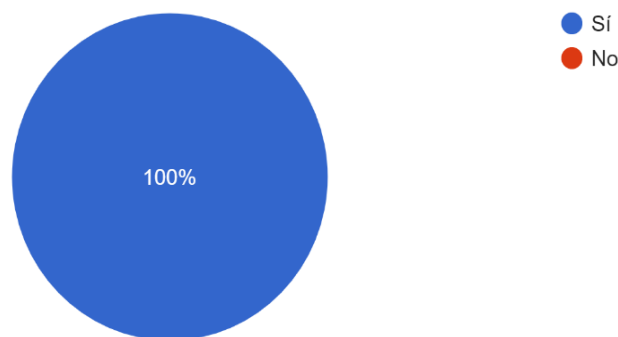
Los trabajadores de Cristalería la Reina, dieron un consentimiento informado para hacer uso de sus respuestas en las encuestas y entrevistas como se observa a continuación en la figura.

Figura 9

Autorización de los trabajadores de cristalería la reina

Autoriza que esta información que usted brinda sea tratada y publicada en la investigación.

25 respuestas



Fuente: Elaboración propia. Laura Ginneth Rodríguez Osorio. Programa: ASOD. 20 de octubre del 2021.

Primer instrumento: Encuesta a los empleados de Cristalería la Reina

Los resultados de la primera sesión dan respuesta al siguiente objetivo:

- **Definir el ausentismo laboral.**
- **H2. Los trabajadores no son conscientes del impacto tan grande del ausentismo sobre la empresa.**

Esta encuesta fue dirigida a todos los empleados de Cristalería la Reina S.A.S., esto con el fin de conocer la percepción que tienen acerca del ausentismo laboral, conocer su postura frente al tema y analizar que tanto conocen el término, se dividió en tres sesiones cada una de ellas tenía un objetivo específico que básicamente permite aterrizar esta investigación un poco más partiendo desde como se ha mencionado a la largo del planteamiento del problema el recurso más importante (los empleados).

Esta primera sesión consta de 7 preguntas todas directamente asociadas con el ausentismo laboral, con esta primera parte de la encuesta se pretendía conocer a fondo la percepción de los empleados respecto al tema, analizar como para ellos es el impacto que tiene el ausentismo sobre la productividad y rendimiento laboral y si en efecto creen que tiene algún efecto o simplemente ignoran que esto sea un problema real, de ser este último se podría decir que la raíz del problema sea en esencia el desconocimiento de él, porque al no identificar un problema no se desarrollan y mucho menos se aplican medidas correctivas que ayuden a mitigarlo.

Además de dar respuesta a las afectaciones que tiene el ausentismo laboral sobre el rendimiento, conociendo la percepción que tiene los trabajadores, sobre qué es lo que sienten, que es lo que pasa con ellos cuando algún compañero falta al trabajo. Las preguntas fueron:

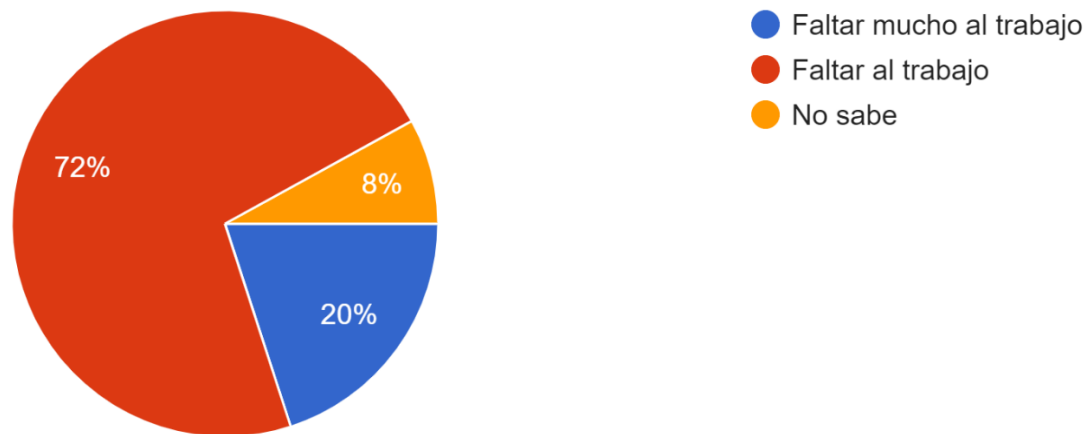
- ¿Qué entiende por ausentismo laboral?
- El presentismo laboral es ir a trabajar sin estar en óptimas condiciones por miedo a perder el trabajo. ¿Cree usted que en Cristalería la Reina se ve el presentismo?
- ¿Con que frecuencia falta al trabajo?
- ¿Por qué razones ha faltado al trabajo?
- ¿Considera que tiene algún tipo de repercusión que usted no asista a su trabajo?
- ¿Cree usted que hay un impacto negativo económico en la organización si usted falta?
- Cuando un compañero falta al trabajo ¿Cuál de estas afirmaciones considera correctas?

Me toca trabajar más de la cuenta, se extiende mi jornada laboral, salgo más cansado del trabajo, no hay buena atención al cliente, se retrasan todos los procesos, me molesta porque me afecta a mi o ninguno.

1. ¿Qué entiende por ausentismo laboral?

Figura 10

Lo que entienden los empleados de Cristalería la Reina por ausentismo laboral.



Fuente: Elaboración propia. Laura Ginneth Rodríguez Osorio. Programa: ASOD. 20 de octubre del 2021

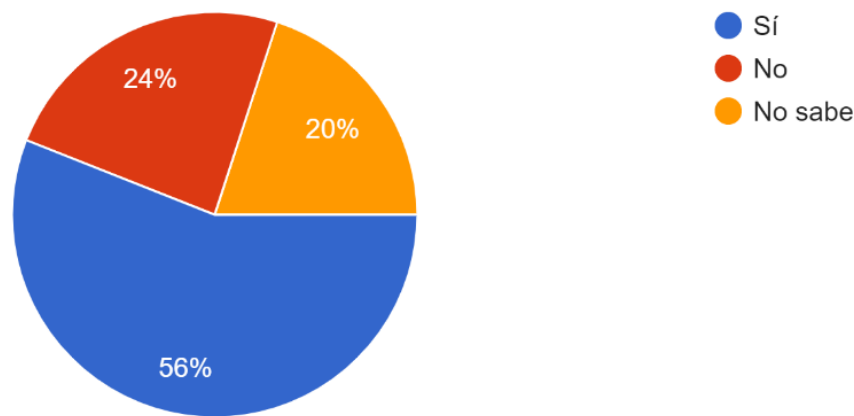
Análisis de la figura anterior

De esta grafica se puede decir que la mayoría (72%) de los trabajadores de Cristalería la Reina entienden el ausentismo como, faltar al trabajo sin importar de cuantas veces se trate, esto da a entender que no es un tema tan lejano o mejor dicho ignorado, sin embargo, hay un 8% de la población que desconoce el término y el otro 20% considera que consiste en faltar mucho al trabajo, es decir que aunque entienden que se trata de faltar al trabajo consideran que se determina “ausentismo” cuando es frecuente faltar al trabajo.

2. El presentismo laboral es ir a trabajar sin estar en óptimas condiciones por miedo a perder el trabajo. ¿Cree usted que en Cristalería la Reina se ve el presentismo?

Figura 11

Percepción que tienen los empleados de cristalería la Reina, sobre si se ve el presentismo en la empresa



Fuente: Elaboración propia. Laura Ginneth Rodríguez Osorio. Programa: ASOD. 20 de octubre del 2021

Análisis de la figura anterior

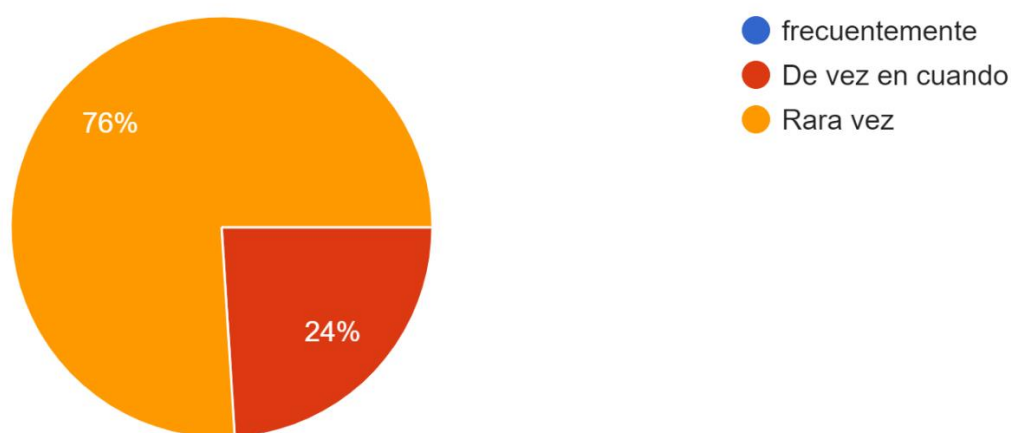
Un poco más de la mitad de la población considera que si se ve el presentismo en Cristalería la Reina, es decir que es probable que muchos han ido a trabajar sin estar en óptimas condiciones para hacerlo, por miedo a perder el trabajo o quizás por miedo a un llamado de atención.

3. ¿Con que frecuencia falta al trabajo?

Figura 12

Frecuencia de ausentismo de los empleados de cristalería la Reina, según su propio

criterio



Fuente: Elaboración propia. Laura Ginneth Rodríguez Osorio. Programa: ASOD. 20 de octubre del 2021

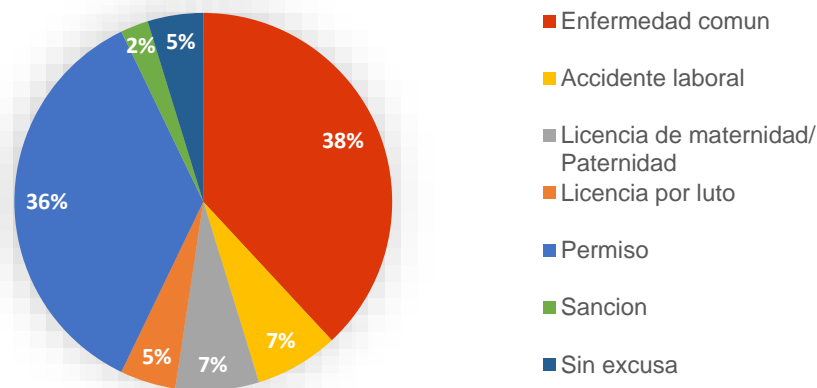
Análisis de la figura anterior

La mayoría de los trabajadores respondieron que rara vez se ausentan a su trabajo, con exactitud el 76%, el otro 24% dicen que de vez en cuando se enferman, nadie respondió que se enferme frecuentemente

4. ¿Por qué razones ha faltado al trabajo?

Figura 13

Razones por la que los empleados de cristalería la Reina, faltan a su trabajo.



Fuente: Elaboración propia. Laura Ginneth Rodríguez Osorio. Programa: ASOD. 20 de octubre del 2021

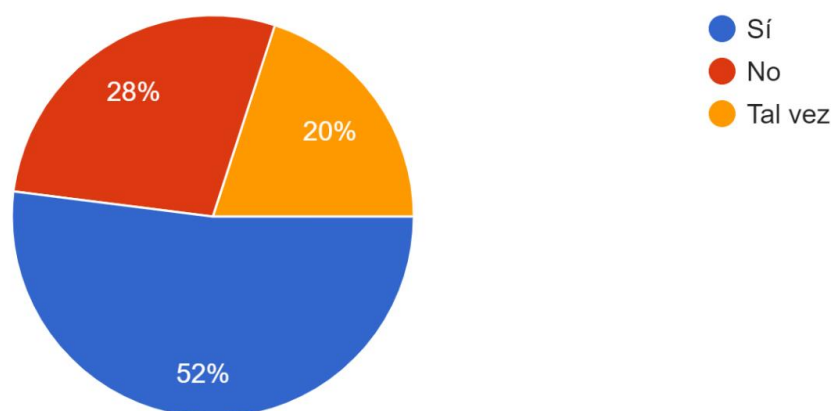
Análisis de la figura anterior

La mayoría de los trabajadores dicen que la principal causa por la que han faltado al trabajo es la enfermedad general y la segunda los permisos lo que coincide con la documentación de ausentismo que fue revisada inicialmente y que se encuentran graficadas en la descripción del problema. Sin embargo, dicha documentación demuestra que en tercer y cuarto lugar se encuentran las faltas sin excusa y las sanciones respectivamente, pero en esta encuesta los trabajadores difieren en ello, ausentarse sin excusa no ha sido motivo de ausentismo para la gran mayoría.

5. ¿Considera que tiene algún tipo de repercusión que usted no asista a su trabajo?

Figura 14

Percepción que tienen los empleados de cristalería la Reina, sobre si se ve afectada la empresa, por su ausencia



Fuente: Elaboración propia. Laura Ginneth Rodríguez Osorio. Programa: ASOD. 20 de octubre del 2021

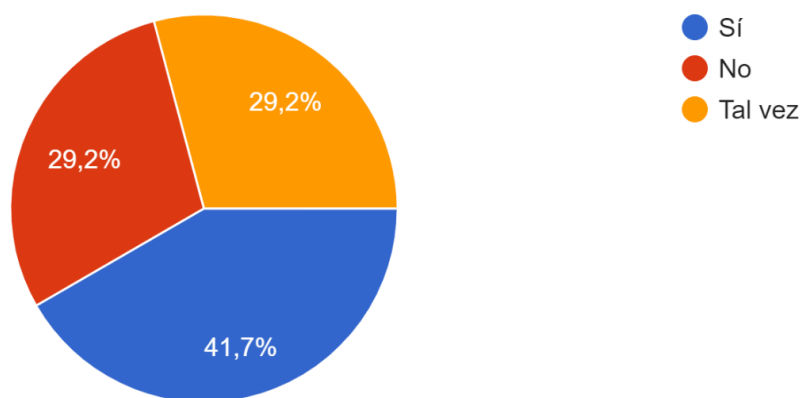
Análisis de la figura anterior

La mitad de los trabajadores es consciente de que hay afectaciones en la organización por faltar al trabajo, pero la otra mitad se divide en que no saben y sobre todo en que creen que no consideran que haya repercusiones, por lo que se podría decir que el desconocimiento del impacto de este fenómeno sobre la organización podría ser la raíz principal del mismo

6. ¿Cree usted que hay un impacto negativo económico en la organización si usted falta?

Figura 15

Percepción que tienen los empleados de cristalería la Reina, sobre si se ven afectadas las finanzas de la empresa, por su ausencia



Fuente: Elaboración propia. Laura Ginneth Rodríguez Osorio. Programa: ASOD. 20 de octubre del 2021

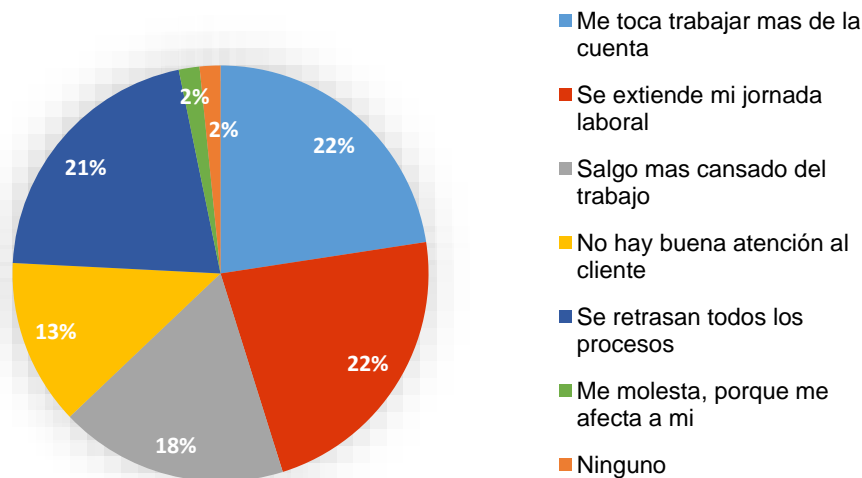
Análisis de la figura anterior

Mas de la mitad de la población trabajadora de cristalería la reina no sabe o piensa que no se afecta el área económica de la empresa por el ausentismo. Con esta pregunta se pretendía conocer el nivel de consciencia de los trabajadores, de cómo pueden llegar a afectar la economía de la empresa con su ausencia.

7. Cuando un compañero falta al trabajo ¿Cuál de estas afirmaciones considera correctas?

Figura 16

Lo que sienten los empleados de cristalería la Reina, cuando un compañero se ausenta



Fuente: Elaboración propia. Laura Ginneth Rodríguez Osorio. Programa: ASOD. 20 de octubre del 2021

Análisis de la figura anterior

Los empleados sienten principalmente que les toca trabajar más de la cuenta, que se les extiende la jornada laboral y que se retrasan todos los procesos, pero con un porcentaje muy alto también dicen que salen más cansados y que no hay buena atención al cliente. Una persona dijo que le molestaba, porque lo afectaba y otra dijo que ninguno de los mencionados y argumento que, aunque debía suplir el puesto del compañero no le afectaba en nada.

Los resultados de la segunda y tercera sesión dan respuesta al siguiente objetivo:

- **Identificar las causas del ausentismo laboral en las empresas**
- **H1. El sedentarismo es el principal causante de ausentismo laboral.**

A partir de aquí, inicia la segunda sesión, que consistía en conocer las condiciones de salud de los trabajadores, para relacionarlos con el ausentismo laboral. Varias investigaciones dicen que las condiciones de salud son los principales determinantes del ausentismo laboral, con base a la revisión de las planillas en las que tiene registrado el ausentismo laboral, se observó que la principal causa es la enfermedad común, la idea es conocer si para este caso hay una relación directa entre hábitos y salud.

Esta segunda sesión se constituyó de 7 preguntas:

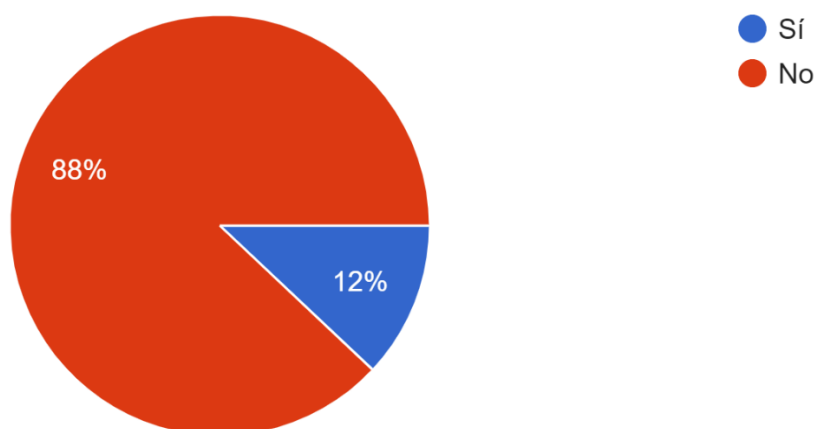
- ¿Se enferma con mucha frecuencia?
- ¿Sufre de alguna enfermedad?
- ¿Practica algún deporte?
- ¿Tiene buenos hábitos alimenticios?
- ¿Toma?
- ¿Fuma?
- ¿Sufre de estrés y ansiedad?

8. ¿Se enferma con mucha frecuencia?

Figura 17

Frecuencia con que se enferman los empleados de cristalería la Reina, según ellos

mismos



Fuente: Elaboración propia. Laura Ginneth Rodríguez Osorio. Programa: ASOD. 20 de octubre del 2021

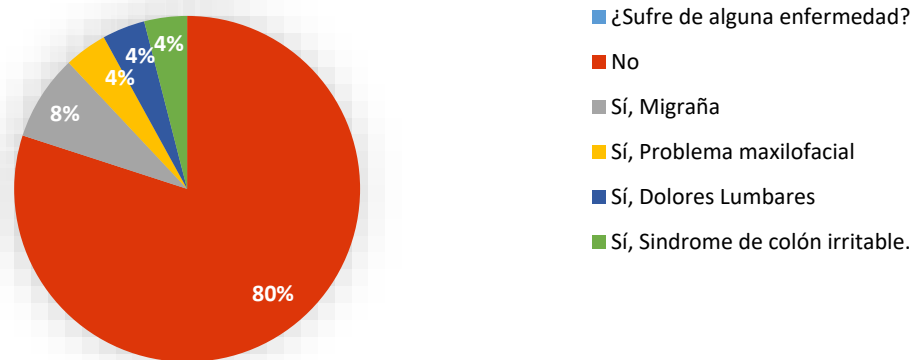
Análisis de la figura anterior

Solo el 12% de los trabajadores dicen enfermarse frecuentemente, el resto de ellos (88%) dice que no, es decir que la mayoría considera ser saludable.

9. ¿Sufre de alguna enfermedad? si la respuesta es sí ¿Cuál?, si por el contrario no padece de ninguna escriba NO.

Figura 18

Enfermedades que padecen los empleados de la Reina



Fuente: Elaboración propia. Laura Ginneth Rodríguez Osorio. Programa: ASOD. 20 de octubre del 2021

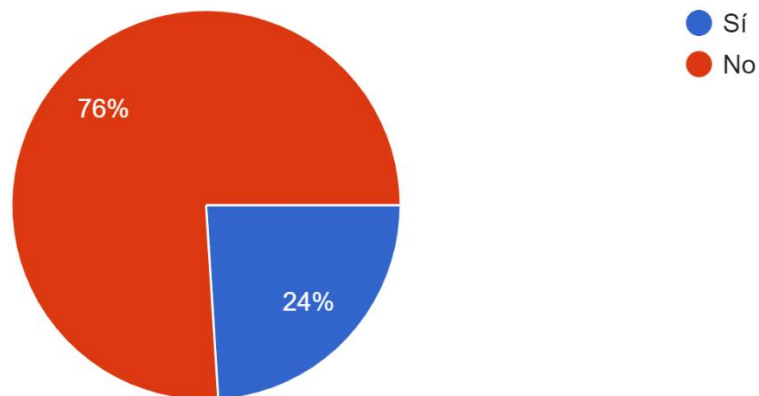
Análisis de la figura anterior

El 20% de los empleados padece de alguna enfermedad específica, principalmente migraña y otros padecen de problemas maxilofaciales, dolores lumbares y colon irritable, los demás dicen no padecer una enfermedad.

10. ¿Practica algún deporte?

Figura 19

Práctica de deportes de los empleados de Cristalería la Reina.



Fuente: Elaboración propia. Laura Ginneth Rodríguez Osorio. Programa: ASOD. 20 de octubre del 2021

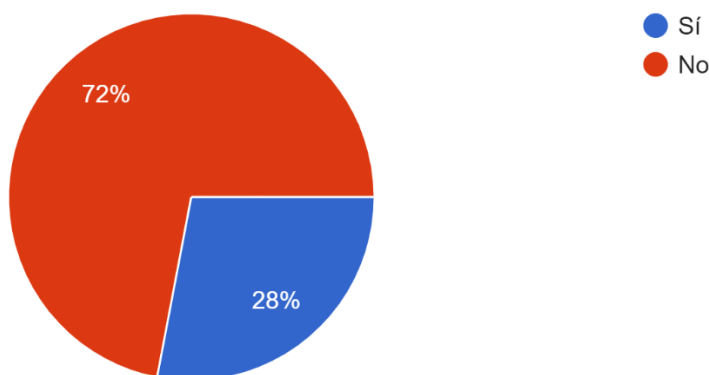
Análisis de la figura anterior

Predomina el sedentarismo, sin embargo, hay un grupo importante de personas que si practica algún deporte. Con esta pregunta se pretendía conocer si, como dicen muchos investigadores el sedentarismo está directamente asociado al ausentismo.

11. ¿Tiene buenos hábitos alimenticios?

Figura 20

Buenos hábitos alimenticios de los trabajadores de Cristalería la Reina.



***Fuente:** Elaboración propia. Laura Ginneth Rodríguez Osorio. Programa: ASOD. 20 de octubre del 2021*

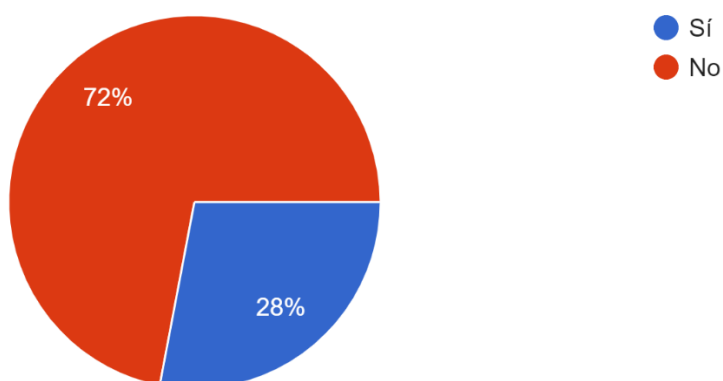
Análisis de la figura anterior

La mayoría de los trabajadores no tiene buenos hábitos alimenticios. Con esta pregunta se pretendía conocer, si, como dicen varios autores que los malos hábitos alimenticios están directamente asociado al ausentismo.

12. ¿Toma?

Figura 21

Consumo de bebidas alcohólicas de Cristalería la Reina



***Fuente:** Elaboración propia. Laura Ginneth Rodríguez Osorio. Programa: ASOD. 20 de octubre del 2021*

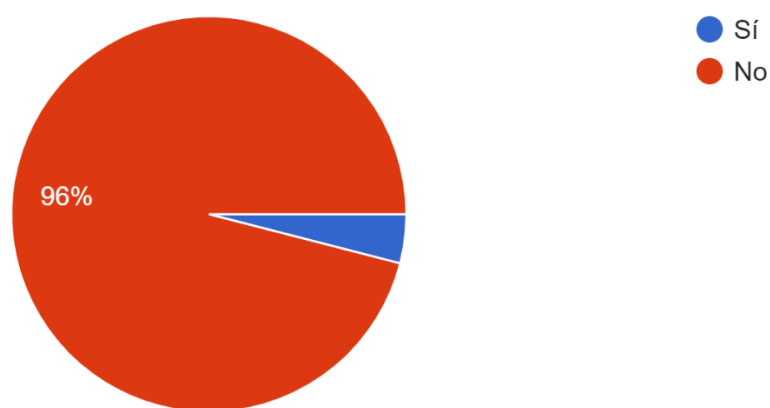
Análisis de la figura anterior

La mayoría de los trabajadores dice no consumir bebidas alcohólicas, con mayor exactitud el 72% lo que es muy favorable para la prevención de enfermedades. El 28% si consume alcohol.

13. ¿Fuma?

Figura 22

Consumo de tabaco de los empleados de Cristalería la Reina



***Fuente:** Elaboración propia. Laura Ginneth Rodríguez Osorio. Programa: ASOD. 20 de octubre del 2021*

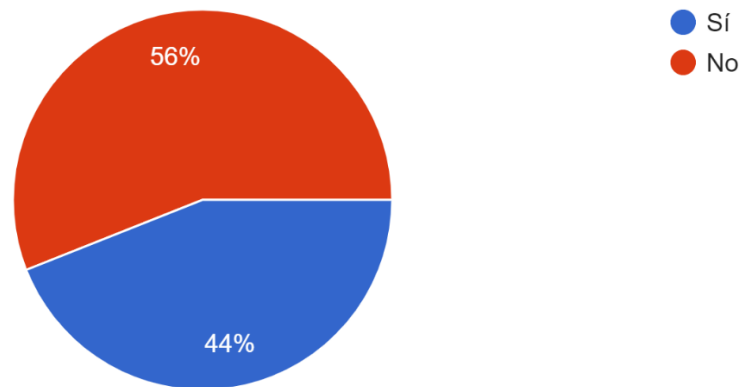
Análisis de la figura anterior

Por fortuna el tabaquismo no es un problema importante en cristalería la reina, esto reduce las posibilidades de que los trabajadores estén más propensos a una serie de enfermedades que suelen provocar el consumo de tabaco, sin embargo, existe un 4% que si consume tabaco.

14. ¿Sufre de estrés y ansiedad?

Figura 23

Estrés y ansiedad de los empleados de Cristalería la Reina



Fuente: Elaboración propia. Laura Ginneth Rodríguez Osorio. Programa: ASOD. 20 de octubre del 2021

Análisis de la figura anterior

Esta pregunta consistía en conocer si los trabajadores sentían mucho estrés y ansiedad, para estudiarse desde dos perspectivas: la primera es que podría ser una causa del ausentismo, por varias razones, una ellas es que el estrés se somatiza, es decir que estas alteraciones mentales, se empiezan a reflejar en molestias físicas, la segunda perspectiva es que podría ser un efecto, es decir que la sobrecarga por las ausencias de los demás sea lo que produzca ese estrés y finalmente se convierta en más ausentismo. Para lo que se pudo evidenciar, que, en efecto, más de la mitad de los trabajadores si lo sufren.

Los resultados de la tercera sesión dan respuesta la siguiente hipótesis:

- **H3. La motivación y el clima organizacional son factores que influyen mucho en el ausentismo y presentismo laboral**

Esta es la última sesión que cuenta con 6 preguntas que tienen en cuenta diversos factores, para la comprensión de la percepción que tienen los empleados de su trabajo, y saber cómo influye esto en el ausentismo laboral. Como se ha mencionado reiteradamente el clima organizacional ha resultado ser un factor importante y con gran impacto en el ausentismo, y que afecta el área motivacional del empleado.

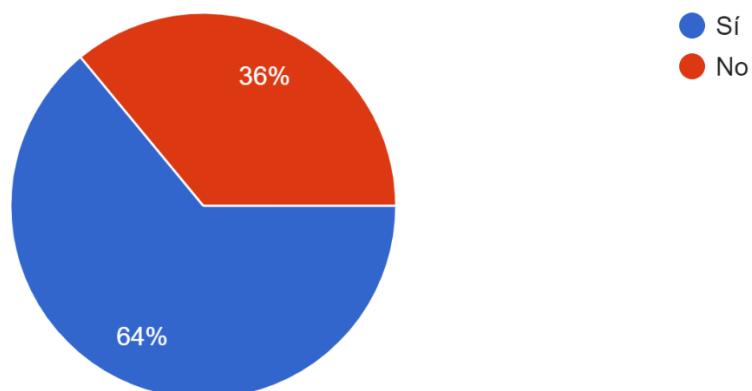
Las preguntas de esta sesión son:

- ¿Se siente motivado en el trabajo?
- ¿Siente que cuenta con el apoyo de su líder?
- ¿Siente apoyo por parte de sus compañeros?
- ¿Hay un buen clima laboral en Cristalería la Reina?
- ¿Se siente sobrecargado laboralmente?
- ¿Los problemas personales lo llevan a no rendir en el trabajo o incluso no ir?

15. ¿Se siente motivado en el trabajo?

Figura 24

Estado motivacional de los trabajadores de Cristalería la Reina.



Fuente: Elaboración propia. Laura Ginneth Rodríguez Osorio. Programa: ASOD. 20 de octubre del 2021

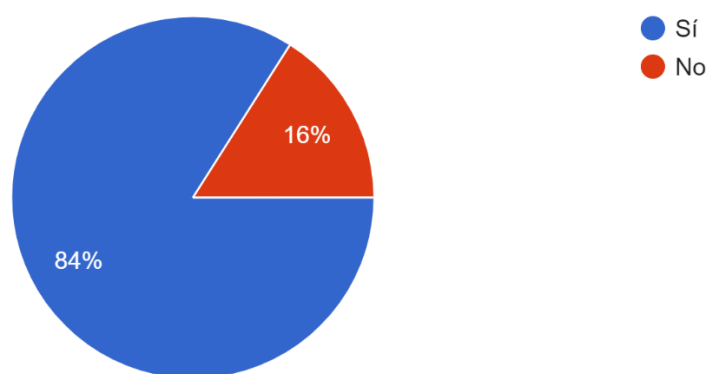
Análisis de la figura anterior

A lo largo de la investigación se ha dicho que la motivación es un determinante importante dentro del tema del ausentismo, por lo que era indispensable conocer si los trabajadores se sentían motivados, para lo que se encontró que el 36% se siente desmotivado, es un porcentaje muy alto dentro de este tema tan delicado y que tiene tanto impacto en todos los temas de la organización.

16. ¿Siente que cuenta con el apoyo de su líder?

Figura 25

Apoyo de los líderes de Cristalería la Reina.



Fuente: Elaboración propia. Laura Ginneth Rodríguez Osorio. Programa: ASOD. 20 de octubre del 2021

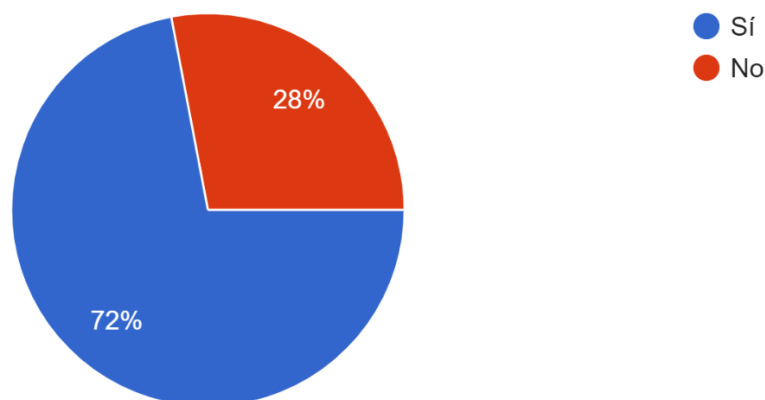
Análisis de la figura anterior

Una de las estrategias para disminuir el ausentismo, es que los trabajadores se sientan apoyados y tenidos en cuenta en la toma de decisiones, que se sientan como un miembro importante dentro del equipo y no, uno más, por eso en búsqueda de proponer medidas en pro de minimizar este problema se estudió la posibilidad de que los empleados no sintieran apoyo por parte de sus empleadores y en efecto el 16% así lo confirmó.

17. ¿Siente apoyo por parte de sus compañeros?

Figura 26

Compañerismo de Cristalería la Reina.



Fuente: Elaboración propia. Laura Ginneth Rodríguez Osorio. Programa: ASOD. 20 de octubre del 2021

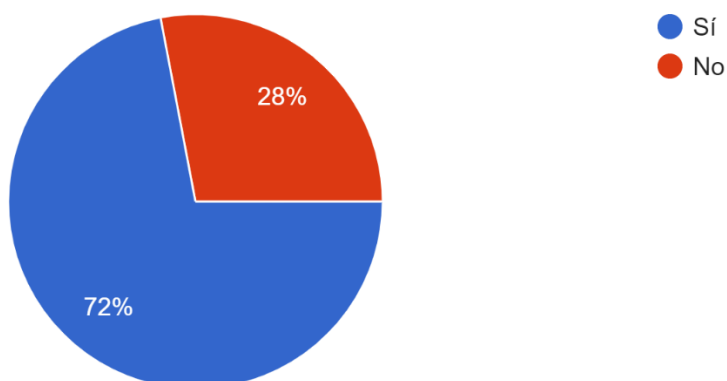
Análisis de la figura anterior

El apoyo entre compañeros es un factor importante y probablemente determinante de la eficacia en los procesos, y el 28% de los trabajadores dicen no sentir apoyo por parte de sus compañeros, este como se mencionaba podría ser un determinante que influya negativamente en el desempeño y motivación de estos empleados, lo que podría ser causante de ausentismo.

18. ¿Hay un buen clima laboral en Cristalería la Reina?

Figura 27

Clima organizacional de Cristalería la Reina.



Fuente: Elaboración propia. Laura Ginneth Rodríguez Osorio. Programa: ASOD. 20 de octubre del 2021

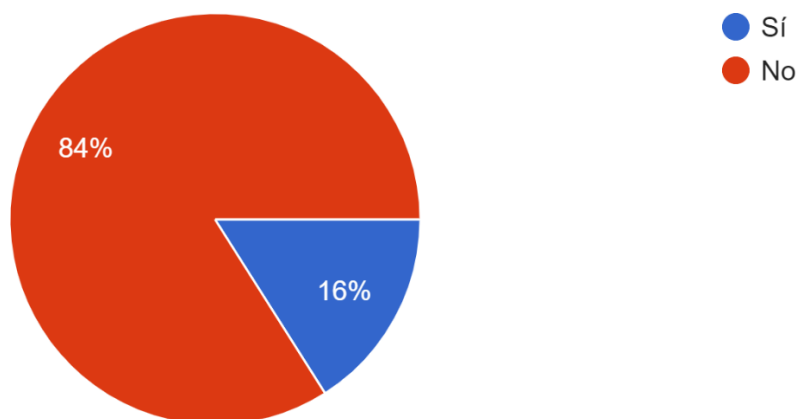
Análisis de la figura anterior

Se dice que un mal clima organizacional es un factor causa-efecto del ausentismo, el 28% de los trabajadores dicen que no hay un buen clima organizacional, lo que podría deberse al aumento de ausentismo durante los dos últimos años a causa del COVID 19.

19. ¿Se siente sobrecargado laboralmente?

Figura 28

Sobrecarga laboral en los empleados de Cristalería la Reina.



Fuente: Elaboración propia. Laura Ginneth Rodríguez Osorio. Programa: ASOD. 20 de octubre del 2021

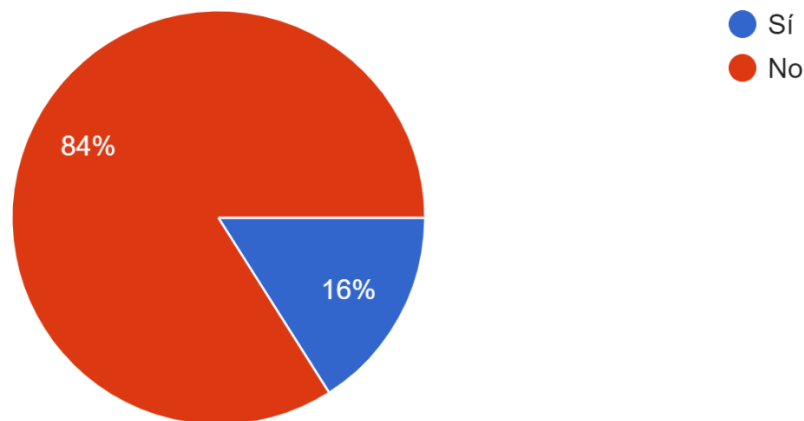
Análisis de la figura anterior

Con esta pregunta se pretendía saber que tan sobrecargados se sentían los empleados, para así relacionarlo con el ausentismo, pero la mayoría dice no estar sobrecargado, pero, un porcentaje importante dice si estarlo.

20. ¿Los problemas personales lo llevan a no rendir en el trabajo o incluso no ir?

Figura 29

Influencia de los problemas personales de los trabajadores de Cristalería la Reina.



Fuente: Elaboración propia. Laura Ginneth Rodríguez Osorio. Programa: ASOD. 20 de octubre del 2021

Análisis de la figura anterior

Se pretendía saber si los problemas personales eran uno de los causantes por los cuales se ve el ausentismo y presentismo en cristalería la reina, los trabajadores en su mayoría dijeron que no, es decir que saben separar los asuntos personales de lo laboral, sin embargo, el 16% dicen los problemas personales no les permite rendir en el trabajo y que incluso se han ausentado por ello.

Segundo Instrumento: Entrevista realizada a los jefes inmediatos de Cristalería la Reina.

Los resultados de la entrevista dan respuesta al siguiente objetivo.

- **Describir el impacto que tiene la ausencia laboral en la productividad de cristalería la reina del 2017 al 2021-1**

1. ¿Conoce usted que es ausentismo y presentismo?

R/: El termino de ausentismo lo tengo muy claro. El presentismo no, asumo que es el nivel de apoyo con aquellos empleados que son los que menos se ausentan. Seria los que más se ausentan y los que menos se ausentan.

2. ¿Considera que en su empresa se ve el ausentismo en un alto nivel?

R/: No, ósea si tengo, característicamente es recurrente con ciertos tipos de empleados. Pero realmente en ausentismo no presento mucho problema. Nosotros si somos muy exigentes en la presencialidad, con un parámetro si la gente no está en posibilidad de trabajar, si indiscutiblemente que vaya al médico, que haga el procedimiento, no permitimos que se ausente por cualquier situación sin una justificación médica, pero realmente el tema de incapacidades se da cotidianamente con ciertas personas, no con todas.

3. ¿Considera que en su empresa se ve el presentismo a gran escala?

R/: No, incluso nos ha pasado con frecuencia que el empleado dice, “no yo puedo trabajar”, yo digo no, si usted está incapacitado yo no lo puedo tener, yo soy muy exigente con el cumplimiento de los horarios y todo eso, pero si insisto en que, si la persona no recurre al procedimiento de la incapacidad, si viene a trabajar y no está en condiciones, se le indica que

vaya a su salud para cumplir los estándares. Yo no dejo ir la gente sin un argumento realmente valido

4. ¿El ausentismo y presentismo son un problema importante dentro de la organización?

R/: Hay un control sobre ello, nosotros venimos trabajando hace mucho tiempo con el tema de ausentismo, esta planillado, salud ocupacional nos ayuda mucho con eso, se le habla a la gente, cuando se hace una inducción se le explica, porque se busca la integralidad de todos los procesos que ellos entiendan, esa responsabilidad de que si tiene una situación solución, porque tampoco es saludable para nosotros que una persona venga a trabajar en condiciones que no pueda, se manejan todos esos temas de manera integral buscando un mejor ambiente.

5. ¿Tiene un impacto económico el ausentismo laboral en Cristalería la Reina?

R/: Muchísimo, con el COVID el impacto económico para el almacén fue enorme, nosotros tuvimos, fácilmente incapacidades por más de 150 días, ni siquiera incapacidades aislamientos preventivos, a ningún empleado se le dejo de pagar, sabiendo que la norma no nos obligaba a pagarlo, pero en aras de cuidar la salud del empleado y precisamente por el mismo tema se aislaba, pero el impacto económico para nosotros fue muy alto. Hubo semanas en que nos faltaban 5 personas.

6. ¿Como es el rendimiento laboral de los trabajadores en la empresa?

R/: Yo vivo feliz, yo soy muy exigente pero la gente responde.

7. ¿Qué otras afectaciones, considera que causa el ausentismo y presentismo en la organización?

R/: Afecta sobre todo en el ambiente laboral porque se recargan de tareas a los que están, nosotros normalmente no remplazamos porque no nos da económicamente, pero por ejemplo cuando tuvimos tanto ausentismo la gente no pudo descansar, eso afecta la salud mental, porque todos necesitamos un poquito de descanso, todos necesitamos esos recesos, y aun mas con el tema de la pandemia, que el tapabocas, una cantidad de cosas, claro que si afecta, que pasa cuando una cajera se ausenta, la carga es para la otras, y uno es consciente del impacto tan grande, pero el almacén no tiene la capacidad, de que si alguien se incapacito contratar a alguien, no, la norma es que los otros asuman las tareas, el impacto del ausentismo es muy grande, es como un castillito de naipes, si uno falta se afecta el trabajo de todos los otros, así ellos no lo vean.

-Sin embargo, hay uno de los motivos por los que se ausentan los trabajadores como los son las licencias de maternidad o paternidad, tenía entendido que en ese caso se recurriría a emplear a otra persona,

- R/: Si, se busca, ya es un tema completamente aparte, uno sabe que no es una semana, yo no puedo tener 4 meses a una cajera todo ese tiempo sola, ya hay una manera diferente de manejarlo.

- ¿Usted cree que eso implica una baja en rendimiento y de hecho una baja en atención, porque se concentran en dar la inducción?

- R/: El mayor capital que uno tiene son sus colaboradores y si es una empresa de estas mucho, estar capacitando gente es muy costoso tanto en la parte física como en la parte económica, eso tiene un impacto enorme, pero realmente aquí en esta plaza, es una tarea que se vuelve cotidiana.

8. ¿Cuáles considera que son las causas principales por las cuales se ausenta un trabajador?

R/: La enfermedad, alguna calamidad o los permisos. En general como los parámetros son tan claros de cuáles son las razones por las cuales una persona tiene justificada su ausencia.

-Para el año 2017 según la planilla hubo mucho ausentismo sin excusa, en estadísticas ocupo el tercer lugar, ¿podría decirse que eso refleja falta de compromiso y responsabilidad de los colaboradores?

- R/: Yo la verdad no tengo tan claro ese sin excusa, porque nosotros somos muy marcados, que paso, que nosotros veníamos haciendo ciertas suspensiones a las personas en el 2017 por comportamientos que a nivel laboral no estábamos de acuerdo, entonces que paso, descubrimos que para los muchachos la suspensión se había convertido en recreo, entonces llegaban tarde de adrede para que los suspendiéramos, entonces yo deje de suspender por eso, porque claro, cuadraban el fin de semana.

9. ¿Realiza actividades en pro de disminuir el ausentismo? Por ejemplo, campañas de salud

R/: Yo soy muy cansona, no engorde, no suba de peso, coma bien, deje la coca cola, usted es una mujer muy bonita, eso para mí es como decirle a la gente cuídese.

Mas que eso es el tema de salud ocupacional, el que capacita, está diciendo ojo, hay jornadas donde le dice a la gente, vea usted debe ir donde el médico a que revise la nutrición, a que se revise los ojos, salud ocupacional hace un buen acompañamiento en pro de disminuir el

ausentismo partiendo principalmente de los temas de enfermedades generales, sobre todo el tema del peso

- ¿Han realizado capacitaciones acerca del ausentismo?

- R/: No, tengo que decirle al encargado que lo incluya

10. ¿La empresa programa actividades con el fin de mantener motivados a los empleados?

R/: Voy a decirte lo que me dijo una amiga hace poco sobre el tema ¿que mejor incentivo que levantarse y tener trabajo!, nosotros si somos veedores de las condiciones laborales de los empleados, nos gusta que hagan sus integraciones, pero que yo programe capacitaciones para que la gente se sienta motivada a trabajar no. Todo el año se trabaja por el paseo del año, se hace un salidita, se juega amigo secreto, que se hace mucho aquí, pedir una pizza, o empanadas como ese tipo de cosas si se hace.

11. ¿Se han detectado casos en los que se han presentado incapacidades, permisos o excusas por motivos que no son realmente los que se decía que eran?

R/: Yo tengo muy claro dos situaciones una dijo que estaba incapacitada por un problema de riñón y subió fotos en una rumba y otra que se quería ir a pasear y fue y consiguió una incapacidad. Entonces a eso uno lo deja, realmente uno siempre busca darles solución a los requerimientos de los empleados, mi teoría siempre ha sido la misma, y yo sé que no es fácil y que suena duro, pero los empleados son como hijos, hagas lo que hagas siempre le vas a quedar debiendo, siempre, pero dentro de los limites se busca proteger mucho a los empleados es algo por lo que trabaja la cristalería.

Segundo entrevistado

1. ¿Conoce usted que es ausentismo y presentismo?

R/: Me imagino que el ausentismo es como el tiempo que los empleados no se presentan a trabajar y el presentismo tengo entendido que es, cuando los empleados a pesar de tener alguna condición, van a trabajar por miedo a que de pronto se les sancione o algo por el estilo

2. ¿Considera que en su empresa se ve el ausentismo en un alto nivel?

R/: Regularmente uno nota que algunas personas sacan excusas o a veces presentan incapacidades que uno sabe que no son válidas para faltar al trabajo y realmente eso afecta el desempeño de las operaciones aquí en el almacén. Hay algunas personas que, por cualquier cosita, sienten alguna molestia leve y buscan la forma de faltar al trabajo y hay otros que no solo por responsables, sino por el miedo a que se les sanciones precisamente evitan ir al médico o presentar excusas para no faltar y vienen en condiciones que de pronto no son óptimas.

3. ¿Considera que en su empresa se ve el presentismo a gran escala?

R/: Si, si claro que se presenta

4. ¿El ausentismo y presentismo son un problema importante dentro de la organización?

R/: Claro, porque por ejemplo si en algún momento uno de los que trabajan en bodega se ausenta, sea por motivos de enfermedad o por suspensión, por licencia o incluso cuando salen a vacaciones, se recarga mucho el trabajo para los otros y eso hace que las personas se quejen, se fatiguen, se aburran en algunos casos, y en el caso de atender las personas, se demoran mucho más los procesos y también eso afecta en el tema de productividad

5. **¿Tiene un impacto económico el ausentismo laboral en Cristalería la Reina?**

R/: Sí

6. **¿Como es el rendimiento laboral de los trabajadores en la empresa?**

R/: No podría decir que excelente, pero si muy bueno, uno ve que las personas se esfuerzan y hacen su trabajo o lo que les corresponde, de pronto uno podría pedir un poquito más de proactividad por parte de algunos, pero normalmente es bueno.

7. **¿Qué otras afectaciones, considera que causa el ausentismo y presentismo en la organización?**

R/: Se retrasan los procesos, y la satisfacción del cliente se ve también un poco reducida.

8. **¿Cuáles considera que son las causas principales por las cuales se ausenta un trabajador?**

R/: Incapacidades médicas.

9. **¿Realiza actividades en pro de disminuir el ausentismo? Por ejemplo, campañas de salud.**

R/: Aquí se maneja un sistema en seguridad y salud en el trabajo bien implementado y siempre se le está repitiendo que lo principal es el autocuidado, se hacen campañas con respecto a eso para que las personas tomen conciencia que es uno mismo el que se tiene que cuidar para evitar enfermedades, accidentes y todo ese tipo de cosas, tratamos de que así se reduzca el tema del ausentismo.

10. **¿La empresa programa actividades con el fin de mantener motivados a los empleados?**

R/: Campañas como tal, no directamente, hay algunos incentivos que manejan algunas marcas de las que uno comercializa aquí, entonces de pronto eso impulse a que los empleados se vean motivados a realizar una mejor labor

11. ¿Se han detectado casos en los que se han presentado incapacidades, permisos o excusas por motivos que no son realmente los que se decía que eran?

R/: si, la verdad es que uno se da cuenta, uno sabe cuándo un empleado pasa una excusa médica y en realidad no está enfermo y eso, pero realmente después de que tengan un soporte, uno no puede decirles nada, entonces es algo bastante difícil de controlar, después que ellos tengan la excusa ya eso se toma como valido.

8. Presupuesto

Tabla 3.

Presupuesto

Rubro	UNIMINUTO		Cofinanciación externa	
	Monto en dinero	Monto en especie	Monto en dinero	Monto en especie
Materiales e insumos		Humanos: tutora, estudiante		Humanos: trabajadores, administradores. Físicos: Documentos, informes de ausentismo
Horas de investigación		400h		4h
Equipos tecnológicos	\$ 2.400.000			
fotocopias				
Total	\$ 2.400.000			

Fuente: Elaboración propia. Laura Ginneth Rodríguez Osorio. Programa: ASOD. 01 de septiembre del 2021.

9. Conclusiones

El ausentismo laboral es un problema inminente dentro de las organizaciones en la actualidad, en cristalería la reina existe una serie de controles para mantenerlo al margen, sin embargo, es imposible eliminarlo totalmente, pues están de por medio temas realmente justificados y amparados por la ley, pero los no justificados, disminuyeron considerablemente, pasando de ser en el 2017 un 18% del ausentismo total, a un 8%, 4% Y 3% en los siguientes años, lo que se debió según lo explicaba Margarita Villegas administradora de Cristalería la Reina, a que empezaron a notar que precisamente para el año 2017 se venían haciendo una serie de suspensiones para disciplinar a los trabajadores, pero que se dieron cuenta que muchos empezaron a hacer esas cosas que ellos consideraban motivo de suspensión adrede para que en efecto los suspendieran, de modo que “se había convertido en recreo” e incluso que “cuadraban el fin de semana”, razón por la cual empezaron a dejar de suspender, lo que les resultó muy positivo pues como se mencionaba anteriormente se logró disminuir significativamente el ausentismo no justificado. En la encuesta realizada a los trabajadores el 5% dijo que ha faltado a su puesto de trabajo sin excusarse.

La enfermedad común, por el contrario, fue en aumento durante los últimos 5 años siendo sus porcentajes de 35 para el 2017, 46 para el 2018 y 2019, 66 para el 2020 y 71 solo para el primer semestre del 2021, estos aumentos tan significativos para el 2020 y 2021-1 se debieron a la aún vigente pandemia de COVID 19. En las entrevistas realizadas a los administradores de cristalería la reina, ambos coincidieron en que constantemente se promueve el auto cuidado y que desde el área de salud ocupacional se han realizado capacitación en temas concernientes a la

salud, sin embargo en la encuesta realizada, en la segunda sesión denominada “condiciones de salud” más del 70% de los trabajadores respondieron que no tienen buenos hábitos alimenticios ni practican algún deporte, múltiples investigaciones concuerdan en que el sedentarismo es el principal causal y en efecto, en esta investigación se evidenció un alto ausentismo por enfermedad y a su vez un alto porcentaje de empleados que tienen malos hábitos.

Las afectaciones del ausentismo laboral en cristalería la reina, son principalmente en el rendimiento y en la productividad. Con un gran impacto en ambas. El rendimiento se ve afectado en diversas formas la primera de ellas es la sobrecarga laboral sobre los nos ausentes, pues según la encuesta los trabajadores concuerdan en que cuando su compañero se ausenta, les toca trabajar más de la cuenta, se les extiende la jornada laboral y salen más cansados del trabajo, además en la entrevista realizada a los administradores uno de ellos dice “por ejemplo si en algún momento uno de los que trabajan en bodega se ausenta, sea por motivos de enfermedad o por suspensión, por licencia o incluso cuando salen a vacaciones, se recarga mucho el trabajo para los otros y eso hace que las personas se quejen, se fatiguen, se aburran en algunos casos” y el otro dijo “Afecta sobre todo en el ambiente laboral porque se recargan de tareas a los que están, nosotros normalmente no remplazamos porque no nos da económicamente, pero por ejemplo cuando tuvimos tanto ausentismo la gente no pudo descansar, eso afecta la salud mental, porque todos necesitamos un poquito de descanso, todos necesitamos esos recesos, y aun mas con el tema de la pandemia, que el tapabocas, una cantidad de cosas. Claro que, si afecta, ¿qué pasa cuando una cajera se ausenta?, la carga es para la otra, y uno es consciente del impacto tan grande, pero el almacén no tiene la capacidad, de que si alguien se incapacitó contratar a alguien, no, la norma es

que los otros asuman las tareas, el impacto del ausentismo es muy grande, es como un castillito de naipes, si uno falta se afecta el trabajo de todos los otros, así ellos no lo vean”, todos coinciden en que hay un impacto inmenso sobre los trabajadores no ausentes. La última respuesta da paso a otra afectación que es el ambiente laboral, se entiende de la respuesta dada, que se vive mucha tensión, mucho estrés cuando se ausenta un trabajador, según las respuestas a la encuesta por los trabajadores a la pregunta de si sufrían de estrés y ansiedad el 44% dijo que sí. Todo lo anterior tiene un impacto negativo sobre la atención y satisfacción de los clientes desde la percepción de los trabajadores un 13% dice que no hay buena atención al cliente y un 21% que se retrasan los procesos y en las entrevistas se dijo que “Se retrasan los procesos, y la satisfacción del cliente se ve también un poco reducida”, “y en el caso de atender las personas, se demoran mucho más los proceso y también eso afecta en el tema de productividad”, por ultimo otra de las afectaciones es la económica y el impacto tan grande del ausentismo en este aspecto, la administradora en la entrevista dijo en respuesta a que si tenía un impacto económico el ausentismo en cristalería la reina “Muchísimo, con el COVID el impacto económico para el almacén fue enorme, nosotros tuvimos, fácilmente incapacidades por más de 150 días, ni siquiera incapacidades aislamientos preventivos, a ningún empleado se le dejo de pagar, sabiendo que la norma no nos obligaba a pagarlo, pero en aras de cuidar la salud del empleado y precisamente por el mismo tema se aislaba, pero el impacto económico para nosotros fue muy alto. Hubo semanas en que nos faltaban 5 personas” y aunque se refirió explícitamente a la pandemia, de esas misma manera es cuando en condiciones diferentes se debe igual cubrir el ausentismo, en especial cuando se trata de ausentismos por periodos más largos como lo es en el caso de licencia de maternidad, porque

en ese caso si se incurre en emplear a otra persona, dice Margarita Villegas “uno sabe que no es una semana, yo no puedo tener 4 meses a una cajera todo ese tiempo sola, ya hay una manera diferente de manejarlo” pero “estar capacitando gente es muy costoso tanto en la parte física como en la parte económica, eso tiene un impacto enorme”. En este aspecto hay algo que resulta preocupante y es que solo el 41,7% de los empleados es consciente de que el ausentismo tiene ese impacto negativo sobre la economía de la empresa, los demás dicen que no o que no saben si realmente eso pueda afectar.

10. Recomendaciones

Dadas las conclusiones y entendidos los resultados de esta investigación se procede desde el conocimiento en seguridad y salud en el trabajo a proponer recomendaciones en pro de minimizar la incidencia del ausentismo laboral y de paso del presentismo.

- Realizar actividades que promuevan la adopción de buenos hábitos alimenticios y rutinas de ejercicio
- Establecer una política de asistencia
- Comunicar de forma clara las expectativas de asistencia por parte del empleador.
- Recompensar la asistencia de los trabajadores anualmente, es decir dar una bonificación a quien se haya ausentado menos durante el año.
- Incentivar a los trabajadores y apoyarlos en diversas situaciones que puedan enfrentar.
- Mejorar el clima laboral: Promover el respeto, hacer que cada empleado se sienta importante y tomado en cuenta.
- Proporcionar espacios y tiempos para realizar actividades lúdicas o las llamadas pausas activas.
- Realizar capacitaciones con temática de ausentismo y sus afectaciones.
- Generar conciencia de autocuidado en los trabajadores.

11. Referencias

Baptista, D., Méndez, S., y Zunino, N. (2016). *Ausentismo Laboral. VI Jornadas Académicas de la Facultad de Ciencias Económicas y de Administración - 18, 19 y 20 de octubre de 2016* (pág. 20). Universidad de la República.

http://www.fcea.edu.uy/Jornadas_Academicas/2016/Ponencias/Administracion/Ausentismo%20Zunino%20Mendez%20y%20Baptista.pdf

Baquero Cisneros, L. D., Gómez Lapierre, L. J. y Velastegui Sarmiento, E.P. (2013). *Análisis del alto índice de ausentismo en la compañía abc*. [Tesis de grado: Universidad de Guayaquil]. Repositorio Universidad de Guayaquil.

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19249/1/TESIS%20Ausentismo%20Laboral.pdf>

Bernal Torres, C.A (2016). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación.

Caballero, N. (2015). *El ausentismo en la empresa y su relación con la satisfacción laboral*. [Trabajo de grado: Universidad empresarial siglo veintiuno]. Repositorio Universidad empresarial siglo veintiuno .

<https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/12879/CABALLERO%20Naturalia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Castro, M. (1993). El régimen disciplinario en la empresa. Infracciones y sanciones laborales. *Revista General de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social*.

Chacón Arias, E.M., Herrera Marín, H. y Ramirez Jaramillo, M. (2017). *Factores relacionados con el ausentismo laboral en la dirección seccional de impuestos y aduanas de Manizales*

en el año 2015. [Trabajo de grado: Universidad Libre de Pereira]. Repositorio Universidad libre.

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/16134/FACTORES%20RELACIONADOS%20CON%20EL%20AUSENTISMO%20LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chiavenato, I. (2012). *Administración de recursos humanos (Decima edición)*. Mexico: McGraw Hill.

Cisneros Sanchez, C.J (2018). *El derecho a los permisos y licencias laborales y su armonización con el poder de dirección del empleador*. [Trabajo de grado: Universidad católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Universidad católica Santo Toribio de Mogrovejo.

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1180/1/TL_CisnerosSanchezCesar.pdf.pdf

Código Civil Colombiano [CCC]. Ley 57 de 1887. Art. 4. mayo 31 de 1887.

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_civil.htm

Cuevas Duarte, Y., García Sanchez, T. V., y Villa Rodriguez M.E. (2011). *Caracterización del ausentismo laboral en un centro medico de I nivel*. [Trabajo de grado: Universidad el Rosario] Repositorio Universidad el Rosario.

<https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/2834/CuevasDuarte-Yuridy-2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Decreto 1295 de 1994 [Ministerio de trabajo y seguridad social]. Por el cual se determina la organización y administración del sistema general de riesgos profesionales. Junio 22 de 1994.

https://www.cvc.gov.co/sites/default/files/Sistema_Gestion_de_Calidad/Procesos%20y%2

0procedimientos%20Vigente/Normatividad_Gnl/Decreto%201295%20de%201994-Jun-22.pdf

Decreto 1072 de 2015 [Ministerio de trabajo]. Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario. Mayo 26 de 2015.

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>

Fernández Toledo, R. (2015). El poder disciplinario del empleador: Configuración jurídica de la sanción laboral que puede imponer al trabajador dependiente. *Revista de derecho XLIV*, 423-460.

<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137117/Fernandez-El-poder-disciplinario-del-empleador.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Flores, G. (2006). "Presentismo" potencialidad en accidentes de salud . *Acta medica costarricense* .

https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-60022006000100006

Fontalvo Herrera, T., Granadillo, E., Morelos Gómez, J. (2018). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional . *Dimensión empresarial*.

<http://www.scielo.org.co/pdf/diem/v16n1/1692-8563-diem-16-01-00047.pdf>

García, M. (2011). Problema multifactorial del absentismo laboral, el presentismo y la procrastinación en las estructuras en que se desenvuelve el trabajador. *Medicina y seguridad del trabajo*, 111-120.

<https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57n223/especial2.pdf>

Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Editorial Brujas.

Huilcapi Masacon, M., & Castro Lopez, G. y. (2016). Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial. *Dominio de las ciencias* , 311-333.

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=9UDXPe4U7aMC&oi=fnd&pg=PA9&dq=Introduccion+a+la+metodolog%C3%ADa+de+la+investigac%C3%B3n+cient%C3%ADfica.&ots=b9mKLXnQBO&sig=7oZnluK4QzvjbUieTmk1E3v_xM#v=onepage&q=Introduccion%20a%20la%20metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigac%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.&f=false

Jimenez Villalva, S., y Marrugo Jaraba, R.A. (2017). *Análisis de los factores que generan ausentismo en el personal operativo de la fundación ser social de la ciudad de cartagena*. [Trabajo de grado: Universidad de Cartagena] Repositorio Universidad de cartagena.

<https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/5553/TESIS%20DE%20ANALISIS%20DE%20AUSENTISMO%20LABORAL%20FUNDACION%20SERSOCIAL%20CARTAGENA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kury, D. A. (2011). *Ausentismo laboral en trabajadores de la industria manufacturera Villanueva- Honduras*. [tesis de maestría: Universidad Nacional autonoma de Nicaragua]. Repositorio Universidad Autónoma de Nicaragua.

<https://repositorio.unan.edu.ni/7232/1/t656.pdf>

Lazo Páez, A. y Roldán Abellán, B. (2015). Implicaciones del presentismo en la productividad laboral del area de la salud. *Asociación Costarricense de Medicina Legal y Disciplinas Afines*.

<https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art18v32n1.pdf>

Ley 1562 de 2012. Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional. Julio 11 de 2012. DO. No. 48488.

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>

Martinez, E. y. (2008). Inactividad física y ausentismo en el ambito laboral. *Revista de salud pública journal of public Health*, 227-238.

<http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v10n2/v10n2a03.pdf>

Molinera, J. (2006). *Absentismo laboral 2da edición*. FC Editorial.

https://books.google.com.co/books?id=NtQAYYTcGy8C&printsec=copyright&source=gs_b_s_pub_info_r#v=onepage&q&f=false

Muñoz Garcia, Y. y Prada S. (2018). *Evolución de la legislación sobre el pago de incapacidades medicas en Colombia*. Cali: Proesa.

<https://www.icesi.edu.co/proesa/images/stories/pdf/Documentos%20de%20Trabajo%2017-2.pdf>

Muriel Ortega, M. y Becerra Torres, S. (2017). *Factores internos y externos que conllevan al ausentismo laboral en supertiendas y droguerías olímpica S.A.* [tesis de grado:

Universidad de Envigado] Repositorio Institución universitaria de envigado .

http://bibliotecadigital.iue.edu.co/jspui/bitstream/20.500.12717/297/1/iue_rep_pre_psi_muriel_2018_ausentismo_laboral.pdf

Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación: diseño y ejecución*. Bogotá: Ediciones de la U.

Norma técnica colombiana (NTC) 3701 de 1995 [ICONTEC Higiene y seguridad. Guía para la clasificación, registro y estadística de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Marzo 15 de 1995.

<https://syeconsultores.files.wordpress.com/2018/09/ntc-3701-clasificacion-y-estadistica-de-at-y-el.pdf>

Norma técnica colombiana (NTC) 3793 de 1996 [ICONTEC]. Salud Ocupacional. Clasificación, registro y estadísticas de Ausentismo Laboral. Mayo 15 de 1996.

https://seguridad-y-salud0.webnode.es/_files/200000102-cec28cfb8e/NTC3793.pdf

Núñez Herrera, P. (2021). *La motivación y su relación con el rendimiento de los colaboradores de la empresa CHEMIFABRIC SAC*. [tesis de grado :Universidad señor de Sipán] Repositorio Universidad señor de Sipán.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8664/N%c3%ba%c3%b1ez%20Herrera%2c%20Paul.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Resolución 2346 de 2007 [Ministerio de Protección Social]. Por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales. Julio 11 de 2007.

<https://www.ins.gov.co/Normatividad/Resoluciones/RESOLUCION%202346%20DE%202007.pdf>

Resolución 2646 de 2008 [Ministerio de Protección Social]. Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de estas. Julio 17 de 2008.

<http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>

Salazar Estrada, J. G., Guerrero Pupo, J. C., Machado Rodriguez, Y. B. y Cañedo Andalia R.

(2009). Clima cultural y organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*.

Sampieri, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación sexta edición*. Mc Graw Hill Education.

Sanchez, D. C. (2005). ausentismo laboral: una visión desde la gestión de seguridad y salud en el trabajo. *Salud bosque*.

<https://masd.unbosque.edu.co/index.php/RSB/article/view/182/114>

Tatamuez Tarapues, R. A., Domínguez, A. M. y Matabanchoy Tulcán S. M. (2018). Factores asociados al ausentismo laboral en america latina. *Universidad de Nariño*.

<https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/3798/5031>