

Estrategia para la prevención del ausentismo laboral en una empresa de dotaciones médicas en la ciudad de Valledupar, Cesar.

**ESTRATEGIA PARA LA PREVENCIÓN DEL AUSENTISMO LABORAL EN  
UNA EMPRESA DE DOTACIONES MÉDICAS EN LA CIUDAD DE VALLEDUPAR,  
CESAR**

**ANDREA CAROLINA RAMOS VARELA  
MYRIAM DEL CARMEN MERA PEDRAZA**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN  
EL TRABAJO**

**BOGOTÁ, D.C  
DICIEMBRE DE 2020**

Estrategia para la prevención del ausentismo laboral en una empresa de dotaciones médicas en la ciudad de Valledupar, Cesar.

**ESTRATEGIA PARA LA PREVENCIÓN DEL AUSENTISMO LABORAL EN  
UNA EMPRESA DE DOTACIONES MÉDICAS EN LA CIUDAD DE VALLEDUPAR,  
CESAR**

**AUTORAS:**

**ANDREA CAROLINA RAMOS VARELA  
MYRIAM DEL CARMEN MERA PEDRAZA**

**DOCENTE ASESOR:**

**FABIO ENRIQUE CASTRO ARDILA**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN  
EL TRABAJO**

**BOGOTÁ, D.C  
DICIEMBRE DE 2020**

## Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROYECTO .....	11
1.1. Problema de investigación.....	11
1.2. Objetivos.....	13
1.2.1. Objetivo General:.....	13
1.2.2. Objetivos específicos:.....	13
1.3 Justificación.....	14
CAPÍTULO 2. MARCO DE REFERENCIA .....	16
2.1. El Ausentismo Laboral.....	16
2.2. Causas y Consecuencias del Ausentismo Laboral.....	21
2.3. Tipos de ausentismo.....	25
2.4. Dimensiones que Influyen en el Ausentismo Laboral.....	28
2.5 Riesgo psicosocial.....	34
2.6 Gestión para el ausentismo laboral.....	37
CAPÍTULO 3. MARCO METODOLÓGICO .....	40
2.7 Tipo de estudio.....	40
2.8 Población.....	40
2.9 Procedimientos.....	40
3.0 Técnicas para la recolección de datos.....	41
3.1 Técnicas para el análisis de la información.....	42
3.2 Consideraciones éticas.....	42
CAPÍTULO 4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	43
DISCUSIONES Y CONCLUSIONES.....	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	73

## **INDICE DE TABLAS**

Tabla 1 Cronograma de actividades.....	40
Tabla 2. Estrategia para la prevención del ausentismo laboral. ....	69

## INDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Edades.....	44
Gráfica 2. Área en que labora.....	45
Gráfica 3. Salarios Mínimos Legales Vigentes devengados.....	46
Gráfica 4. Estrato socioeconómico de la vivienda donde residen los trabajadores .....	46
Gráfica 5. Tenencia de la vivienda .....	47
Gráfica 6. Número de personas a cargo.....	47
Gráfica 7. Nivel educativo.....	48
Gráfica 8. Género .....	49
Gráfica 9. Tiempo laborando en la empresa.....	49
Gráfica 10. Satisfacción de los empleados frente a incentivos y/o recompensas otorgados por la empresa.....	52
Gráfica 11. Satisfacción de los empleados frente al estilo directivo/administrativo de la empresa.....	53
Gráfica 12. Satisfacción de los empleados frente al espíritu de trabajo (orgullo, trabajo en equipo).....	54
Gráfica 13. Probabilidad de que el trabajador recomiende la empresa a un amigo que esté buscando empleo .....	54
Gráfica 14. Probabilidad de que la empresa motive a los trabajadores a dar su máximo rendimiento todos los días.....	55
Gráfica 15. Probabilidad de que el trabajador deje de trabajar para la empresa.....	56
Gráfica 16. Ausentismo Laboral en alguna ocasión por parte de los trabajadores .....	57
Gráfica 17. Causas por las que se ha ausentado un trabajador.....	58
Gráfica 18. Consecuencias del ausentismo laboral en la empresa, desde la percepción de los empleados .....	58
Gráfica 19. Afectados por el Ausentismo Laboral en la empresa, desde la percepción de los empleados .....	59
Gráfica 20. Solución del jefe inmediato ante el Ausentismo Laboral de un empleado, desde la autopercepción de los trabajadores .....	59

Gráfica 21. Existencia de problemas de comunicación dentro de la empresa, desde la percepción de los empleados .....	61
Gráfica 22. Problemas de comunicación hallados en la empresa, desde la percepción de los empleados .....	61
Gráfica 23. Tratamiento de la empresa frente a posibles rumores, desde la percepción de los empleados .....	62
Gráfica 24. Percepción por parte de los empleados, de la comunicación de la empresa .....	63
Gráfica 25. Realización de actividades por parte de la empresa para el clima organizacional, desde la percepción de los empleados .....	63
Gráfica 26. Sugerencias de los empleados para disminuir el Ausentismo Laboral .....	64
Gráfica 27. Rangos Salariales en Colombia .....	65

## **INDICE DE ANEXOS**

Anexos A. Ficha Técnica del instrumento .....	80
Anexos B. Consentimiento informado .....	84
Anexos C. Encuesta digital.....	88
Anexos D. Reporte semanal.....	94

## INTRODUCCIÓN

El fenómeno ausentista constituye una problemática existente en casi todas las empresas e influye directamente en el desenvolvimiento, planificación y ejecución del trabajo, por lo que requiere de análisis, seguimiento y control permanente. Lograr una gestión adecuada de esta realidad en la empresa demanda el estudio de sus causas por medio del reconocimiento de las variables y factores a los que podría estar asociada, en función de las características de sus miembros, del entorno donde se produce y del momento que vive la organización.

La presencia de ausentismo laboral constituye una problemática de gran importancia para toda organización por las implicaciones que conlleva en los diferentes ámbitos del desarrollo de la relación trabajador – empleador – cliente. La identificación de las causas que generan ausentismo representa un reto que debe ser considerado en toda empresa y su seguimiento y control periódico debe formar parte de la gestión diaria del manejo de los recursos humanos.

En el presente estudio, se considera importante y necesario analizar descriptivamente las variables asociadas a la generación de éste fenómeno entre los trabajadores de la empresa de Dotaciones Médicas La Fe, mediante el análisis de los elementos teóricos existentes y la recolección de datos con relación a las dimensiones: perfil sociodemográfico, clima organizacional y comportamientos para el compromiso de los empleados en función a su trabajo, y percepción del ausentismo laboral por parte de los mismos, dentro de la empresa.

La presente investigación, está estructurada por cinco capítulos orientados a la identificación del fenómeno del ausentismo laboral en la empresa Dotaciones Médicas

La Fe, en la ciudad de Valledupar, Colombia; con el fin de diseñar una estrategia que permita su prevención.

En el Capítulo 1, se realiza una descripción general del proyecto de investigación, donde se aborda el planteamiento del problema de la presente investigación y su justificación, para lo cual se enuncia el objetivo general y objetivos específicos de investigación que guiarán el trabajo.

Por otro lado, el Capítulo 2, presenta el Marco de Referencia que contiene un análisis de la fundamentación teórica y científica existente alrededor del fenómeno ausentista en las empresas, tendiente a orientar el desarrollo de la investigación práctica en el grupo objeto de estudio.

El Capítulo 3, contiene el Marco Metodológico de investigación utilizada durante el desarrollo del trabajo. Aquí se presentan los instrumentos para la recolección de información que se examina y evalúa. Se explica la metodología utilizada, tipo de estudio, población, procedimientos, técnicas de recolección y análisis de la información, y consideraciones éticas.

El Capítulo 4, hace referencia al análisis de resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta para el estudio del ausentismo laboral en una empresa de dotaciones médicas en Valledupar, Colombia, se recopiló datos generales que responden al perfil sociodemográfico de dicha empresa, clima organizacional y comportamientos para el compromiso de los empleados en función a su trabajo, y percepción del ausentismo laboral por parte de los mismos, dentro de la empresa.

En el Capítulo 5, se presenta la Estrategia para la Prevención del Ausentismo Laboral en la empresa Dotaciones Médicas La Fe, que contiene una guía de acciones para el tratamiento de las variables que pueden generar ausentismo, orientada a su prevención y diseñada en función de los resultados obtenidos en el proceso investigativo.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones a partir de los resultados del estudio realizado.

## CAPÍTULO 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROYECTO

### 1.1. Problema de investigación.

Las faltas constantes al lugar de trabajo, pueden impactar en el ambiente laboral, así como en las relaciones interpersonales del empleado. También se pueden generar efectos graves en el tema de productividad e incluso accidentes laborales por falta de personal indispensable en algunas áreas de trabajo. Además de la disminución productiva, el tiempo invertido para buscar un reemplazo y la sobrecarga de trabajo, el ausentismo tiene implicaciones económicas en la empresa.

El ausentismo pasa a ser anormal, cuando se presenta en grado excesivo, esto puede referirse a los días perdidos o a la frecuencia de ausencias, especialmente a los eventos de corta duración, ya que, si la duración es menor de cuatro días, se refleja más como una necesidad de ausentarse que una real incapacidad para trabajar, aunque hayan sido certificados por el médico.

Características personales, ocupacionales y organizacionales son de particular interés para el control del ausentismo excesivo. Enfrentar la ausencia laboral continua de trabajadores en una organización, implica adiestramiento de nuevo personal, la programación y ejecución de horas extras de trabajo, cubrimiento de unos costos en pago de horas extras o turnos extraordinarios. Además, crea posibles pérdidas en la producción o en la prestación de un servicio; inconformismos en el grupo de trabajo que, por causa de la ausencia laboral de uno o unos de sus compañeros, en repetidas ocasiones se ve obligado a sacrificar tiempos de recreación, de compartimiento familiar, estudios u otras actividades.

Estas acciones que se suelen realizar en el tiempo de descanso del trabajador, son afectadas por el fenómeno de ausentismo laboral, tendiendo a reflejarse en el curso y desarrollo organizacional óptimo de la empresa

Dentro de las medidas de prevención encontradas en la revisión bibliográfica para la realización de esta propuesta de investigación, se mencionan algunas como reducir la carga de trabajo, promover hábitos de vida saludable, racionalización de horarios, políticas de turnos, entre otras. Sin embargo, se destacan dimensiones que influyen dentro de este fenómeno, como las variables sociodemográficas, la cultura, los riesgos laborales (estrés y síndrome de burnout) y el clima organizacional.

Teniendo en cuenta lo anterior, se plantea estudiar el comportamiento del ausentismo laboral y factores que influyen en el mismo en una empresa de dotaciones médicas en la ciudad de Valledupar y se propone una estrategia para la prevención del mismo, formulando la siguiente pregunta de investigación:

*¿Qué estrategia se puede implementar en una empresa dedicada a la dotación y distribuciones de insumos y equipos médicos con el fin de prevenir el ausentismo laboral?*

A continuación, se presentan los diferentes cuestionamientos que guiaron los procedimientos que se adoptaron para entender el Ausentismo Laboral como problema:

¿Existe o no Ausentismo Laboral en la empresa Dotaciones Médicas La Fe?

¿Cuáles son las características significativas sociodemográficas que pueden correlacionarse con el fenómeno del Ausentismo Laboral en la empresa Dotaciones Médicas La Fe?

¿Cómo afecta el Ausentismo Laboral en el clima organizacional de la empresa?

Así mismo, ¿Qué sugerencias de mejoramiento del Clima Laboral, se pueden proyectar, para mejorar el ambiente afectado por el ausentismo?

## 1.2. Objetivos.

### 1.2.1. Objetivo General:

Identificar el fenómeno del ausentismo laboral en la empresa Dotaciones Médicas La Fe, en la ciudad de Valledupar, Colombia; con el fin de diseñar una estrategia que permita su reducción y prevención.

### 1.2.2. Objetivos específicos:

- Describir el perfil sociodemográfico de la población trabajadora de la empresa.
- Analizar el comportamiento del ausentismo laboral dentro de la empresa desde la percepción de sus empleados.

- Reconocer los factores que influyen en el ausentismo laboral de los trabajadores de la empresa.
- Diseñar un programa estratégico, que favorezca la prevención del ausentismo laboral en una empresa de dotaciones médicas.

### 1.3 Justificación.

Dentro del ámbito organizacional se produce un fenómeno que pese a ser común en la mayoría de empresas, independientemente del sector al que pertenezcan o a su tamaño, constituye una dificultad que sigue brindando campo para la investigación, y que por lo subjetivo de su entorno no siempre resulta fácil de resolver.

Reducir el ausentismo laboral es un reto para muchas empresas. Un gran número de ausencias de empleados puede afectar enormemente la productividad y los resultados de la empresa, perjudicando el alcance de sus objetivos y reduciendo su rentabilidad. A menudo, este problema puede estar originado por malas prácticas de comunicación efectiva por parte del empleador.

Analizar el comportamiento del ausentismo laboral en la empresa Dotaciones Médicas La Fe, demanda el estudio de sus causas por medio del reconocimiento de las variables y factores a los que podría estar asociado, en función de las características de sus miembros, del entorno donde se produce y del momento que vive la organización.

Es así, que, al observar la dinámica laboral en la empresa, se determinarán las conexiones entre diversas causas y variables que se relacionan con el perfil

Estrategia para la prevención del ausentismo laboral en una empresa de dotaciones médicas en la ciudad de Valledupar, Cesar.

sociodemográfico, estrés laboral, la cultura organizacional, la realidad de la organización, entre otras, y que asociadas llevan a la generación del problema.

Así mismo, identificar los motivos del ausentismo laboral en la empresa Dotaciones Médicas La Fe, permitirá la construcción de planes de prevención encaminados a gestionar oportunamente el riesgo.

## CAPÍTULO 2. MARCO DE REFERENCIA

### *2.1. El Ausentismo Laboral.*

Este capítulo comprende el contexto de antecedentes, conceptos e información alrededor del cual gira la investigación sobre la problemática que genera el Ausentismo Laboral en los trabajadores de la empresa Dotaciones Médicas La Fe; basada en la teoría existente y el análisis de la evolución del fenómeno a lo largo del tiempo.

Al analizar la dinámica laboral en las empresas varios autores ratifican las conexiones entre diversas causas y variables que pueden ir desde las más objetivas como los costos que genera hasta las menos objetivas como el estrés laboral, la cultura organizacional con su componente humano y generacional, la realidad de la organización entre otras y que asociadas llevan a la generación del problema que no se presenta de forma aislada en ninguna empresa; identificar los motivos permite la construcción de planes de acción encaminados a minimizar o eliminar los factores que lo originan, sus consecuencias, así como guiar su prevención.

La ausencia de los trabajadores en su lugar de trabajo es un fenómeno que representa una problemática de gran importancia para el adecuado desenvolvimiento de las empresas y uno de los que produce mayor preocupación a los empresarios, ya que, al ser un problema aparentemente común por su presencia en casi todas las empresas, representa un dilema de difícil solución por la complejidad existente alrededor de sus causas, las consecuencias que de él se derivan y la generación de afectaciones.

El diccionario de la Real Academia define la palabra Ausentismo como Absentismo; del neologismo inglés “*absenteeism*” y este der. del lat. *absens*,

“*entis*” que significa ausente. Los tres significados que menciona para esta palabra son:

1. m. Abstención deliberada de acudir al lugar donde se cumple una obligación.
2. m. Abandono habitual del desempeño de funciones y deberes propios de un cargo.
3. m. Costumbre de residir el propietario fuera de la localidad en que radican sus posesiones o propiedades.

Desde otra perspectiva, Klaric (1976), aborda otros elementos para la comprensión de las ausencias en el trabajo, especialmente porque hacen referencia a la estructura y a la organización del trabajo, factores que hasta el momento no se habían tenido en cuenta y que van a ser dirigidos por la disciplina sociológica. Por tanto, se analizan aspectos propios de la tarea a desempeñar tales como la monotonía y la falta de iniciativa, que van a modificar en cierta manera la conceptualización y definición del absentismo como un acontecimiento que es consecuencia de la civilización industrial, y que en muchos casos constituye la única respuesta posible a las tensiones de la vida profesional, individual y familiar. (Martínez y Marín, 2001).

Nicholson, Brown y Chadwick-Jones (1976), analizan minuciosamente las ausencias en el trabajo como conductas laborales que obedecen a determinadas actitudes en el trabajo motivadas principalmente por la satisfacción e insatisfacción laboral. Estos investigadores bajo la perspectiva psicológica marcan una trayectoria analítica muy rigurosa, que unifica las primeras conclusiones con las más recientes a través de la denominación de ausencias en el trabajo, y que están en la misma tendencia que los tipos de comportamiento de asistencia al trabajo, y los estímulos que a ellos se asocian.

A su vez, realizan un análisis de cien estudios relacionados con la ausencia en el trabajo y descubren, una gran variedad de métodos y acercamientos, en los que no se encuentra una definición operativa y uniforme, al estar el concepto diseminado en ausencias por enfermedad, ausencias por causas desconocidas y ausencias certificadas y no certificadas.

En términos generales, la ausencia en el trabajo la conceptúan como un acto individual de elección de actividades alternas, que implica, en muchos casos, el abandono o el escape de la vigilancia, y la resistencia individual o grupal hacia un sistema de organización inflexible. De aquí que la ausencia sea considerada, en algunos casos una estratagema en las relaciones intergrupales, o como una conducta de defensa y agresividad ante los conflictos que con cierta regularidad surgen en los procesos de relación socio laboral en las empresas”. (Martínez y Marín, 2001).

Otra definición de ausentismo laboral o ausencia de trabajo fue tomada en cuenta por primera vez por Dubois en 1977, ya que se dio cuenta del tiempo de trabajo perdido en el siglo XIX debido a largas jornadas de trabajo, en las 24 que se incluían los días de fiesta. “Dubois ubica el ausentismo en una conducta que se plasma en forma de acción obrera, muy parecida a la huelga, y que se manifiesta en etapas determinadas del ciclo laboral de los individuos en una empresa, para expresar el rechazo de la situación laboral, o como una actuación que permite conseguir una remuneración sin contrapartida del trabajo, y valorar el tiempo que se emplea fuera de la empresa. (Martínez y Marín, 2001).

Según Chiavenato (2001) el Ausentismo es el término empleado para referirse a las faltas o inasistencias de los empleados en el trabajo. Chiavenato plantea que es la suma de los periodos en que, por cualquier motivo, los empleados no asisten al trabajo en la organización, incluyendo retardos y faltas parciales.

A principios de nuestro siglo comienzan a ser conocidos los accidentes de trabajo voluntarios en contextos de actividad con un grado de riesgo considerable para tener así una vía de escape y poder continuar con el puesto de trabajo. A estos “accidentes” junto con la situación anterior se denominaba ausentismo, en otro punto la palabra ausentismo se utiliza con un sentido de desprecio por los trabajadores que deben cumplir con un horario específico en su trabajo y hacen mención de las faltas de los compañeros.

Camarota (2015), refiere que la palabra ausentismo, proviene del vocablo latino "*absentis*" que significa "*ausente, separado, lejano*". Aplicado a la materia laboral, se interpreta como el incumplimiento por parte del trabajador de la jornada laboral. Señala Camarota, que la "*ausencia*" es, por lo tanto, el período no previsto de tiempo perdido y "*ausente*" el trabajador que no concurre a su labor y "*ausentista*" es el que presenta episodios repetidos de ausencia, en una frecuencia mayor que la mediana. Desde el punto de vista práctico, el ausentismo puede definirse como la pérdida temporal de horas o días de trabajo, independiente de las causas que lo originen.

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” (citado por D'Ottone Clemenco, 2006). Es de destacar que, según la definición de la OIT, se excluyen como ausentismo los períodos vacacionales, pero también las huelgas, el embarazo normal y la prisión.

Romero (2013), corrobora la incidencia directa del ausentismo sobre el adecuado desenvolvimiento de las actividades laborales en las organizaciones; contar con menos trabajadores en una determinada área representa una dificultad que complica en gran medida el cumplimiento de la planificación de trabajo y no permite alcanzar los

resultados esperados lo cual termina influyendo negativamente en los indicadores de eficiencia empresarial, así como en su competitividad externa.

Por lo expuesto, encontrar un concepto generalizado de ausentismo no es fácil ya que su asociación a una gran cantidad de causas y variables hace que el fenómeno sea diferente para cada empresa donde se lo analice, de ahí que a lo largo del tiempo varios estudiosos de las relaciones trabajador – empleador, han dado diversas definiciones para una misma problemática en función también del momento en que ha sido realizado el estudio, éstas han ido complementándose y adaptándose a las realidades de las empresas sin distinción de rama o tamaño; razón por la cual también su medición debe acoplarse a las características propias del objeto de estudio, las estadísticas oficiales tampoco han logrado estandarizar su medición o análisis. (Romero, 2013).

La complejidad de su investigación y medición hace que su estudio se vuelva difícil y sea muchas veces dejado de lado; cuando debería considerarse prioritario su análisis, así como la búsqueda de soluciones precisamente por la gran cantidad de factores que intervienen para su aparición; mismos que al ser identificados sirven para la implementación de herramientas de mejora para la eficiencia de sectores empresariales privados y públicos.

Investigar los motivos que originan el ausentismo laboral representa un reto de gran importancia para las áreas de Recursos Humanos. Disminuir los indicadores de ausentismo requiere del empleo de diferentes métodos que permitan evitar que los colaboradores se ausenten de su lugar de trabajo, desde el ámbito legal por ejemplo por medio de restricciones amparadas en normativas como Reglamentos Internos y el Código del Trabajo.

## *2.2. Causas y Consecuencias del Ausentismo Laboral.*

Diversos autores coinciden al enumerar las posibles causas que anteceden al ausentismo laboral, como señala Molinera, J. F. M. (2006) las causas pueden estar relacionadas con: incapacidad temporal, maternidad, causas legales y causas psicológicas y podrían ser voluntarias o involuntarias.

En función de las causas, existen varios estudios para agrupar las ausencias. Romero (2013), refiere la siguiente clasificación con relación a los factores que lo ocasionan:

- **Entorno institucional:** Relativo a las condiciones generales del mercado laboral, en temas de protección Legal o del Sistema de Seguridad Social que pueden en algunos casos facilitar justificaciones para el absentismo.
- **Empleado:** Se ocupa de las características sociodemográficas propias de cada trabajador como: edad, género, estado civil, entre otras.
- **Condiciones en el trabajo:** Relacionado al entorno laboral tanto físico como psicológico en el que se desenvuelve el empleado, su nivel de satisfacción y compromiso.
- **Empresa:** Concerniente a tipo, tamaño, esquemas de retribución manejados en la empresa.

Si bien los diferentes autores pueden coincidir al identificar las causas, la importancia radica en su reconocimiento, donde probablemente se encuentren asociadas de forma principal a una o varias de ellas y que a su vez pueden estar relacionadas con variables como cultura organizacional, clima, riesgos laborales o *engagement*.

El ausentismo es una contingencia que está asociada al ámbito laboral por medio de las condiciones físicas y psicosociales existentes y al entorno extra laboral por medio de la relación trabajo familia, así como también a las características propias de cada individuo. (Peiró, 2008).

Se tomará como referencia una parte de la clasificación propuesta por Jesús Francisco Molinera (2006), para las causas de ausentismo:

- **Incapacidad temporal:** Merece una atención especial esta causa de ausentismo ya que en la mayoría de ocasiones es el tipo de ausencia que se presenta con mayor frecuencia en las empresas, y se refiere a la ausencia temporal de un trabajador por accidente, enfermedad profesional o enfermedad común.
  
- **Causas Legales:** Aquellas que vienen motivadas por la existencia de una norma legal que permiten que un empleado no acuda a trabajar cuando se den determinadas circunstancias.
  
- **Causas Psicológicas:** Comprenden las enfermedades emocionales que ocasionan ausentismo laboral, dentro de ellas se encuentra el estrés, la falta de motivación asociada al clima organizacional y el mobbing.

Domínguez, Tatamuez y Matabanchoy (2016), en su estudio de los factores asociados al ausentismo laboral en América Latina, realizan una clasificación en tres grupos:

- **Factores individuales:** En este se encuentra una relación directa con la salud del trabajador, como enfermedades del sistema osteomuscular, osteoarticular, del sistema conjuntivo, enfermedades del sistema respiratorio, enfermedades gastrointestinales, enfermedades infecciosas, traumatismos y del sistema circulatorio. También, se evidenció la relación con trastornos mentales y del comportamiento, entre ellos se destaca la relación con la ansiedad, depresión y estrés, reconociendo que cualquier tipo de afección a la salud genera incapacidad médica que en su mayoría tiende a extenderse.
- **Variables sociodemográficas,** en las que se identificó una relación con el sexo femenino, siendo este el más propenso a estar ausente por la responsabilidad familiar a su cargo; edad mayor o igual a 45 años, puesto que conforme aumenta la edad se incrementa la frecuencia del ausentismo de mediano y largo plazo, nivel de escolaridad, donde el trabajador de nivel técnico los que se ausentan con mayor frecuencia; estado civil siendo los solteros quienes se ausentan más de su lugar de trabajo; fuente de ingresos, considerando que el aumento de los ingresos por otras fuentes se relaciona con más ausencia.
- **Factores intralaborales o propios de la organización** como la sobrecarga laboral, en la cual las cargas psíquicas relacionadas a la propia naturaleza del trabajo y a los mecanismos de control y supervisión, son considerados como generadores de estrés y depresión que conllevan a ausentarse de su lugar de trabajo. Factores ergonómicos e influencia de factores de riesgo en

el sitio de trabajo, tales como espacio físico del trabajo, ambiente térmico, posturas de trabajo, son situaciones que influyen para que el trabajador se ausente de su lugar de trabajo.

La insatisfacción laboral, donde los trabajadores perciben disminuidas sus posibilidades de expansión y crecimiento profesional, observando condiciones desfavorables e inadecuadas relaciones con los compañeros de trabajo que genera malestar ocasionando días de ausencia; enfermedades laborales que se producen por el ejercicio de una actividad laboral o por la exposición a diferentes agentes; cargo desempeñado, identificándose que en el equipo asistencial en casos de institución de salud tiende a ausentarse más que los administrativos; y jornada laboral, siendo los turnos nocturnos y matutinos e introducción de horas de trabajo flexible lo que producen mayor ausencia.

Peiró, (2008), afirma que el fenómeno ausentista produce una serie de consecuencias que alcanzan a las empresas en el aspecto económico en lo relacionado a sus niveles de productividad, competitividad, rentabilidad y pago de impuestos, a los trabajadores quienes también pueden ver afectado su ingreso a causa de su ausencia y en general a la economía del país por medio de la afectación al presupuesto del sistema de Seguridad Social.

La afectación que se produce en las empresas alcanza con sus efectos a la economía en el sentido de que mientras mayores sean los niveles de rentabilidad del sector empresarial mayor será el ingreso por carga impositiva para el estado y viceversa, por lo que queda demostrada la cadena de afectación a éstos tres actores.

Romero (2013), sostiene que en las empresas esta problemática representa una dificultad de doble vía, acarreando consecuencias para trabajadores y empleadores, por esto la responsabilidad de reducirlo o evitarlo debe ser asumida por ambos actores,

quienes están en la obligación de asumirla desde su rol de trabajador o línea de supervisión.

En organizaciones de servicios, el absentismo afecta directamente a los usuarios y clientes y su satisfacción con la calidad del servicio, ya que además bajar la calidad del servicio contribuye a afectar la imagen de la empresa y a deteriorar el ambiente del grupo de trabajo generando malestar entre el personal que debe asumir una mayor carga laboral. El ausentismo disminuye el nivel de productividad y añade costos a la organización.

### *2.3. Tipos de ausentismo.*

Bevan, Dench, Harper y Hayday (2004) establecen una taxonomía de diferentes tipos de absentismo en función de dos variables, según sea:

- **Planeado o no.** Entre los casos de ausencias planeadas los autores citan los permisos por vacaciones, permisos de maternidad, permisos de paternidad, asistencia a actividades de formación, actividades sindicales o asistencia a tribunales, entre otros.
- **De corta o larga duración.** En cuanto a las no planeadas, los autores contemplan que la enfermedad “genuina”, accidentes de trabajo o enfermedad de familiares dependientes (especialmente niños) serían algunos ejemplos. Así mismo, consideran que las ausencias consecuencia de malas relaciones con superiores o compañeros o consecuencia de mal ambiente de trabajo, son realmente bajas no planificadas, ya que no existe una planificación previa sobre tal conducta.

En cualquier caso, será difícil discernir la etiología de la ausencia ya que en estos casos suelen estar asociadas a un parte de baja, firmado por un médico, siendo por tanto difícil medir la intencionalidad o no de la baja. En cuanto a la distinción entre ausencias de corta o larga duración, es difícil determinar el número de días por el que consideraremos la ausencia de corta o larga duración.

Los autores señalan que normalmente suele existir una relación entre las ausencias de larga duración y su carácter planeado. La caracterización del segundo tipo (absentismo voluntario) es más complicado ya que en la mayoría de los casos se oculta bajo la situación de una baja médica por enfermedad común.

Por su parte, Molinera (2006), clasifica el ausentismo en dos grupos: justificado e injustificado.

- **Ausentismo justificado:** Cuando se produce de forma involuntaria a consecuencia de calamidad doméstica, estudios, temas familiares, ausencias médicas validadas por incapacidad temporal ya sea por enfermedad común o profesional, accidente, motivos legales o judiciales.

Cuando se hace referencia a los permisos es importante mencionar aquellos casos donde el supervisor concede un permiso recuperable, éste tipo de ausencia aparentemente no afecta los costos, pero puede afectar el servicio en los momentos en los que el trabajador se encuentra ausente, volverlo una práctica común podría influir negativamente en los indicadores de calidad del servicio al cliente y por consiguiente dañar la imagen de la empresa.

- **Ausentismo injustificado:** Un ausentismo se considerará injustificado cuando el trabajador incurra de forma deliberada y voluntaria en ausencias,

que no cuenten con un respaldo o prueba que las justifique y que serían susceptibles de sanción como faltas injustificadas y atrasos.

La no presencia del trabajador por motivos injustificados podría obedecer a un clima laboral entendido por el trabajador como inapropiado para su desarrollo personal y profesional. En las empresas pueden existir pequeños grupos de empleados que no priorizan responsabilidades y colocan en segundo plano las obligaciones contraídas con la empresa, adoptando actitudes absentistas manifestadas en ausencias temporales ocasionadas por causas fingidas o simuladas, situación que representa un problema para el área a la que pertenecen, para Recursos Humanos y para el Departamento médico por la dificultad en emitir un diagnóstico.

Según Molinera (2006), el empleado absentista voluntario se caracteriza por darse de baja frecuentemente, pero con bajas de corta duración. El riesgo de este tipo de ausencias se encuentra en el manejo que se les dé por parte de quienes tienen la responsabilidad de controlarlas, para evitar que terminen originando en el grupo no absentista molestia y un efecto de contagio que alimente el inicio de una cultura absentista.

Para el caso de empresas del sector servicios, el ausentismo suele respaldarse en justificativos relacionados a supuestos problemas de salud, que permiten al empleado no presentarse a trabajar; identificar las ausencias reales de aquellas fingidas o generadas a partir de excusas irreales, por tanto, representa un punto de análisis relevante. Dicho fingimiento podría encontrarse asociado a un posible entorno laboral inadecuado para el trabajador.

Romero (2013), afirma que si el ausentismo no es sólo un problema médico, sino que constituye un problema vinculado a la actitud individual y colectiva ante el trabajo, se debe considerar que las actitudes manifestadas por los trabajadores pueden surgir como un mecanismo de defensa ante aquello que califican como negativo para su desenvolvimiento al interior de la empresa o del área a la que pertenece, pudiendo afectar

su salud física y psicológica, su nivel de motivación y compromiso y por consiguiente sus resultados.

Por su lado, Chávez (2007), menciona que reacciones de tipo psicosomáticas pueden ser prevenidas si se identifica y trabaja adecuadamente en las variables que se presentan como causantes del ausentismo; un mal ambiente laboral o una mala gestión de mandos intermedios podría propiciar reacciones que desemboquen en consultas médicas o actitudes de fingimiento que pretenden interrumpir el trabajo, dando paso a ausencias de corta duración que a la larga constituyen un perjuicio para la programación del trabajo, con este tipo de pausas el individuo trata de descansar de un ambiente que percibe como hostil.

Bastide, P. (2012), clasifica el ausentismo laboral en dos grupos:

- **Ausentismo no controlable:** Es aquel donde la empresa no posee herramientas concretas de inmediata aplicación que permitan reducir los índices de ausentismo ya que se tratan de causas que corresponden a las leyes laborales vigentes (licencias gremiales, de estudio, legal, entre otras).
- **Ausentismo controlable:** Responde a causas donde la empresa puede disminuir los valores a través de medidas preventivas que tiendan a evitar accidentes laborales y licencias por enfermedad.

#### *2.4. Dimensiones que Influyen en el Ausentismo Laboral.*

### **Variables Sociodemográficas.**

“La demografía estudia la población desde el punto de vista cuantitativo” (Pallmall,2014). En este sentido los datos demográficos con que cuentan las empresas brindan información relevante para el análisis de la problemática ausentista.

Las variables sociodemográficas contemplan género, edad, escolaridad, ocupación, convivencia en pareja, lugar de trabajo actual, antigüedad en la empresa, nombre del cargo, tipo de cargo, antigüedad en el cargo actual, departamento, área, sección donde trabaja, tipo de contrato, horas de trabajo contractualmente establecidas, modalidad de pago, entre otros.

### **Cultura organizacional.**

Al analizar las causas de la problemática ausentista debemos tener en cuenta la cultura organizacional. Ésta constituye un proceso dinámico que está firme, profunda y sistemáticamente engarzada en los pensamientos, percepciones y sentimientos de la gente; por otro lado, suministra una perspectiva integral y da sentido a las situaciones. (Romero 2013).

La cultura organizacional es el conjunto de los comportamientos socialmente reconocidos dentro de la organización (Arnoletto, 2009). La cultura de una organización constituye una variable que le muestra al empleado aquello que está permitido o no y con esto le da una perspectiva de la respuesta que puede recibir ante un comportamiento absentista.

Si la cultura con relación al absentismo se presenta permisiva, el mensaje que transmite abre posibilidades de ausencia para todos, esto podría incluso llevar a pensar que la culpa no está en el trabajador sino en el sistema que lo permite. Por lo tanto, las empresas deben trabajar en el fortalecimiento de una cultura de prevención y compromiso que evite que malas interpretaciones o prácticas, generen más bien el fortalecimiento de culturas absentistas. (Peiró, 2008).

Normalmente las empresas conviven con empleados de distintas generaciones, esto bien manejado, puede fortalecer el desenvolvimiento de un área de trabajo, pero si no es entendido de manera adecuada puede convertirse en un obstáculo y llegar a ser un factor de refuerzo para el ausentismo laboral.

### **Clima Organizacional.**

El clima organizacional, también es llamado ambiente laboral, ambiente organizacional o clima laboral. Acerca del clima organizacional, se han realizado muchas investigaciones, que lo han caracterizado mediante la medición de diversas variables organizacionales, individuales, de comunicación, de percepción, de control, de procesos, etc., y que son estos estudios lo que han permitido que se generen concepciones variadas del clima organizacional (Olaz, 2013).

Una de las conceptualizaciones cuya visión relaciona el clima con el comportamiento del trabajador es la propuesta por Forehand & Gilmer (1964), donde mencionan que el clima organizacional tiene relación directa con tamaño, nivel de autoridad, liderazgo, estructura y complejidad de la organización y lo definen como el conjunto de características que describen una organización y que distinguen a la organización de otras organizaciones; son relativamente perdurables en el tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización.

Chiang (2011), define al clima organizacional como un constructor de grupo de trabajo, es decir de un grupo de personas que trabajan juntas y por ello pueden compartir percepciones.

El concepto de clima laboral es explicado de maneras distintas, por ejemplo, para Anzola (2003), el clima laboral se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.

Méndez (2006), afirma que el clima laboral es el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

El clima laboral está relacionado con el saber hacer de la dirección de la empresa y con los comportamientos de las personas, con la manera de trabajar y de relacionarse, con la utilización de la tecnología adecuada y con la propia actividad de cada uno. Influyen en el clima laboral factores como la formación, las expectativas de promoción, la seguridad en el empleo, la jornada laboral, las ventajas sociales, etc. No siempre el clima laboral es similar en el seno de una misma empresa, a veces se encuentran departamentos con un buen clima laboral y otros no.

En conclusión, se podría decir entonces, que el clima laboral o clima organizacional, es la percepción que tienen los miembros de una organización del ambiente que hay dentro de esa organización. El clima laboral puede afectar al comportamiento de los miembros de la organización, así como los comportamientos de los miembros también afectan al tipo de clima laboral de la organización.

Es inevitable que exista en todas las empresas un pequeño número de empleados que trasladan consciente o inconscientemente sus frustraciones y su conflictividad emocional o simplemente su irresponsabilidad o la falta de autoestima imprescindible para el cumplimiento de las obligaciones que tienen contraídas, al terreno de sus relaciones con la empresa.

Este tipo de empleados, utiliza la mayoría de las veces la incapacidad temporal para justificar sus ausencias, simulada o ampliada y legitimada por el médico, perjudicando de esta manera no sólo a la empresa sino también al sistema nacional de salud. El empleado ausentista voluntario se caracteriza por darse de baja con frecuencia, pero con bajas de corta duración.

La influencia que ejercen los mandos medios en el ausentismo laboral de sus equipos de trabajo se manifiesta en cómo éstos actúan en el desarrollo de la dinámica laboral del grupo a cargo. El supervisor inmediato debe conocer a profundidad a su gente, ser capaz de identificar influencias positivas y negativas entre los integrantes del grupo, mantener una comunicación oportuna, manejar un relacionamiento respetuoso, mantener motivado al personal y aplicar de ser necesario correctivos, pero sobre todo trabajar en la prevención de las causas que generen ausencias.

Adicionalmente será responsabilidad de la dirección brindar a los mandos medios el apoyo necesario otorgándoles oportunidades de formación y desarrollo de competencias de gestión de personas como: dirección de personas, desarrollo de personas, liderazgo y trabajo en equipo.

La aplicación eficaz de los estilos de liderazgo debe llevar al grupo hacia la consecución de los objetivos de la organización, los objetivos del área a la que pertenecen y de sus objetivos personales. Deberá llevar también a mantener alta la

motivación del equipo y por tanto a contribuir en la disminución o eliminación del ausentismo. Un adecuado manejo del grupo por parte del mando intermedio, fortalecerá el compromiso y la unión del grupo, evitando trabajadores que busquen justificar faltas con motivos inexistentes. (Chávez, 2007).

## **Engagement.**

Delgado (2013), menciona que el *engagement*, en el contexto laboral se ha definido como un estado psicológico positivo relacionado con el trabajo que se caracteriza por el vigor, la dedicación y la absorción. *El engagement* es un indicador de motivación intrínseco por el trabajo, centrado en el funcionamiento óptimo del ser humano y la calidad de vida laboral en el futuro.

Este se refiere a un estado cognitivo afectivo más persistente en el tiempo, que no está centrado exclusivamente en un objeto o conducta. El vigor se caracteriza por los altos niveles de energía mientras se trabaja, persistencia y un gran deseo de esforzarse en el trabajo. La dedicación se manifiesta por altos niveles de significado por el trabajo, el entusiasmo, la inspiración, el orgullo y los retos relacionados con el trabajo. Finalmente, la absorción se caracteriza por la percepción que tiene el individuo de estar plenamente concentrado y feliz trabajando, se tiene la sensación de que el tiempo “pasa volando”.

Los *trabajadores engaged* tienen un fuerte sentimiento de pertenencia a la organización, son fieles a la empresa y rinden más allá de lo que formalmente se les exige. Diversos estudios encontraron que el *engagement* está positivamente relacionado con los resultados organizacionales como el compromiso organizacional.

Salanova y Schaufeli (2005), afirman que al ser el *engagement* un opuesto al burnout se relaciona con el ausentismo, en el sentido de que un *trabajador engaged*, tendrá menor tendencia a ausentarse de forma voluntaria que uno que presenta el síndrome de burnout.

Berdari (2015), expresa que las consecuencias del *engagement* se refieren básicamente a las actitudes hacia el trabajo y la organización (por ejemplo, la satisfacción en el trabajo, el compromiso organizacional y la poca intención de abandonar la organización), el desempeño en las tareas y la salud. Los *empleados engaged* están satisfechos con el trabajo y se sienten más leales y comprometidos con la organización en la que trabajan, y por lo tanto tienen menos intenciones de abandonarla que aquellos trabajadores que no son engaged. Estos trabajadores tienen niveles de motivación más altos para aprender nuevas cosas y tomar nuevos retos en el trabajo

### *2.5 Riesgo psicosocial.*

Los riesgos psicosociales son definidos por la Organización internacional del trabajo (OIT) en 1986 como las interacciones entre el contenido, la organización y gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores, a través de sus percepciones y experiencias.

Para referirse a riesgos psicosocial es importante tener en cuenta que el trabajador es el eje central y común entre la relación medio ambiente-trabajo, influenciada además por las características y capacidades del trabajador en cuanto a necesidades, cultura, situación personal fuera del trabajo. Se considera la estructura de la organización a la que él pertenece en cuanto a conflicto de roles, ambigüedad del rol, falta de participación y promoción del trabajo, como factor clave para el desarrollo del riesgo, así como la comunicación, influenciada por estilos de mando, relaciones interpersonales y falta de canales para comunicación fluida.

Los riesgos psicosociales generan afectaciones de tipo fisiológico, cognitivo y conductual, siendo estos generadores de enfermedades, cuya intensidad, frecuencia y

duración, dependerá de las circunstancias y de las diferencias individuales de cada trabajador afectado.

Se deben tener en cuenta aspectos intra y extra laborales y las condiciones individuales intrínsecas del trabajador, que influyen en la salud y el desempeño de las personas; el diagnóstico e intervención, es responsabilidad de las organizaciones o de los empleadores. Resolución 2646 (2008) / 2404 (2019).

Dentro de los aspectos intralaborales se encuentran:

- Condiciones ambientales.
- Jornada de trabajo.
- Gestión organizacional.
- Programa de capacitaciones.
- Clima organizacional.
- Organización del trabajo.
- Satisfacción del trabajador.
- Capacidades del trabajador.
- Comunicación.

Dentro de los aspectos extralaborales se encuentran:

- Medios de transporte usado.
- Uso del tiempo libre.
- Redes de apoyo.
- Características de la vivienda.
- Acceso a la salud.

- Acceso a servicios públicos.
- Características sociodemográficas y ocupacionales.

Dentro de los principales riesgos psicosociales se encuentran:

- **El estrés laboral:** Es el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación.
- **Acoso laboral:** Es toda conducta persistente y demostrable ejercida sobre un empleado o trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación o inducir la renuncia.
- **Síndrome de Burnout:** La definición más extendida y generalizada proviene de Maslach y Jackson (1986) que se refiere a un “Síndrome de agotamiento emocional, despersonalizado y reducida realización personal que puede aparecer en personal que trabajan con gente de alguna forma”.

El agotamiento emocional hace referencia al cansancio emocional que producen las tareas propias del trabajo, la despersonalización al tratamiento distanciadador que se aplica a las personas que se tiene que atender y la baja realización personal. Recoge la baja autoestima profesional que acompaña al ejercicio de la propia profesión.

Burnout es la consecuencia de un estrés crónico laboral. Se diferencia del estrés como riesgo psicosocial por sus efectos en el agotamiento emocional, más que en el físico, y su consiguiente pérdida de motivación personal.

El síndrome de Burnout está definido en la legislación colombiana como una enfermedad laboral derivada del estrés. Sin embargo, en la actual clasificación internacional de enfermedades (CIE-10) este síndrome no existe como diagnóstico médico, lo que dificulta su identificación y tratamiento, afectando la atención oportuna hacia los trabajadores, la implementación de acciones de prevención e intervención en las empresas.

#### *2.6. Gestión para el ausentismo laboral.*

Gamero Vigil A, Lora Oviedo y Martínez Jiménez (2013), mencionan que muy pocas empresas, han demostrado tener un plan estructurado de gestión del absentismo que les permita enfocar este problema de una manera organizada y ordenada. El plan definido debe realizarse en función de los medios disponibles, pues no es bueno concretar y comunicar un plan que no va a poder seguirse por falta de medios, de manera que es mucho más eficiente desarrollar un plan menos ambicioso, pero con una continuidad y una constancia garantizadas.

Por tanto, este debe adaptarse a la cultura y entorno de la empresa, así como contar con los representantes de los trabajadores en los casos en que sea posible.

Debemos entender el referido Plan como una herramienta de gestión que se estructura en cuatro fases:

➤ **Fase 1: Diagnóstico de la situación.** En esta primera fase, se deben realizar las acciones que permitan determinar cuál es la tendencia del absentismo laboral en la empresa. Esta información se extrae a través de distintas fuentes, y es recogida y ordenada sistemáticamente.

➤ **Fase 2: Planificación y definición de estrategias.** Una vez hecho el diagnóstico, se definirán las medidas para conseguir los objetivos propuestos. Estos deben ser coherentes y alineados con los objetivos estratégicos de la organización.

➤ **Fase 3: Ejecución del plan.** En esta fase, una vez realizada la planificación y el establecimiento de las distintas estrategias para la consecución de los objetivos, se procede a la ejecución del plan, donde se pueden realizar las siguientes acciones:

- Establecer un equipo de trabajo para la implantación, ejecución y seguimiento del plan, que puede articularse a través de la Comisión de Absentismo.

- Establecimiento y puesta en marcha de los distintos protocolos de actuación, ya sean dirigidos a todos los trabajadores o a los mandos intermedios, como pueden ser protocolos en caso de accidente laboral, en caso de ausencia imprevista, de reincorporación, etc.

- Incorporación de prácticas de conciliación.

- Seguimiento y control de la evolución.

- Herramientas de apoyo al ausente.
- Detección de prácticas punibles o sancionables.
- Difusión de las campañas de sensibilización.

➤ **Fase 4: Evaluación y mejora.** El análisis de la información nos permitirá realizar las siguientes acciones:

- Planificación de las distintas fases del proyecto y definición de objetivos.
- Definición del absentismo en la organización y de los indicadores de medición.
- Comparación interna y externa mediante análisis cualitativo y cuantitativo de indicadores de ausentismo de años anteriores.

### CAPÍTULO 3. MARCO METODOLÓGICO

#### 2.7 Tipo de estudio.

Esta investigación se diseñó bajo un estudio de tipo descriptivo mixto que buscó estudiar el comportamiento del ausentismo laboral dentro de Dotaciones Médicas La Fe.

#### 2.8 Población.

La muestra estuvo conformada por 31 empleados que se encuentran relacionados bajo contrato laboral vigente. El universo de la muestra fue de 37 empleados, pero 6 de ellos, no accedieron a participar en el estudio.

#### 2.9 Procedimientos.

*Tabla 1 Cronograma de actividades*

FASES/MESES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Elección del tema de investigación	X											
Búsqueda sistemática de artículos científicos	X											
Lectura y revisión sistemática de artículos científicos (primera fase)	X	X										
Estructuración del planteamiento del problema	X											

Estrategia para la prevención del ausentismo laboral en una empresa de dotaciones médicas en la ciudad de Valledupar, Cesar.

Estructuración de objetivos y justificación	X	X						
Elaboración de presupuesto y cronograma	X	X						
Elaboración de marco de referencia	X							
Estructuración del diseño metodológico	X							
Diseño del instrumento digital para la recolección de datos e información	X	X						
Aplicación del instrumento dentro de la empresa			X					
Análisis de los resultados			X	X	X	X	X	
Discusión							X	X X

### 3.0. Técnicas para la recolección de datos.

Se diseñó un instrumento tipo encuesta digital (Anexo C), compartida a través de correo electrónico, con la que se recopiló la información desde la autopercepción de los empleados, en ella se consultó sobre datos generales que complementan perfil sociodemográfico de la empresa, aspectos de clima organizacional, satisfacción general, presencia de ausentismo, causas del mismo y posibles acciones para la prevención de este.

Cabe resaltar que, para la aplicación de las encuestas, fue necesario que cada empleado otorgara el consentimiento informado (Anexo B) y por ende la autorización para participar en el presente estudio.

### *3.1. Técnicas para el análisis de la información.*

Una vez obtenida la información, se proceden a descargar los resultados en formato de tabla Excel, donde luego de ello se analizan las respuestas de cada pregunta de manera independiente para el diseño de gráficos y descripción de los mismos.

### *3.2. Consideraciones éticas.*

El trabajo de investigación “*Estrategia para la prevención del ausentismo laboral en una empresa de dotaciones médicas en la ciudad de Valledupar, Cesar*”, es una investigación sin riesgo, que busca estudiar el comportamiento del ausentismo en dicha empresa, con el fin de diseñar una estrategia para su prevención y disminución. La selección de los participantes en la investigación se realizará de forma justa y equitativa y sin prejuicios personales o preferencias.

La investigación aporta un gran beneficio para el campo de la Seguridad y Salud en el Trabajo, ya que proporciona una herramienta que optimizará los procesos para la prevención de riesgos psicosociales, mejorará la productividad y reducirá los costos, impactando sobre el clima organizacional en la empresa. Los participantes de la investigación aprobarán su participación dentro de estudio, a través del consentimiento informado, donde serán informados acerca del proceso de la investigación.

## CAPÍTULO 4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define el Ausentismo Laboral 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.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta para el estudio del ausentismo laboral en una empresa de dotaciones médicas en Valledupar, Colombia, se recopilaron datos generales que responden al perfil sociodemográfico de dicha empresa, clima organizacional y comportamientos para el compromiso de los empleados en función a su trabajo, y percepción del ausentismo laboral por parte de los mismos, dentro de la empresa.

El Decreto 1072 de 2015 define la descripción sociodemográfica como el Perfil sociodemográfico de la población trabajadora, que incluye la descripción de las características sociales y demográficas de un grupo de trabajadores, tales como: grado de escolaridad, ingresos, lugar de residencia, composición familiar, estrato socioeconómico, estado civil, raza, ocupación, área de trabajo, edad, sexo y turno de trabajo.

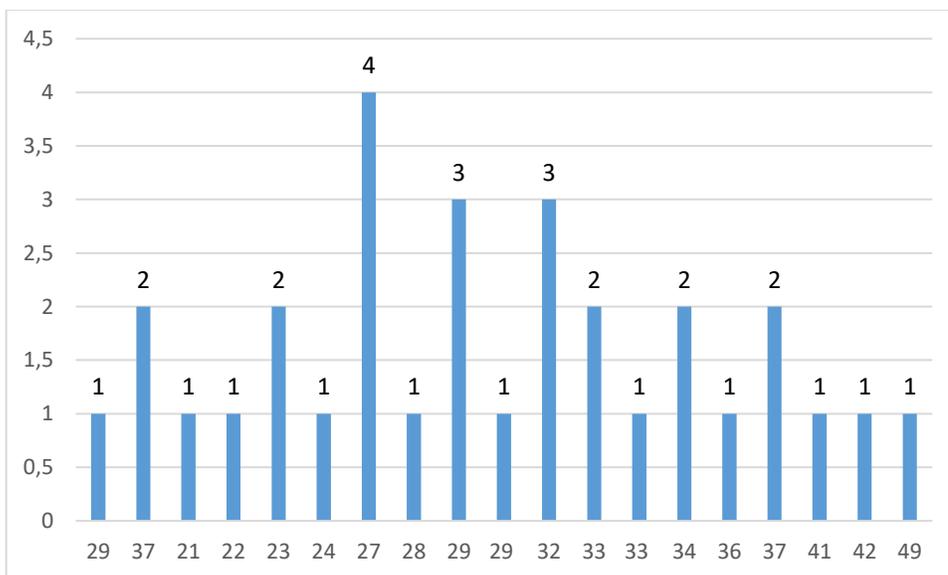
Esta, es un componente del diagnóstico de las condiciones de salud de los trabajadores, el cual, a su vez, forma parte de la evaluación inicial en el SG-SST, constituye uno de los insumos fundamentales tanto para gestionar el riesgo psicosocial, como para elaborar el diagnóstico de salud en la empresa. La herramienta para recoger información es la encuesta y el producto de la misma es un conjunto de datos numéricos

o cuantitativos, que permiten visualizar los rasgos más prominentes de la población trabajadora, en términos sociodemográficos.

La información aportada por la descripción sociodemográfica de la empresa Dotaciones Médicas La Fe, permite hacer una aproximación a los estilos de vida de los trabajadores. A partir de estos datos generales aparecen las primeras pistas para identificar posibles vulnerabilidades, e incluso los factores de riesgo que deben ser tomados en cuenta en los planes y programas que desarrolle la empresa.

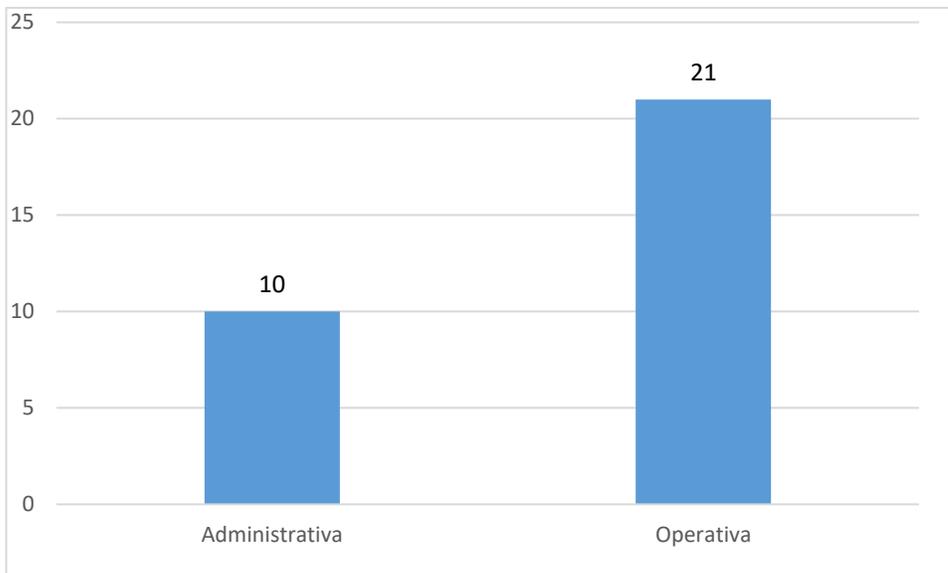
Los datos de edad son muy relevantes, ya que el factor etario tiene gran incidencia en la salud y el desempeño laboral. Un gran porcentaje de trabajadores en la empresa Dotaciones Médicas La Fe, se encuentra en la etapa de la adultez (ver grafica 1), a partir de este dato, se pueden determinar planes de capacitación y de prevención específicos diferentes a los de una organización en donde el grueso de los trabajadores tenga menor edad.

**Gráfica 1. Edades**

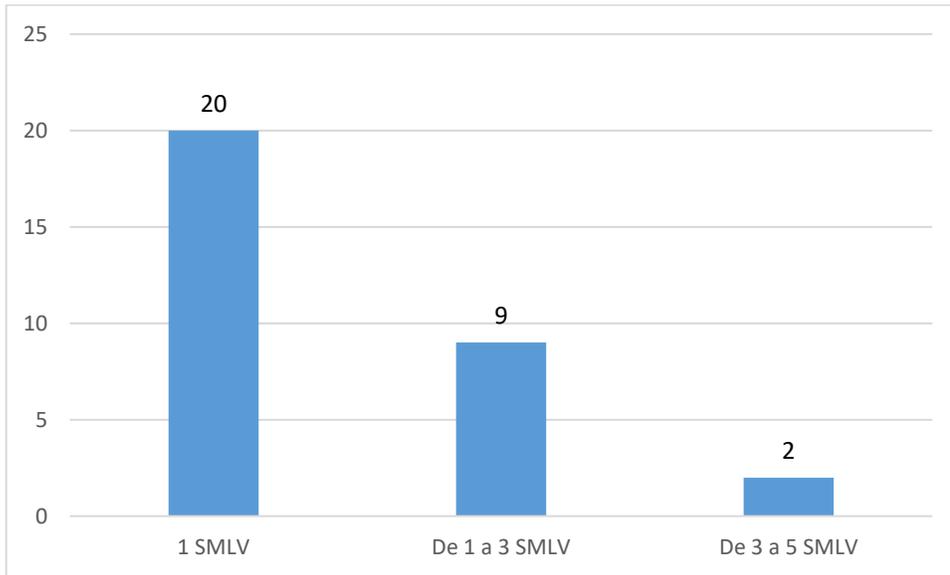


De igual modo, las condiciones socioeconómicas y educativas son un dato a tomar en cuenta para definir el tipo de programas que se deben implementar en la empresa, para prevenir, gestionar y evaluar la seguridad y salud en el trabajo. En el caso de la empresa en estudio, el mayor porcentaje de trabajadores son operarios (ver grafica 2) que reciben remuneración equivalente a 1 Salario Mínimo Legal Vigente (SLMV) (ver grafica 3), viven en estrato 1-2 (ver grafica 4), en casa familiar (ver grafica 5) y con una a tres personas a cargo (ver grafica 6).

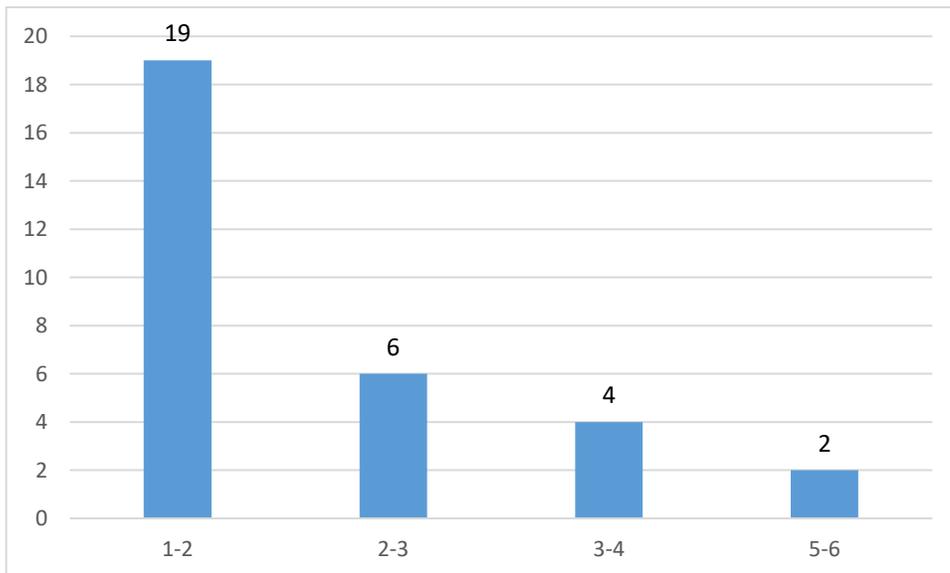
**Gráfica 2.** Área en que labora



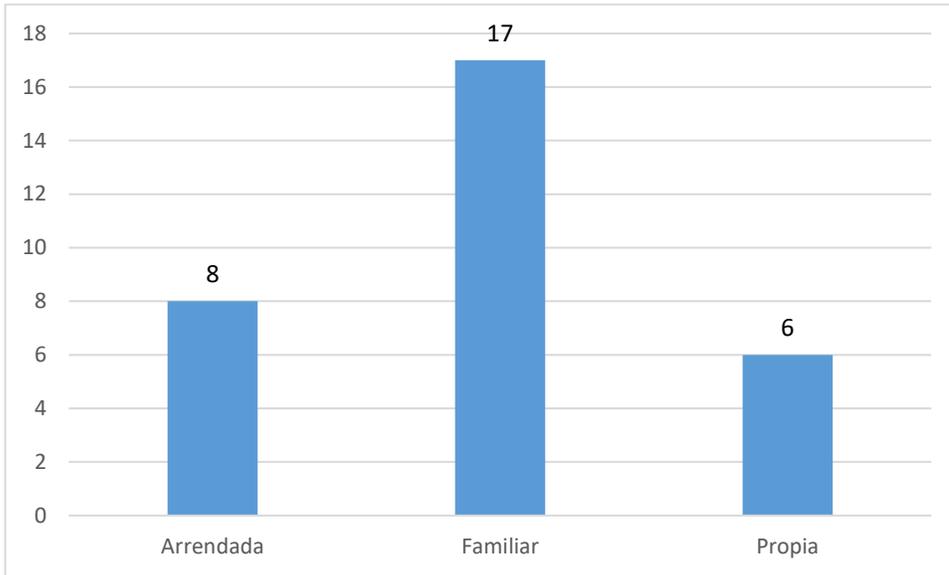
**Gráfica 3. Salarios Mínimos Legales Vigentes devengados**



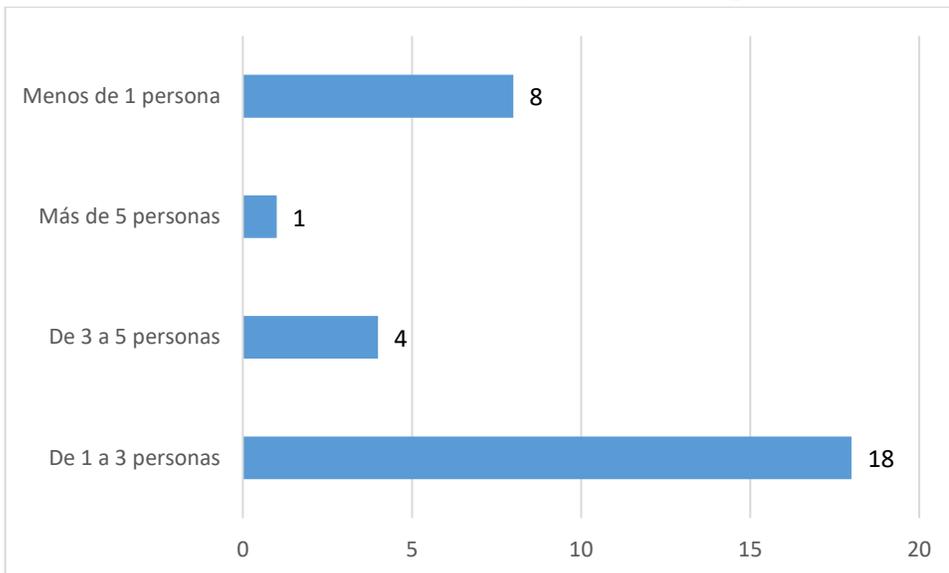
**Gráfica 4. Estrato socioeconómico de la vivienda donde residen los trabajadores**



**Gráfica 5. Tenencia de la vivienda**

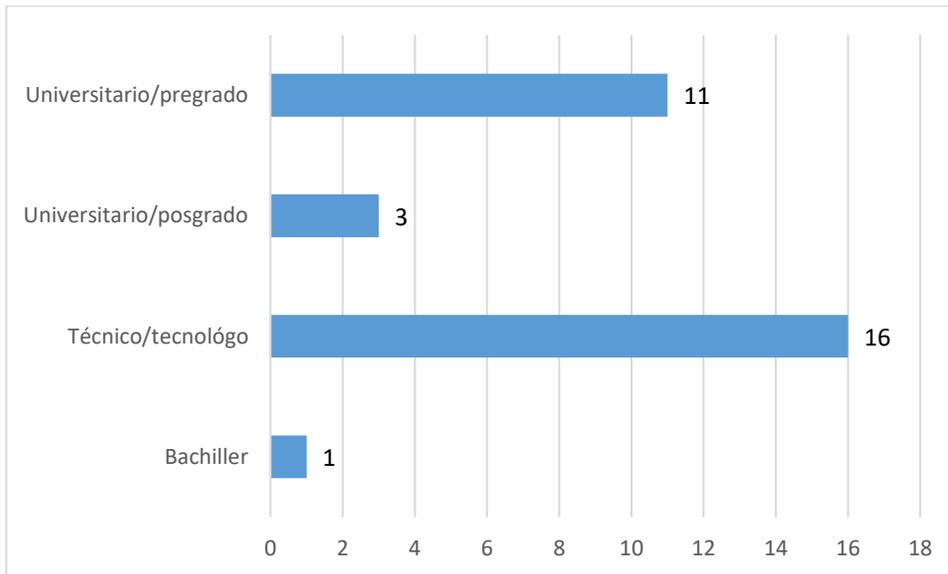


**Gráfica 6. Número de personas a cargo**



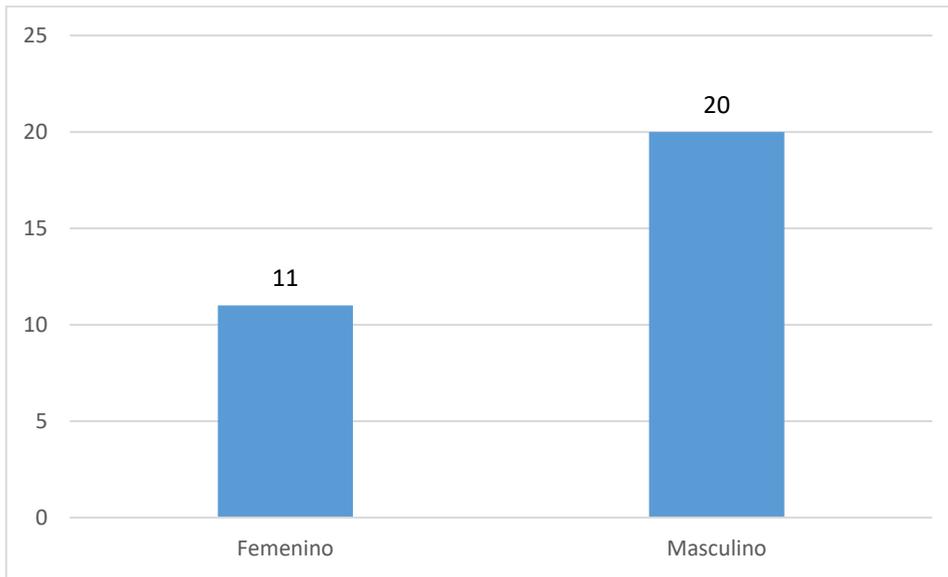
El 100% de la población trabajadora de la empresa Dotaciones Médicas La Fe es bachiller, por lo tanto, todo el personal sabe leer y escribir. El 96% de la población tiene estudios técnicos, de pregrado o superiores (ver grafica 7).

**Gráfica 7. Nivel educativo**



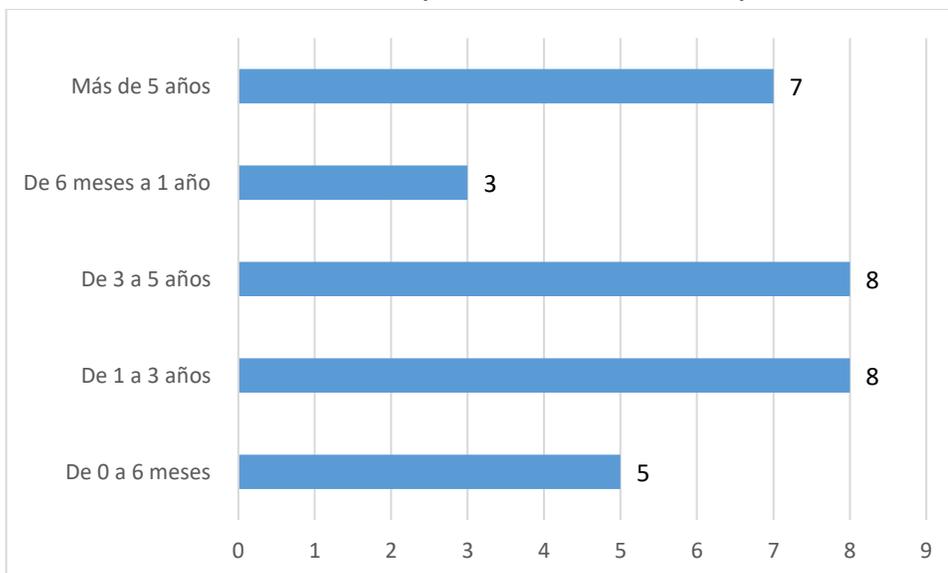
El género, también contribuye a perfilar los patrones de salud y enfermedad dentro de la empresa, ya que algunas afecciones son más comunes en las mujeres, mientras que otras lo son en los hombres. En la empresa Dotaciones Médicas La Fe, el mayor porcentaje de trabajadores es de género masculino (ver grafica 8).

**Gráfica 8. Género**



La permanencia de los trabajadores en dicha empresa, brinda información necesaria para el posterior estudio de las condiciones laborales que favorecen o desfavorecen la estabilidad laboral; el 48% de los trabajadores reportan una permanencia de 3 o más años en la empresa (ver grafica 9).

**Gráfica 9. Tiempo laborando en la empresa**



Para analizar cuáles son las cuestiones que generan la conducta de no asistir al trabajo en los individuos, se debe examinar el grado de satisfacción laboral que poseen los trabajadores. La satisfacción laboral es el estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. (Locke, 1976).

Gan, (2001) afirma que la motivación y relación que los empleados tienen con su entorno laboral, incide directamente sobre el desempeño de los mismos en ella, por tanto, es indispensable que las empresas garanticen un clima organizacional óptimo, entendiéndose por este “un conjunto de características que rodea a los empleados en el medio ambiente organizacional y que marca una diferencia significativa de una empresa a otra para convertirse en un reflejo del comportamiento de la misma organización.”

Investigaciones afirman que existen relaciones entre ausentismo laboral y clima organizacional, por lo que autores se han encargado de estudiarla. Peiró 2008, afirma que un mal ambiente, constituye un factor que antecede la presencia de ausentismo y que desencadena afectaciones psicológicas como el estrés. Piirainen (2003) concluyó a través de un estudio con 25 empleados del área de la salud que, la relación percepción positiva del clima de trabajo vs ausentismo laboral, es inversamente proporcional.

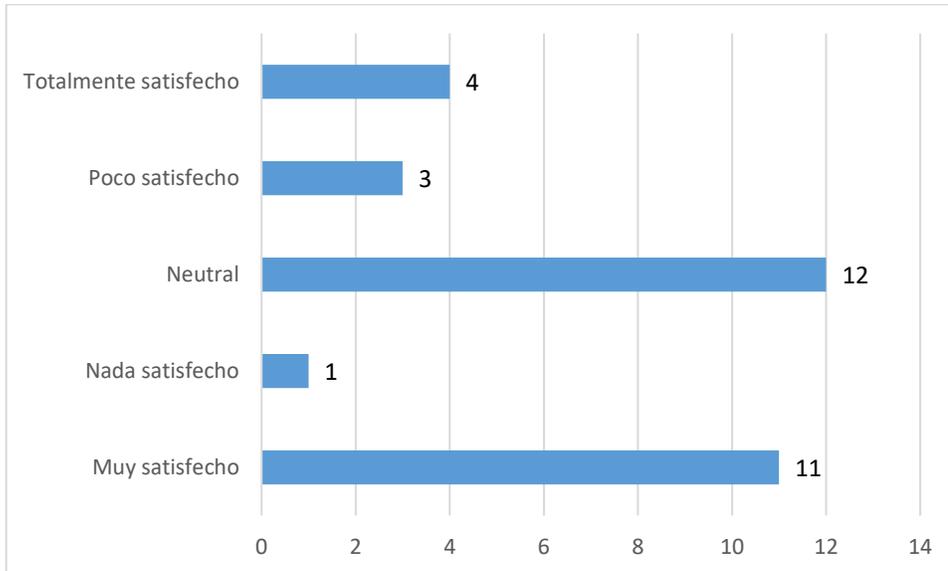
Autores como Litwin y Stinger (1978), proponen nueve dimensiones en las que debería enfocarse el trabajo de mejoramiento del Clima Organizacional: responsabilidad, empoderamiento, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflictos, identidad.

El modelo HayMcBer (Aranzadi 2000) de generación de clima, agrupa seis dimensiones para el análisis y medición de esta variable:

- Flexibilidad: percepción sobre restricciones o flexibilidad en la organización.
- Responsabilidad: grado en que perciben que se les delega responsabilidad.
- Estándares: grado de percepción de metas realistas pero retadoras.
- Recompensas: grado de percepción de reconocimiento y recompensa.
- Claridad: grado de percepción de que metas, procedimientos, estructuras organizativas y flujo de trabajo están claramente definidos.
- Espíritu de equipo: el grado en que la gente se siente orgullosa de pertenecer a la organización y siente que todos están trabajando hacia un objetivo común.

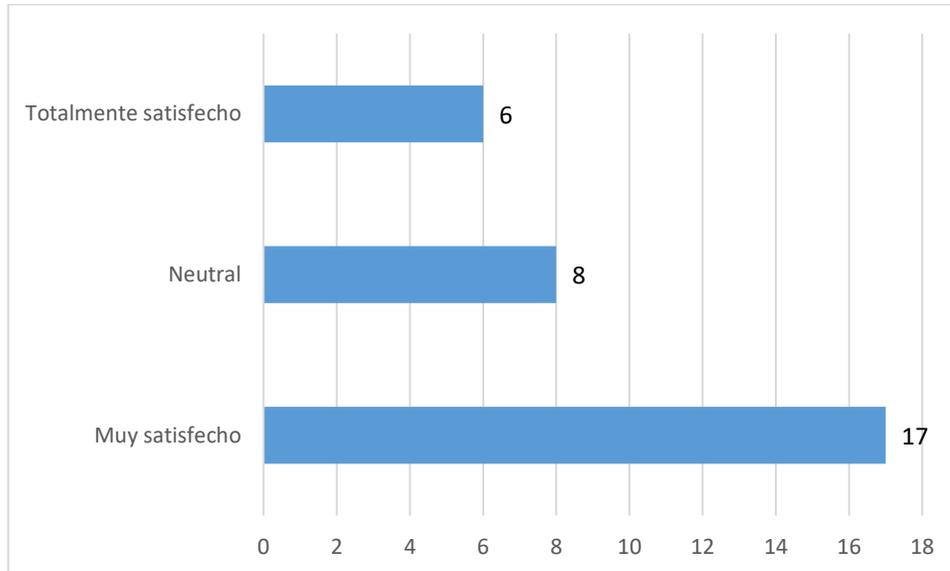
Correlacionando dichas dimensiones con el análisis de la variable del clima organizacional, el mayor porcentaje de trabajadores de la empresa Dotaciones Médicas La Fe, son imparciales en cuanto a su satisfacción frente a incentivos y/o recompensas otorgados por la empresa (ver grafica 10).

**Gráfica 10.** Satisfacción de los empleados frente a incentivos y/o recompensas otorgados por la empresa



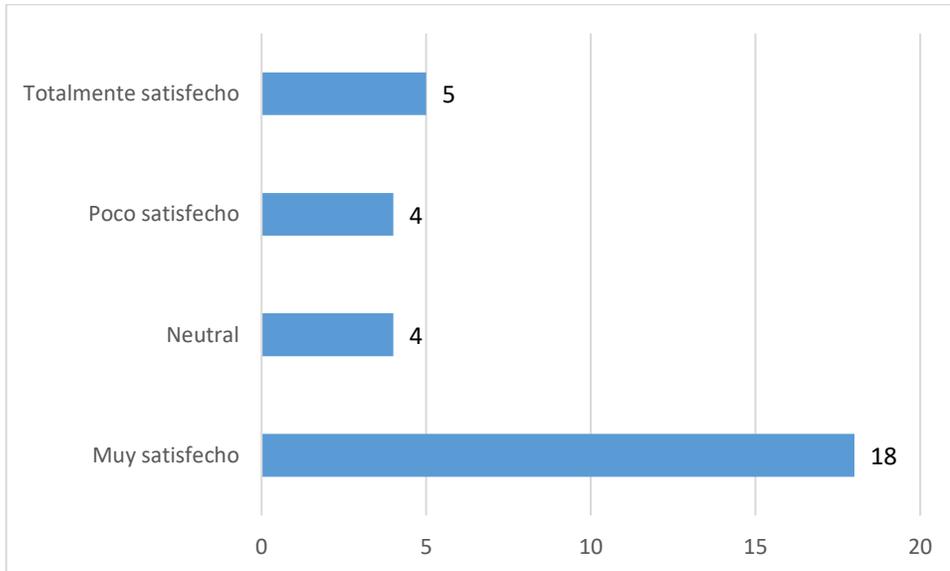
Por lo contrario, la mayoría de trabajadores se encuentran muy satisfechos frente al estilo directivo/administrativo de la empresa; es decir, que dentro de la empresa los directivos/administrativos se encargan de conseguir los objetivos comunes, y a ello dedican su tiempo y esfuerzo, dirigiendo, motivando y supervisando a los trabajadores (ver grafica 11).

**Gráfica 11.** Satisfacción de los empleados frente al estilo directivo/administrativo de la empresa

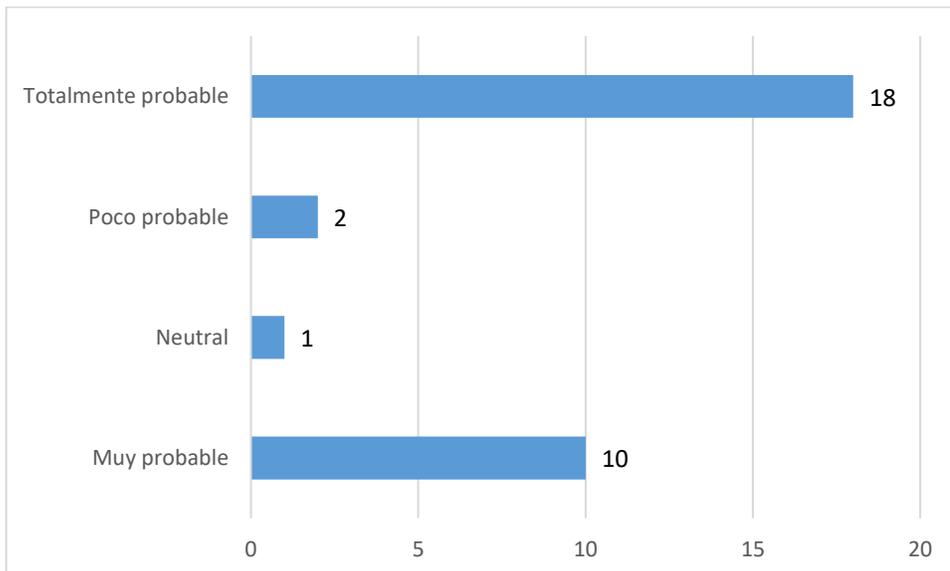


En cuanto al espíritu de trabajo, es decir, a las emociones que los trabajadores sienten al formar parte del equipo y a la conciencia sobre el conjunto de valores que comparten y que los identifican como equipo, la mayoría de trabajadores se sienten muy satisfechos (ver grafica 12), y esto también se refleja en la probabilidad de que el trabajador recomiende la empresa a un amigo que está buscando empleo (ver grafica 13).

**Gráfica 12.** Satisfacción de los empleados frente al espíritu de trabajo (orgullo, trabajo en equipo)

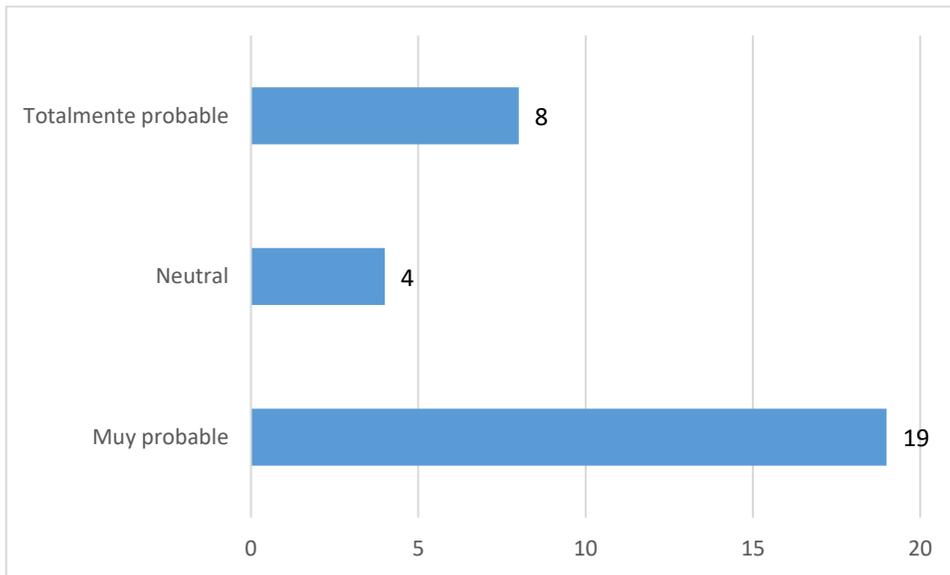


**Gráfica 13.** Probabilidad de que el trabajador recomiende la empresa a un amigo que esté buscando empleo

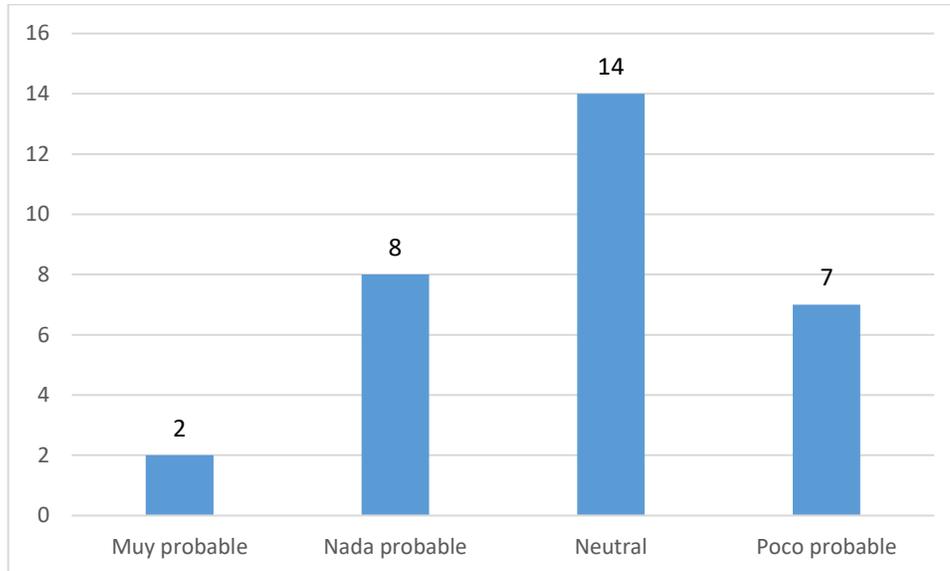


De esta forma, se evidencia que existe una motivación por parte de la empresa, para que sus trabajadores den su máximo rendimiento todos los días (ver grafica 14) y no consideren la probabilidad de dejar de pertenecer a la misma (ver grafica 15).

**Gráfica 14.** Probabilidad de que la empresa motive a los trabajadores a dar su máximo rendimiento todos los días



**Gráfica 15.** Probabilidad de que el trabajador deje de trabajar para la empresa

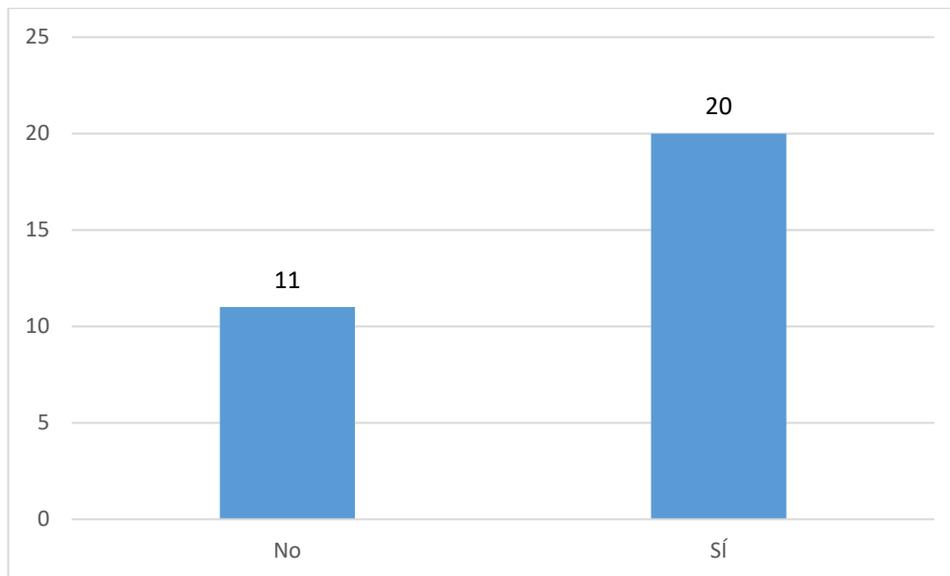


Silva (2008) afirma que la motivación comprende estimular los esfuerzos realizados por los trabajadores sin llegar a realizar el trabajo por ellos y que lo hagan lo mejor posible, tomando en cuenta los logros obtenidos y premiarlos cuando ellos lo merezcan siempre y cuando mejoren sus expectativas laborales. Ese estado emocional del trabajador parte de un estímulo, naciendo de una necesidad o deseo que lo lleva a alcanzar un objetivo, teniendo en cuenta su comportamiento dentro de la empresa.

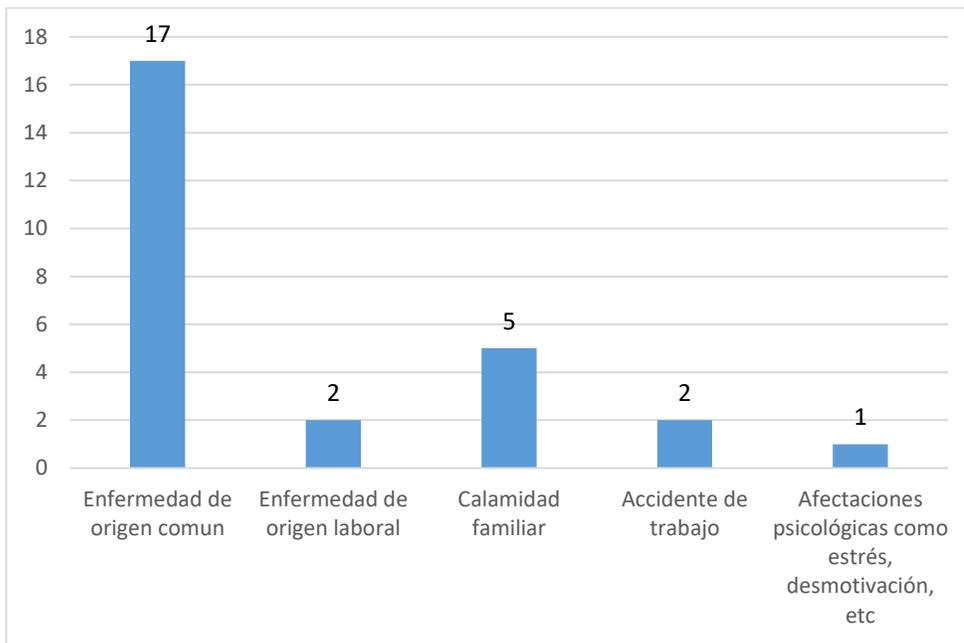
En la empresa Dotaciones Médicas La Fe, más del 50% de los empleados se ha ausentado alguna vez (ver grafica 16), pero estos justifican su ausencia por enfermedades de origen común, seguido de calamidad familiar, y solo un porcentaje bajo de la población (3.2%) empleada, lo ha hecho por afectaciones psicológicas como estrés/desmotivación generados por su propia labor dentro de la empresa (ver grafica 17). Los empleados manifiestan que cuando alguno de ellos se ausenta, las consecuencias dentro de la organización son evidentes (ver grafica 18), influyendo sobre

los compañeros de trabajo en primer lugar (ver grafica 19), debido a que los jefes inmediatos delegan funciones en otros empleados (ver grafica 20).

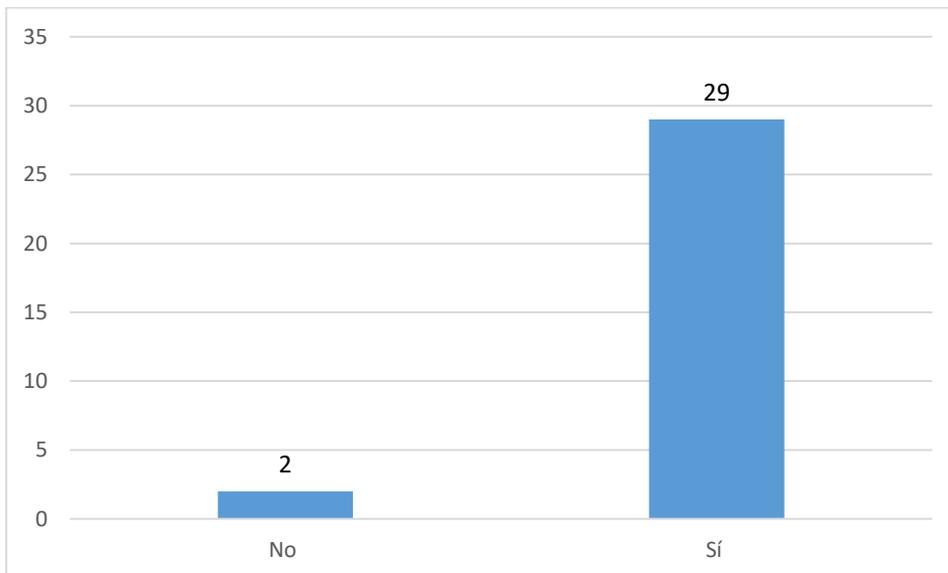
**Gráfica 16.** *Ausentismo Laboral en alguna ocasión por parte de los trabajadores*



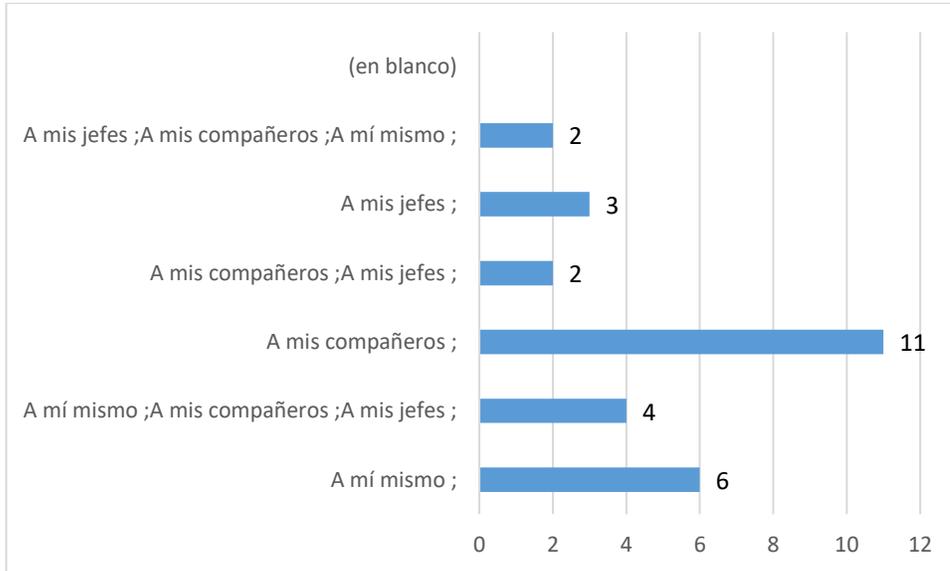
**Gráfica 17.** *Causas por las que se ha ausentado un trabajador*



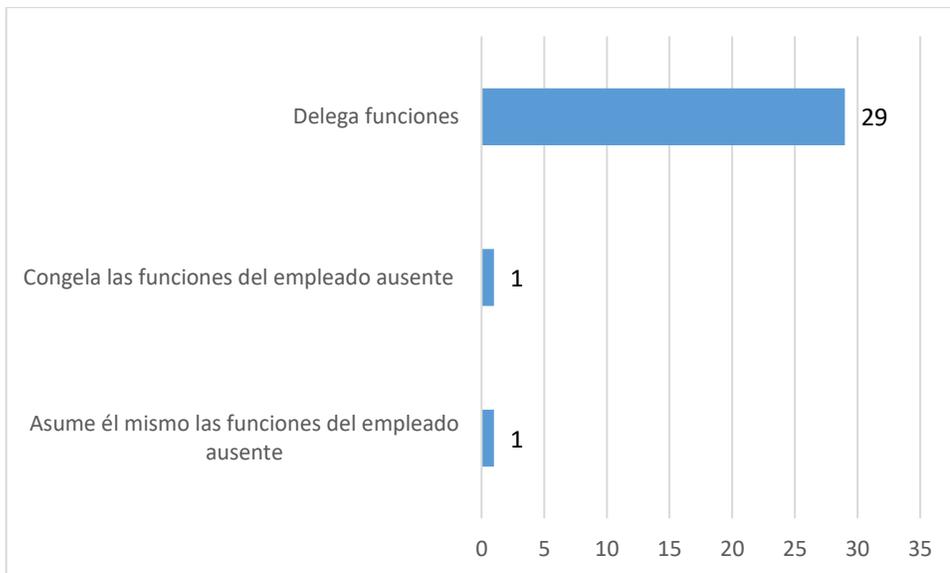
**Gráfica 18.** *Consecuencias del ausentismo laboral en la empresa, desde la percepción de los empleados*



**Gráfica 19.** *Afectados por el Ausentismo Laboral en la empresa, desde la percepción de los empleados*



**Gráfica 20.** *Solución del jefe inmediato ante el Ausentismo Laboral de un empleado, desde la autopercepción de los trabajadores*



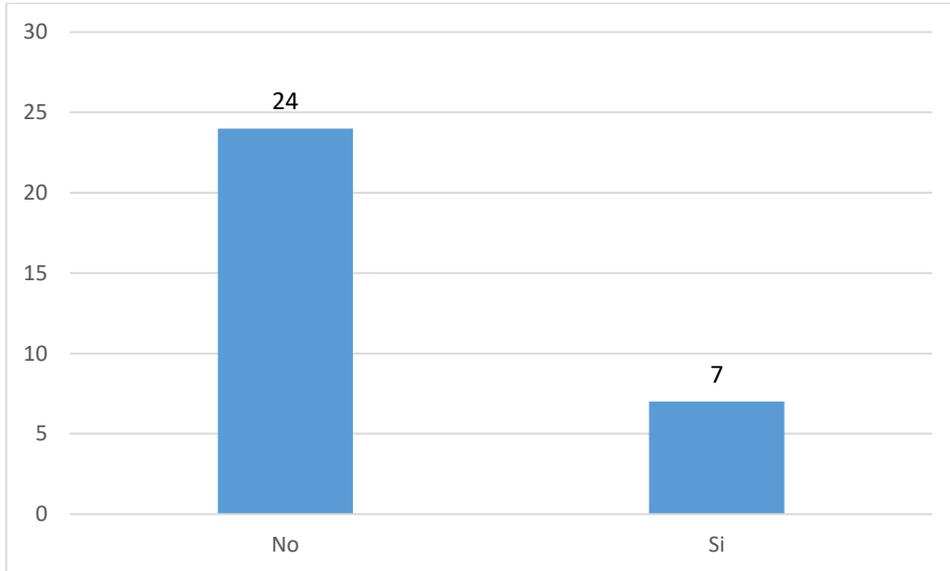
Es necesario tener claro, que el trabajo en equipo también es importante y evidentemente un factor clave en el funcionamiento de las organizaciones y en la prevención del ausentismo laboral.

Cuando existe un equipo de trabajo con habilidades para la comunicación, la resolución de problemas, liderado por una persona que independientemente de su nivel jerárquico planea, organice, dirige y controle el desarrollo de una planeación directiva, el desempeño de los empleados disminuye el riesgo de factores psicosociales que den lugar al ausentismo laboral.

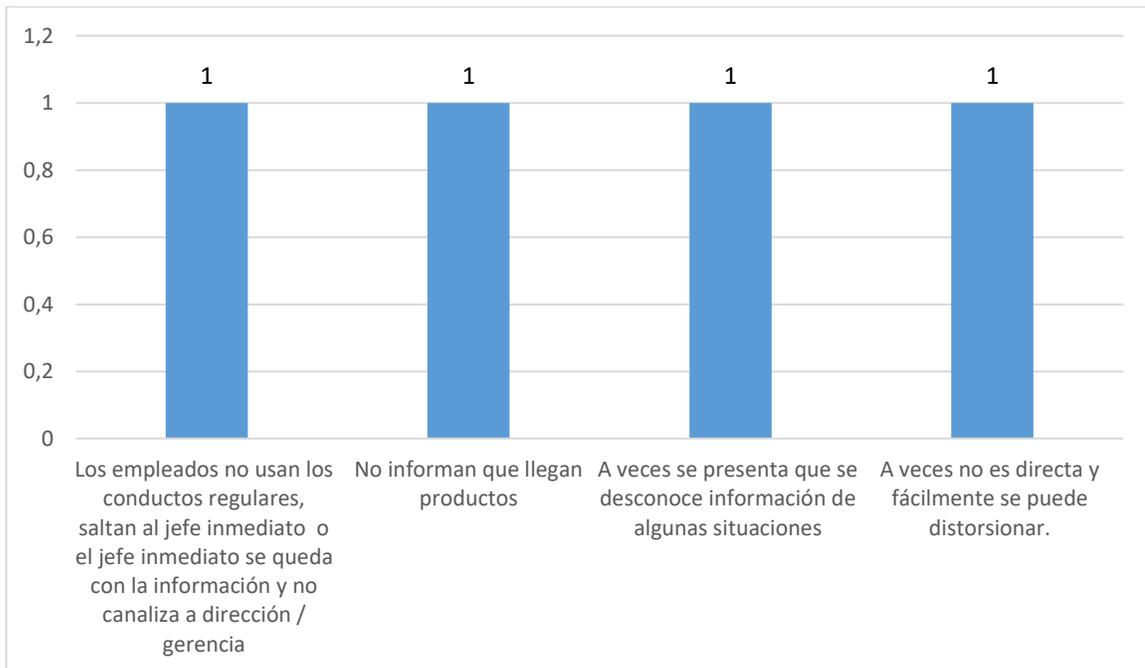
Para el trabajo en equipo, se requiere comunicación eficaz, definida como la capacidad de organizar la información dirigida a todos los miembros de la empresa, generándola, clasificándola, seleccionándola y difundirla. Los mensajes transmitidos pueden ser instructivos, informativos o de ideas/órdenes. No solo la comunicación efectiva es suficiente, es necesario por parte del líder la promoción y el desarrollo intelectual del personal, a través de la formación continua de los mismos, cubriendo necesidades de entrenamiento con el fin de nivelar a los trabajadores para obtener calidad total, así como la capacidad para el manejo de conflictos en búsqueda de la solución adecuada.

El 70% de los empleados de Dotaciones Médicas La Fe, perciben que no existen problemas internos de comunicación, pero un porcentaje menor del 25% afirma que por el contrario si existen (ver grafica 21), representados en situaciones tales como que los empleados no usan los conductos regulares, saltan al jefe inmediato o el jefe inmediato se queda con la información y no la dirige hacia la gerencia; no se le informa al área operativa la llegada de nuevos productos, ocultan información propia de la empresa y de su operación y por último, consideran que la información se distorsiona (ver grafica 22).

**Gráfica 21.** Existencia de problemas de comunicación dentro de la empresa, desde la percepción de los empleados

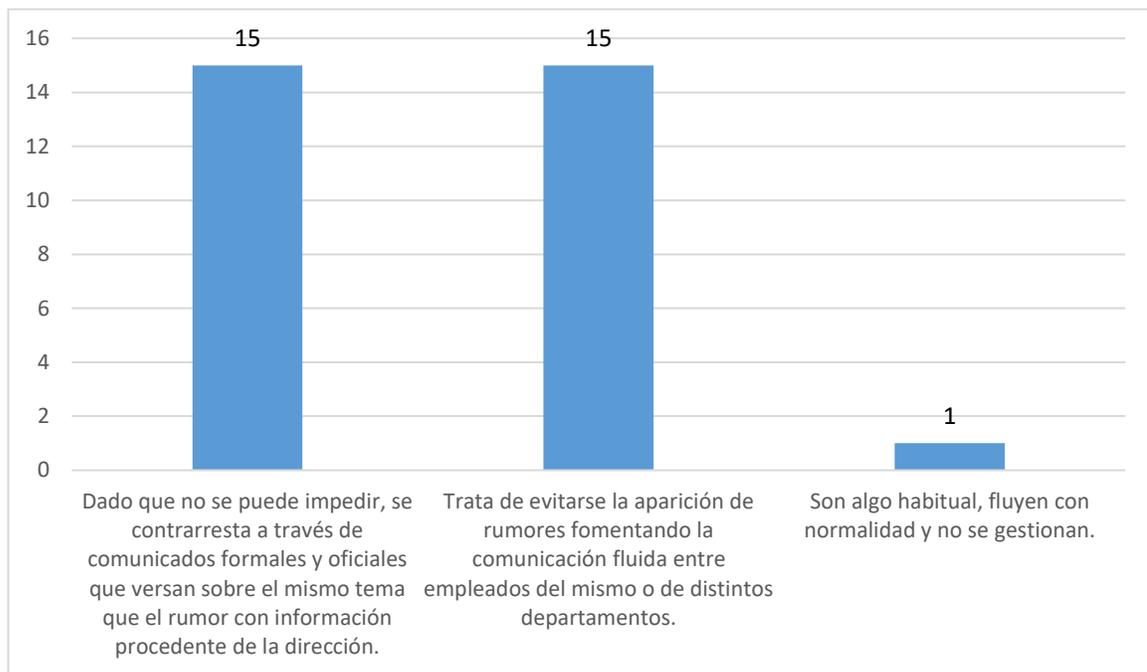


**Gráfica 22.** Problemas de comunicación hallados en la empresa, desde la percepción de los empleados



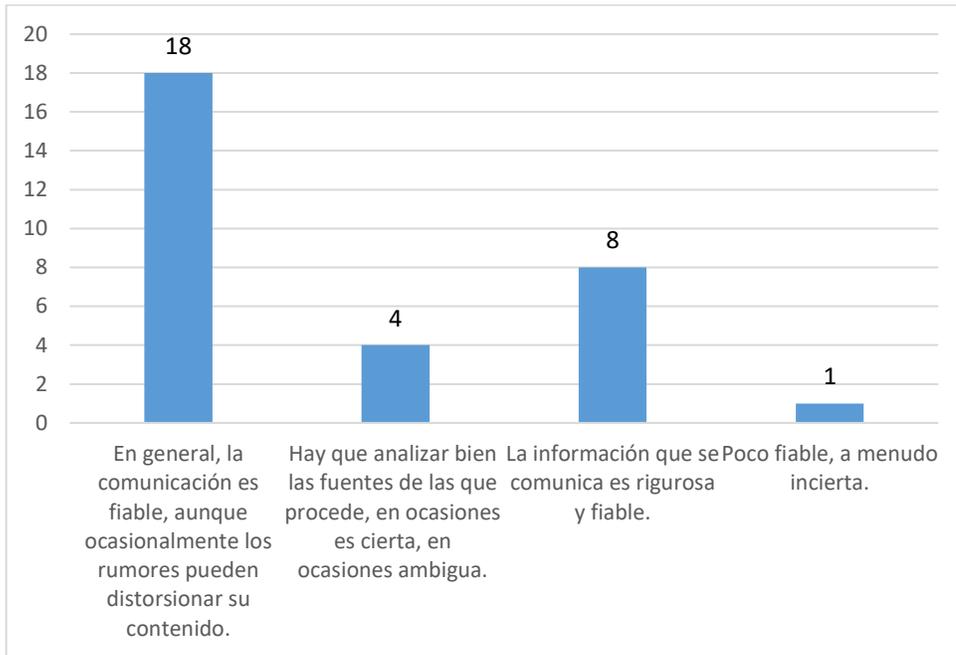
Sin embargo, los empleados manifiestan que la empresa brinda tratamiento a los posibles rumores, específicamente a través de comunicados formales, fomentando la comunicación fluida entre los empleados (ver grafica 23).

**Gráfica 23.** *Tratamiento de la empresa frente a posibles rumores, desde la percepción de los empleados*

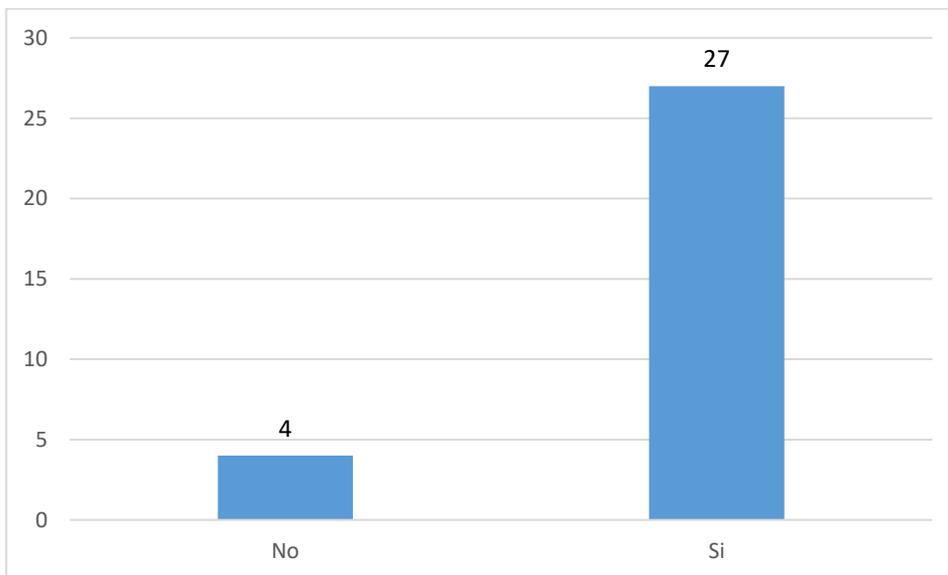


Más del más del 50% de los empleados afirman que la comunicación es fiable, aunque ocasionalmente los rumores pueden distorsionar su contenido. Alrededor de un 30% de ellos perciben que la información que se comunica es vigorosa y fiable. Un porcentaje menor del 20% percibe que hay que analizar bien las fuentes de las que procede la comunicación, y uno menor del 4% considera que es poco fiable, a menudo incierta (ver grafica 24). Por lo que es válido afirmar que más de un 80% de los empleados tienen buena percepción de la comunicación dentro de la empresa y esto se debe a que esta realiza actividades para fortalecer el clima organizacional. (ver grafica 25).

**Gráfica 24.** *Percepción por parte de los empleados, de la comunicación de la empresa*

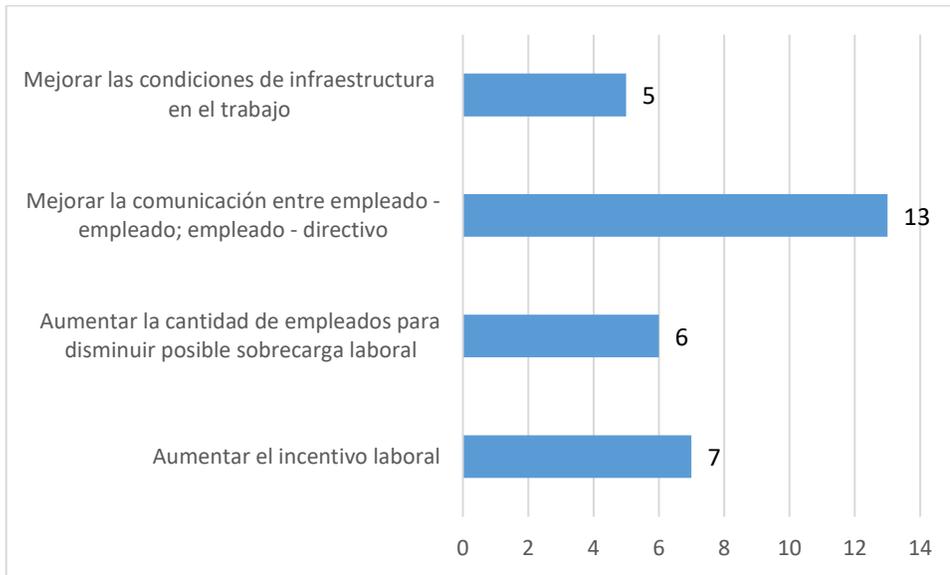


**Gráfica 25.** *Realización de actividades por parte de la empresa para el clima organizacional, desde la percepción de los empleados*



En cuanto a las sugerencias de los empleados de Dotaciones Médicas La Fe, para la prevención del ausentismo laboral en dicha empresa, se encuentran propuestas para mejorar la comunicación entre empleado-empleado y empleado-directivo, aumentar el incentivo laboral, aumentar la cantidad de empleados para disminuir posible sobrecarga laboral y mejorar las condiciones de infraestructura en el trabajo (ver grafica 26).

**Gráfica 26.** *Sugerencias de los empleados para disminuir el Ausentismo Laboral*



## DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El ausentismo laboral acarrea consecuencias dentro de la organización de tipo administrativo (económico) y operativo, por ende, evitarlo o prevenirlo debe ser considerado uno de los principales objetivos dentro de un sistema de gestión para el control de los riesgos psicosociales que puedan dar lugar a este en una organización.

A través del presente estudio, se pudo comprobar que en la empresa de Dotaciones Médicas La Fe, existe el fenómeno de ausentismo laboral, y que sus principales causas obedecen a enfermedades de origen común y a enfermedades de origen laboral. Sin embargo, los empleados de esta empresa, muestran conciencia de que al ausentarse generan consecuencias que repercuten directamente sobre sus compañeros de trabajo, dado porque los jefes inmediatos delegan las funciones a estos.

Para la descripción del perfil sociodemográfico, de la población empleada, se pudo establecer que esta se caracteriza por predominancia del género masculino, con mayor distribución dentro del área operativa, dado el objeto comercial de la empresa, el cual se representa en la venta de insumos médicos y farmacológicos y se requiere del trabajo de fuerza para bodega y oficios varios. Así mismo, los adultos jóvenes e intermedios son lo mayormente contratados, sustentado en la productividad laboral que se logra alrededor de los 30 años de vida.

Gráfica 27. Rangos Salariales en Colombia.



Imagen tomada de:  
[www.larepublicac.co](http://www.larepublicac.co)

Así mismo, la población contratada se ubica en viviendas de tipo familiar, con 1 a 3 personas a cargo, devengando 1 Salario Mínimo Legal Vigente (SMLV), aportando a la cifra de los colombianos que ganan entre 1 a 2 SMLV, que según el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE) para finales del año 2019 correspondía al 36% de los empleados del país, sobrepasando los 8, 11 millones de personas. Por su parte, los niveles de formación varían entre técnico/tecnólogo y universitarios (pregrado).

La empresa Distribuciones Médicas La Fe, brinda estabilidad laboral a sus empleados, dado que estos manifiestan una permanencia en la misma de 1 a 5 años mínimo.

En cuanto a satisfacción, Davis y Newstrom (2003), definen que se trata de un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo. Es importante resaltar que un trabajador satisfecho con factores intrínsecos de su ambiente laboral tiene mayor oportunidad de dar su máximo rendimiento día a día en función a su trabajo.

En la empresa en mención, los empleados se encuentran neutralmente satisfechos con los incentivos y/o recompensas que esta usa para motivarlos, pero muy satisfechos con el estilo directivo/administrativo y el espíritu de trabajo, caracterizado por emociones positivas que sienten al formar parte del equipo.

En concordancia con lo anterior, los empleados recomiendan la empresa para un amigo que esté buscando empleo, dado que sumado a la satisfacción general con el clima organizacional, la empresa motiva a sus trabajadores a dar su máximo rendimiento todos los días, y esto conlleva a que los empleados consideren neutralmente la posibilidad de dejar de pertenecer a la empresa, evidenciando compromiso

organizacional que también se traduce a lealtad por el trabajo, como lo afirma Fuentes (2012).

Se resalta que contrario a la satisfacción laboral, la insatisfacción laboral acarrea consecuencias que afectan el ambiente de trabajo y la productividad, ocasionando desmotivación, desinterés, ausencias (faltas intermitentes o constantes) y abandonos (renuncias). En la empresa en mención, los trabajadores perciben que existe ausentismo laboral, aunque este sea justificado en enfermedades de origen común, que imposibilitan la asistencia a su jornada de trabajo, pero son conscientes que ante la ausencia de uno de los miembros del equipo de trabajo surgen consecuencias que no solo los afecta a ellos mismos sino a sus compañeros, ya que los jefes resuelven la situación, delegando las funciones del trabajador ausente, a estos.

Teniendo en cuenta que el clima organizacional es definido por Forehand y Gilmer (1964) como “El conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman.”, se considera que ésta es producto de la expresión personal de cada trabajador y la percepción que ellos y sus respectivos directivos forman de la empresa a la que pertenecen, lo cual incide directamente en el desempeño de la misma.

Desde dicha percepción, los empleados califican comportamientos dentro de la organización, que inciden sobre el clima organizacional, la comunicación es uno de ellos, por lo que en este estudio se indagó acerca de la autopercepción que los empleados tenían de la comunicación, afirmando que aunque la empresa realiza actividades para posibles rumores que interfieren con el buen proceso comunicativo, usando comunicados formales y fomentando la comunicación fluida entre los colaboradores, existen ocasiones donde no se usan conductos regulares, se oculta información valiosa o donde la comunicación se distorsiona con facilidad.

Como sugerencia a lo manifestado por lo empleados, ellos expresaron la necesidad inmediata de mejorar aspectos que no solo previenen el ausentismo laboral en la empresa, sino que a la vez fortalecen el clima organizacional, dichos aspectos son: la comunicación bidireccional empleado-empleado, empleado-directivo o viceversa, aumentar incentivos y/o recompensas, aumentar la contratación de empleados y mejorar la infraestructura.

Aunque el ausentismo laboral no es un fenómeno de urgente intervención en la empresa DOTACIONES MÉDICAS LA FE, factores que pueden provocarlo, sí, como, por ejemplo: la aparición de enfermedades de origen común, los factores extrínsecos asociados a datos sociodemográficos y a la comunicación interna. Es por ello, que surge la idea de diseñar una estrategia de prevención para el ausentismo laboral que a su vez permita fortalecer los factores antes mencionados. A continuación, se presenta dicha estrategia.

**OBJETIVO:** Prevenir la presencia del ausentismo laboral como consecuencia de riesgos psicosociales a través de una estrategia compuesta por actividades con el fin de fortalecer clima organizacional, desempeño en puesto de trabajo y productividad de la empresa.

**POBLACION OBJETO:** Toda la población trabajadora perteneciente a DOTACIONES MÉDICAS LA FE.

Tabla 2. Estrategia para la prevención del ausentismo laboral.

<b>ESTRATEGIA PARA LA PREVENCIÓN DEL AUSENTISMO LABORAL EN DOTACIONES MEDICAS</b>				
<b>LA FE</b>				
<b>Causas</b>	<b>Actividad</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Indicador</b>	<b>Responsables</b>
Enfermedad de origen común	Realizar una jornada semanal de mínimo una hora de ejercicio cardiovascular (ciclo ruta, aeróbicos, rumbaterapia).	Promover estilos de vida saludables con el fin de prevenir afectaciones en la salud física, cognitiva y emocional que puedan generar ausentismo laboral.	Número de jornadas realizadas x 100	Líder de seguridad y salud en el trabajo
	(1) Campaña semanal con material audiovisual en las instalaciones de la empresa con información que promueva el autocuidado.		Numero de campañas realizadas x 100	COPASST 1 integrante por semana
Enfermedad de origen laboral	Realizar (2) pausas activas, en la mañana a las 10 am y en la tarde a las 3 pm, de 20 minutos cada una, a través de juego didáctico (juego de las sillas) con la	Promover actitudes y acciones que disminuyan el riesgo de enfermedades laborales con el fin de evitar eventualidades	Numero de pausas activas realizadas x 100	Dos empleados asignados por día previa organización mes a mes.
			Numero de pausas activas programadas	

	<p>posibilidad de que el empleado ganador acumule puntos durante el mes para a final de este obtener un incentivo comestible saludable.</p> <p>Realizar seguimiento a las remisiones producto de los exámenes médicos periódicos.</p>	<p>que den origen al ausentismo laboral.</p>	<p>Numero de remisiones agendadas con EPS X 100</p> <hr/> <p>Numero de remisiones solicitadas</p>	<p>Líder SST</p>
Calamidad familiar	<p>Llamada al trabajador que presente la calamidad, para realizar seguimiento de la situación específica y brindarle apoyo psicológico en caso de ser necesario.</p>	<p>Brindar apoyo a empleados frente a situaciones de calamidad familiar con el fin de prevenir afectaciones psicológicas que pueden influir negativamente en su desempeño laboral.</p>	<p>Registro de las llamadas realizadas por cada trabajador ausente con calamidad familiar.</p>	<p>Líder de SST y recursos humanos.</p>
Accidente de trabajo	<p>Taller didáctico cada dos meses abordando los riesgos existentes en cada sitio de trabajo con los empleados específicos que se encuentren</p>	<p>Dar a conocer los riesgos existentes en la empresa con el fin de prevenirlos.</p>	<p>Número de talleres realizados x 100</p> <hr/> <p>Número de talleres programados</p>	<p>Líder SST</p>

	expuestos al riesgo.			
	Incentivar a través de reconocimiento público a los empleados que cumplan con el uso de los elementos de protección personal, a través de acumulación de puntos. Empleado que más puntos acumule será el empleado protegido del mes.		Divulgación en cartelera o mural informativo del trabajador con reconocimiento, mensualmente.	Líder de recursos humano.
Afectaciones psicológicas	Al finalizar la semana el empleado deberá socializar el estado de ánimo que tuvo durante la misma y que situaciones se las generaron, a partir de ello, a través del diligenciamiento de una encuesta digital que guardará confidencialidad y se someterá a reserva. (Anexo D).	Conocer las emociones que pueden presentar los empleados con el fin de prevenir el riesgo psicosocial o abordarlo oportunamente.	Diligenciamiento semanal de la encuesta.	Líder de SST y psicóloga.
	Buzón de situaciones		Seguimiento de las situaciones	Líder de Comité de convivencia.

incomodas, que  
recibirá información  
de todo aquello que  
aqueje al  
trabajador, o que  
un compañero  
perciba que afecta  
a un empleado.  
Dicho buzón se  
apertura cada 15  
días y será  
sometido a reserva.

encontradas al  
abrir el buzón.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alfaro Puig, R. (2016). Gestión responsable del ausentismo. Como gestionar el absentismo en mi empresa. Guía de implantación y buenas prácticas. ASEPEYO. En: <http://www.amat.es/Ficheros/15612.pdf>.

Anzola, O. (2003). Una mirada de la cultura corporativa. Bogotá. Recuperado de: <https://webcat.uniandes.edu.co/uhtbin/cgiirsi/?ps=9SFfzT08PK/GENERAL/X/13>

Arnoletto, J. (2004). Cultura, clima organizacional y comportamiento humano en las organizaciones. Recuperado de: [https://www.academia.edu/1308542/CULTURA\\_CLIMA\\_ORGANIZACIONAL\\_Y\\_COMPORTAMIENTO\\_HUMANO\\_EN\\_LAS\\_ORGANIZACIONES](https://www.academia.edu/1308542/CULTURA_CLIMA_ORGANIZACIONAL_Y_COMPORTAMIENTO_HUMANO_EN_LAS_ORGANIZACIONES)

Bastide, P. (2012). "Ausentismo Un Costo Oculto Cada Vez Más Significativo". GESTION.ar 15º Edición. (Buenos Aires). Recuperado de: <https://docplayer.es/24305854-Ausentismo-un-costo-oculto-cada-vez-mas-significativo-dr-pablo-bastide.html>

Berdari, A. (2005). Motivación laboral y engagement. Recuperado de: [http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/882/2015\\_CP\\_006.pdf?sequence=1](http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/882/2015_CP_006.pdf?sequence=1)

Bevan, S., Dench, S., Harper, H. y Hayday, S. (2004). How employers manage absence. Londres: Department of Trade and Industry. Recuperado de: <https://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20090609055700/http://www.berr.gov.uk/files/file11503.pdf>

Bretones, F. y González, J. (2009). Absentismo y rotación laboral. En V. Zarco y J. M. González, *Psicología del Trabajo*. Madrid: Pirámide. pp. 91-113. ISBN 978-84-368-2276-2. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/profile/Francisco\\_Bretones/publication/302167865\\_Absentismo\\_y\\_rotacion\\_laboral/links/5b6aaee992851ca650514a7a/Absentismo-y-rotacion-laboral.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Francisco_Bretones/publication/302167865_Absentismo_y_rotacion_laboral/links/5b6aaee992851ca650514a7a/Absentismo-y-rotacion-laboral.pdf)

Camarota, R; Paradiñas, V. (2015). El ausentismo laboral de causa médica en la policía nacional uruguaya. *Revista Biomedicina - Medicina Familiar y Comunitaria*. Publicación disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/artihttps://silo.tips/download/el-ausentismo-laboral-de-causa-medica-en-la-policia-nacional-uruguaya>

Confederación de Empresarios de Málaga. *Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo 2013*. Recuperado de: [https://www.cem-malaga.es/portalcem/novedades/2013/CEM\\_guia\\_riesgos\\_psicosociales\\_interactivo.pdf](https://www.cem-malaga.es/portalcem/novedades/2013/CEM_guia_riesgos_psicosociales_interactivo.pdf)

Chávez Rancel, J. (2007). *Prevención del Absentismo Laboral por Bajas Laborales Difusas*. Prevención Integral. Tenerife, España. Recuperado de : <https://www.prevencionintegral.com/canal-orp/papers/orp-2007/prevencion-del-absentismo-laboral-por-bajas-laborales-difusas>

Chiang, M. (2011). *Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad*. Recuperado de : <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839297002.pdf>

Chiavenato, I. (2001). Ausentismo. En Administración de Recursos Humanos. Mc Graw Hill. Recuperado de: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cbc6.pdf>

Chiavenato, I. (2017). Comportamiento organizacional. (3a. ed.) McGraw-Hill Interamericana. Tomado de <http://www.ebooks7-24.com.iberobasesdedatosezproxy.com/?il=5205>

Colombia, A. (1998). Ausentismo laboral por causa médica y no médica en la Gerencia. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública.*, 87. Recuperado de: Base de datos Dialnet.

Colectivo, de autores. Manual trabajo en equipo, Editorial CEP, S.L., 2011. ProQuest Ebook Central, <http://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioiberoamericanasp/detail.action?docID=3217486>. Created from biblioiberoamericanasp on 2020-06-02 20:22:18.

Contreras, F. Barbosa, D. y Juárez. (2009). Estilos de liderazgo, clima organizacional y riesgos psicosociales en entidades del sector de salud. Un estudio comparativo. *Acta Colombiana de Psicología.* 12 (2). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79815640002>

Davis, K. & Newstrom, J. (2003), Comportamiento humano en el trabajo 11ª. Edición. México: McGraw-Hill.

Delgado Abella, E. (2013). Psicología organizacional: perspectivas y avances. Recuperado de: [https://scholar.google.com.co/scholar?q=psicolog%C3%ADa+organizacional:+perspectivas+y+avances+pdf&hl=es&as\\_sdt=0&as\\_vis=1&oi=scholar](https://scholar.google.com.co/scholar?q=psicolog%C3%ADa+organizacional:+perspectivas+y+avances+pdf&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar)

Dessler. Gary. Organización y Administración. Prentice Hall Interamericana, México, 1993, p. 181.

Diccionario de la Lengua Española. Recuperado de: <https://dle.rae.es/>

D'Ottone Clemenco, J. (2006). Crecer y Mejorar. Obtenido de <http://crecerymejorar.blogspot.com/2006/09/ausentismo-laboral.html>

González, L. (2015). Burnout: consecuencias y soluciones. Distrito Federal: Editorial El Manual Moderno. Recuperado de: <https://www.yumpu.com/es/document/view/62834663/burnout-consecuencias-y-soluciones-ed-1-luis-felipe-ali-el-sahili-gonza>

Forehand, G. y Gilmer, B. (1964). Environmental variation in studies of organizational behavior. Recuperado de: <https://psycnet.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2Fh0045960>

Gamero, A. Lora, J. y Martínez, J. (2013). Enfoque y propuesta de un sistema de gestión y control del absentismo laboral en un centro hospitalario público. Recuperado

de:

<https://www.fundacionsigno.com/archivos/publicaciones/Enfoque%20y%20propuesta%20de%20un%20sistema%20de%20gestion.pdf>

González, R. (11 de octubre de 2016). *El ausentismo laboral*. Prevenir.com.co. Recuperado el 12 de junio de 2020 de <https://prevenir.com.co/2016/10/11/el-ausentismo-laboral/> Moreno, L. (2009). Comunicación efectiva para el logro de una visión compartida. *Culcyt*, 2. Recuperado de: Base de datos Dialnet.

Mansilla, F. (2012). Manual de riesgos psicosociales en el mundo laboral. Recuperado de: <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/>

Maslach y Jackson (1986). Maslach Bournout Inventory. Recuperado de: [https://scholar.google.com.co/scholar?q=maslach+jackson+1986+burnout&hl=es&as\\_sdt=0&as\\_vis=1&oi=scholart](https://scholar.google.com.co/scholar?q=maslach+jackson+1986+burnout&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart)

Martínez, M. y Marín, A. (2001). En la construcción de las Organizaciones: la cultura de la empresa. Madrid, España. Recuperado de: <https://books.google.co.cr/books?id=NAUeRIGHIqMC&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>

Méndez Álvarez, C. (2006). Clima Organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención. Bogotá: Centro Editorial Universidad Del Rosario. Recuperado de: [https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/914/Clima%20organizacional\\_.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/914/Clima%20organizacional_.pdf?sequence=1&isAllowed=y) de: <https://drive.google.com/file/d/1cwmRQtVEWO6m9p-PK2Xv4KtSo0iW1vF6/view>

Montoya y Moreno (2012). Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/213/21323171011.pdf>

Mosquera, N. (2017). *Factores que influyen en el ausentismo laboral y su impacto en el clima organizacional*. Recuperado de: Repositorio de la Universidad Militar de Nueva Granada.

Olaz, A. (2013). El Clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfico- descriptivo y aproximación a un modelo explicativo. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4959/495950252002.pdf>

Peiró, J., Rodríguez Molina, I. y González Morales, M. (2008). El Absentismo Laboral: Antecedentes, Consecuencias y Estrategias de Mejora. Valencia: Editor Publicaciones de la Universidad de Valencia. Recuperado de: <https://docplayer.es/7233316-El-absentismo-laboral-antecedentes-consecuencias-y-estrategias-de-mejora.html>

Romero Burillo, A. (2013). La gestión del absentismo laboral: impacto económico, aspectos sociales y psicológicos y régimen jurídico-laboral. Valencia: Editorial Tirant Lo Blanch. Recuperado de: <https://www.worldcat.org/title/gestion-del-absentismo-laboral-impacto-economico-aspectos-sociales-y-psicologicos-y-regimen-juridico-laboral/oclc/908045770>

Salanova y Schaufeli. (2005). Hacia un modelo espiral de las creencias de eficacia en el estudio del burnout y del engagement. Recuperado de:

[https://scholar.google.com.co/scholar?q=salanova+y+schaufeli+2004&hl=es&as\\_sdt=0&as\\_vis=1&oi=scholart](https://scholar.google.com.co/scholar?q=salanova+y+schaufeli+2004&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart)

Salazar Gómez, C. (2011). Aspectos normativos en la legislación colombiana para la determinación como enfermedad profesional del estrés laboral. Recuperado de: [file:///C:/Users/Miyam/Downloads/Dialnet-AspectosNormativosEnLaLegislacionColombianaParaLaD-3677158%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Miyam/Downloads/Dialnet-AspectosNormativosEnLaLegislacionColombianaParaLaD-3677158%20(1).pdf)

Spontón, C. y Medrano, L. (2012). Validación del cuestionario de engagement UWES a la población de trabajadores de Córdoba, Argentina. Recuperado de : [www.redalyc.org/articulo.oa?id=68624684005](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68624684005).

Tatamuez, R., Domínguez, A., & Matabanchoy, S. (2019). Revisión sistemática: Factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina. *Universidad y salud*, 1. Recuperado de: Base de datos Scielo.

## Anexos

### Anexos A. Ficha Técnica del instrumento

**Instrumento:** Encuesta vía Microsoft teams, que se compartirá con los trabajadores de una empresa de distribuciones médicas en la ciudad de Valledupar. Consta de una primera sección encargada de autorizar el tratamiento de datos personales, una segunda sección encargada de recopilar los datos personales relacionados con perfil sociodemográfico de cada empleado, una tercera sección encargada de indagar acerca de clima organizacional y comportamientos para el compromiso laboral, una cuarta y última sección, encargada de evaluar el ausentismo laboral en la empresa desde la autopercepción de los empleados. Dicho instrumento comprende preguntas abiertas, de selección única y múltiple y escala de Likert.

#### 1. Objetivos de la Investigación:

##### Objetivo General

Identificar el fenómeno del ausentismo laboral en la empresa Dotaciones Médicas La Fe, en la ciudad de Valledupar, Colombia; con el fin de diseñar una estrategia que permita su reducción y prevención.

##### Objetivos específicos

- Describir el perfil sociodemográfico de la población trabajadora de la empresa.

- Analizar el comportamiento del ausentismo laboral dentro de la empresa desde la percepción de sus empleados.
  
- Reconocer los factores que influyen en el ausentismo laboral de los trabajadores de la empresa.
  
- Diseñar un programa estratégico, que favorezca la prevención del ausentismo laboral en una empresa de dotaciones médicas.

**2. Metodología de aplicación:** Se compartirá link de acceso a la encuesta digital a través de un directivo, la cual deberá compartir con sus empleados para su respectivo diligenciamiento.

Las preguntas se encuentran distribuidas de la siguiente forma:

## 1. CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS

## 2. DATOS GENERALES

- Fecha de diligenciamiento (pregunta abierta)
- Nombre completo (pregunta abierta)
- Edad (pregunta abierta)
- Género (dos opciones de respuesta)

- Nivel educativo
- Estrato socioeconómico (selección múltiple)
- Tenencia de la vivienda (selección múltiple)
- Número de personas a cargo (selección múltiple)
- Área donde labora (selección múltiple)
- Cargo desempeñado (pregunta abierta)
- Tiempo laborado en la empresa (Selección múltiple)

### 3. CLIMA ORGANIZACIONAL Y COMPORTAMIENTOS PARA EL COMPROMISO

- Satisfacción con el clima organizacional. (Escala Likert)
- Comportamiento de influencia para el compromiso con la empresa. (Escala Likert)

### 4. PERCEPCIÓN DEL AUSENTISMO LABORAL DENTRO DE LA EMPRESA

- Presencia de Ausentismo laboral. (selección única)
- Causas del Ausentismo Laboral. (selección múltiple)
- Frecuencia del Ausentismo Laboral. (selección múltiple)
- Consecuencias del Ausentismo Laboral. (selección múltiple)
- Solución del jefe inmediato ante la ausencia de un empleado. (selección múltiple)
- Percepción de los empleados frente a la comunicación dentro de la empresa. (selección múltiple)
- Realización de actividades para el fortalecimiento del clima organizacional por parte de la empresa. (selección múltiple)

- Posibles soluciones para el Ausentismo Laboral dentro de la empresa.  
(selección múltiple)

a. **Población objeto:** Empleados y directivos de DOTACIONES MEDICAS LA FE, con contrato laboral vigente.

b. **Descripción de las molestias esperadas**

No se esperan.

c. **Descripción de riesgos esperados**

No se esperan.

d. **Procedimientos alternativos que pudieran ser ventajosos para el sujeto:** Estrategia que favorezcan el clima organizacional y satisfacción laboral.

## **Anexos B. Consentimiento informado.**

### **TÍTULO DE PROYECTO:**

El propósito de este documento es entregarle toda la información necesaria para que Ud. pueda decidir libremente si desea participar en la investigación que se le ha explicado verbalmente y que a continuación se describe en forma resumida:

**Resumen del proyecto:** Esta investigación pretende analizar procesos de comunicación efectiva que se desarrollan en la empresa de dotaciones médicas LA FE, a través de la evaluación de la percepción que tienen empleados y directivos de dichos procesos, con la finalidad de brindar una estrategia de comunicación efectiva y su posterior plan piloto para la ejecución de la misma.

### **Al respecto, expongo que:**

I. He sido informado/a sobre estas herramientas de recolección de información que incluyen **datos personales y laborales** de mi vigente relación laboral en la empresa LA FE, dicha herramienta al aplicarse no conlleva a daño físico, ni psicológico, para quien lo reciba. No existen secuelas o efectos secundarios posteriores de ningún tipo.

II. He sido también informado/a en forma previa a la aplicación, que los procedimientos que se realicen, no implican un costo que yo deba asumir.

III. Junto a ello he recibido una explicación satisfactoria sobre el propósito, justificación y objetivos de la investigación, así como de los beneficios comunitarios que se espera que estos produzcan.

IV. He sido también informado de las molestias esperadas que se pueden presentar al participar en esta investigación.

V. Estoy en pleno conocimiento que la información obtenida con la actividad en la cual participaré, será absolutamente confidencial, y que no aparecerá mi nombre ni mis datos personales en libros, revistas y otros medios de publicidad derivadas de la investigación ya descrita.

VI. Sé que la decisión de participar en esta investigación, es absolutamente voluntaria. Si no deseo participar en ella o, una vez iniciada la investigación, no deseo proseguir colaborando, puedo hacerlo sin problemas. En ambos casos, se me asegura que mi negativa no implicará ninguna consecuencia negativa para mí.

VII. Adicionalmente, la investigadora responsable ANDREA RAMOS VARELA, email aramosva@ibero.edu.co, celular 3007940217, ha manifestado su voluntad en orden a aclarar cualquier duda que me surja sobre mi participación en la actividad realizada.

He leído el documento, entiendo las declaraciones contenidas en él y la necesidad de hacer constar mi consentimiento, donde autorizo mi participación en la investigación, con pleno conocimiento de los procedimientos a que seré sometido, sus beneficios y

riesgos, para lo cual lo firmo libre y voluntariamente, sin coacción alguna, recibiendo en el acto copia de este documento ya firmado.

Yo \_\_\_\_\_(nombre completo), cédula de identidad N° \_\_\_\_\_ de nacionalidad \_\_\_\_\_, mayor de edad o autorizado por mi representante legal, con domicilio en \_\_\_\_\_, consiento en participar en la investigación denominada, ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN EFECTIVA EN LA EMPRESA DE DOTACIONES MÉDICAS LA FE, EN LA CIUDAD DE VALLEDUPAR y autorizo a la profesional ANDREA RAMOS VARELA, investigador responsable del proyecto y/o a quienes éste designe como sus colaboradores, para realizar el o los procedimientos requeridos por el proyecto de investigación descrito.

Fecha: .../.../.....

Hora: \_\_\_\_\_

Nombre

completo:

\_\_\_\_\_

Area

a

la

que

pertenece:

\_\_\_\_\_

Cargo que ejecuta: \_\_\_\_\_

Teléfono

fijo

o

celular:

\_\_\_\_\_

Firma:

\_\_\_\_\_ Cédula \_\_\_\_\_

Testigo1

Testigo 2

Nombre \_\_\_\_\_

Nombre \_\_\_\_\_

C.C. \_\_\_\_\_

C.C. \_\_\_\_\_ Dirección \_\_\_\_\_

Dirección \_\_\_\_\_

Teléfono \_\_\_\_\_

Teléfono \_\_\_\_\_

Parentesco \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_ Hora \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_ Hora \_\_\_\_\_

### Investigadores Principales

Nombre: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_ fijo: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Celular: \_\_\_\_\_ Email: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_

fijo: \_\_\_\_\_

Celular: \_\_\_\_\_ Email: \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

### Anexos C. Encuesta digital.

**ENCUESTA DE AUTOEVALUACIÓN DEL AUSENTISMO LABORAL EN DOTACIONES MÉDICAS LA FE**

La presente, hace parte del instrumento de evaluación de la investigación denominada ESTRATEGIA PARA LA PREVENCIÓN DEL AUSENTISMO LABORAL ejecutada por estudiantes de la especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el trabajo de la Corporación Universitaria Iberoamericana, a desarrollar con población empleada de la empresa DOTACIONES MÉDICAS LA FE.

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

1. La información aquí contenida es confidencial, no será revelada a terceros sin previa autorización del encuestado. Le damos cumplimiento a la Ley de Protección de Datos y para ello, le consultamos si usted desea otorgar información veraz?

Sí

No

**ENCUESTA DE AUTOEVALUACIÓN DEL AUSENTISMO LABORAL EN DOTACIONES MÉDICAS LA FE**

\* Obligatorio

**DATOS GENERALES**

2. Fecha de diligenciamiento \*

Escriba la fecha en el formato d/M/yyyy.

3. Nombre completo \*

Escriba su respuesta

4. Edad \*

Escriba su respuesta

Estrategia para la prevención del ausentismo laboral en una empresa de dotaciones médicas en la ciudad de Valledupar, Cesar.



5. Género \*

Femenino

Masculino

6. Nivel educativo \* 

Primaria

Bachiller

Técnico/tecnólogo

Universitario/pregrado

Universitario/posgrado

7. Estrato de la vivienda donde reside \*

1-2

2-3

3-4

5-6

8. La vivienda donde reside es \* 

Propia

Arrendada

Familiar

9. Número de personas a cargo \*

Menos de 1 persona

De 1 a 3 personas

De 3 a 5 personas

Más de 5 personas

The form is presented in two rows. The top row contains questions 5, 6, and 7. The bottom row contains questions 8 and 9. The form is decorated with illustrations: a hand holding a tablet with binary code, a hand holding a document with a bar chart, a computer monitor displaying binary code, and a green plant.

Estrategia para la prevención del ausentismo laboral en una empresa de dotaciones médicas en la ciudad de Valledupar, Cesar.



10. Área en que labora de la empresa \*

Administrativa

Operativa

11. ¿Cuántos Salarios mínimos legales vigentes devenga en la empresa? \*

1 SMLV

De 1 a 3 SMLV

De 3 a 5 SMLV

Más de 5 SMLV

12. Cargo \*




13. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en la empresa DOTACIONES MÉDICAS LA FE? \*

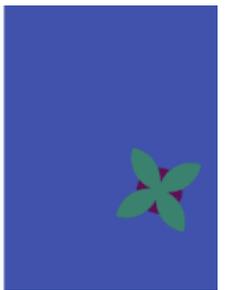
De 0 a 6 meses

De 6 meses a 1 año

De 1 a 3 años

De 3 a 5 años

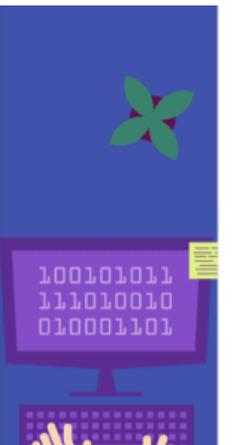
Más de 5 años



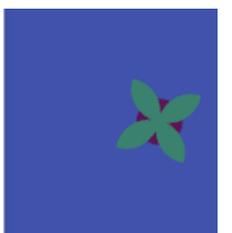

CLIMA ORGANIZACIONAL Y COMPORTAMIENTOS PARA EL COMPROMISO

14. En cuánto a su satisfacción con el clima organizacional de la empresa, responda... \*

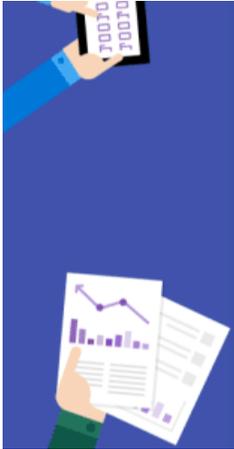
	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Neutral	Muy satisfecho	Totalmente satisfecho
¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con los incentivos, recompensas que otorga la empresa?	<input type="radio"/>				
¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con el estilo directivo/administrativo de la empresa?	<input type="radio"/>				




¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con los el espíritu de trabajo (orgullo, trabajo en equipo)?	<input type="radio"/>				
¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con los la claridad de sus funciones dentro de la empresa?	<input type="radio"/>				

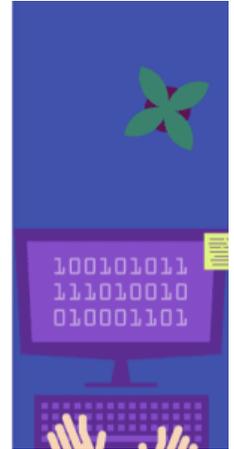


Estrategia para la prevención del ausentismo laboral en una empresa de dotaciones médicas en la ciudad de Valledupar, Cesar.



15. En cuanto a sus comportamientos de influencia para el compromiso con la empresa, responda... \*

	Nada probable	Poco probable	Neutral	Muy probable	Totalmente probable
¿Qué tan probable sería que usted recomiende la empresa a un amigo que esté buscando empleo?	<input type="radio"/>				
¿Qué tan probable sería que usted deje de trabajar en la empresa?	<input type="radio"/>				
¿Qué tan probable es que la empresa lo motive a dar el máximo rendimiento en su trabajo todos los días?	<input type="radio"/>				



PERCEPCIÓN DEL AUSENTISMO LABORAL DENTRO DE LA EMPRESA

16. ¿Se ha ausentado alguna vez de su empleo en DOTACIONES MÉDICAS LA FE? \*

- Sí
- No

17. Si su respuesta anterior fue "sí" elija entre las siguientes, la razón por la cual se ausentó:

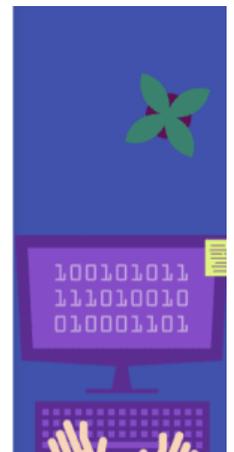
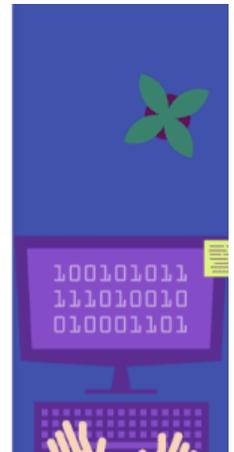
- Enfermedad de origen común
- Calamidad familiar
- Accidente de trabajo
- Enfermedad laboral
- Afectaciones psicológicas como estrés, desmotivación, etc.

18. ¿Con qué frecuencia lo ha hecho? \*

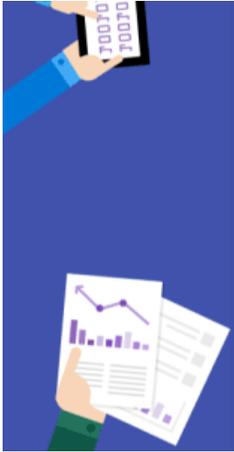
- Menos de una vez al mes
- Más de una vez al mes
- Nunca

19. ¿Cree usted que hay ausentismo en DOTACIONES MÉDICAS LA FE? \*

- Sí
- No



Estrategia para la prevención del ausentismo laboral en una empresa de dotaciones médicas en la ciudad de Valledupar, Cesar.

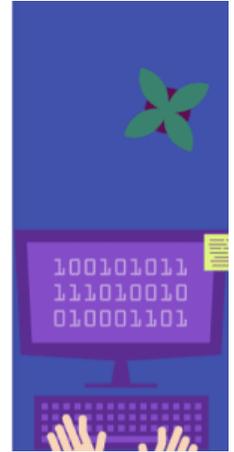


20. Si su respuesta anterior es SÍ, ¿Cuál sería la razón para que un trabajador se ausente de DOTACIONES MÉDICAS LA FE?

- Insatisfacción laboral (riesgos psicosociales)
- Razones médicas (personales o familiares)
- Razones familiares (compromisos o calamidades)
- Otras

21. ¿Cree usted que el ausentismo laboral genera consecuencias? \*

- Sí
- No

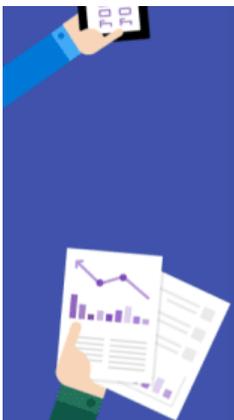
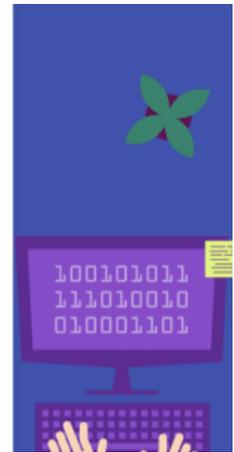


22. Si su respuesta anterior es SÍ, ¿a quién afecta?

- A mí mismo
- A mis compañeros
- A mis jefes

23. En caso de ausencias laborales por parte suya o de alguno de sus compañeros, ¿Cómo resuelve su jefe inmediato? \*

- Delega funciones
- Congela las funciones del empleado ausente
- Asume él mismo las funciones del empleado ausente
- Otras

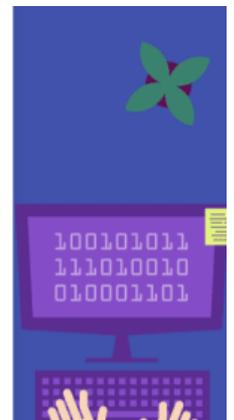


24. ¿Cómo percibe usted la comunicación dentro de la empresa? \*

- Poco fiable, a menudo incierta.
- Hay que analizar bien las fuentes de las que procede, en ocasiones es cierta, en ocasiones ambigua.
- En general, la comunicación es fiable, aunque ocasionalmente los rumores pueden distorsionar su contenido.
- La información que se comunica es rigurosa y fiable.

25. ¿La empresa desarrolla actividades para el fortalecimiento del clima organizacional? \*

- Sí
- No



Estrategia para la prevención del ausentismo laboral en una empresa de dotaciones médicas en la ciudad de Valledupar, Cesar.

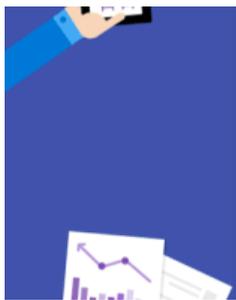
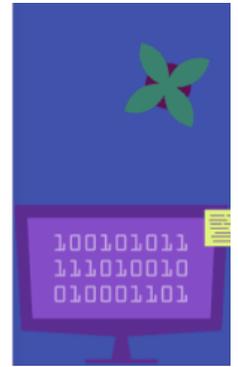


26. ¿Considera usted que la empresa tiene problemas en su comunicación? \*

- Si
- No

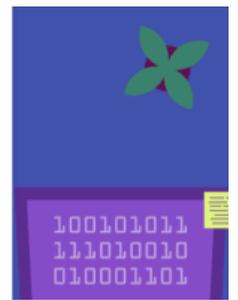
27. En caso que la anterior respuesta sea afirmativa, descríbalos.

Escriba su respuesta



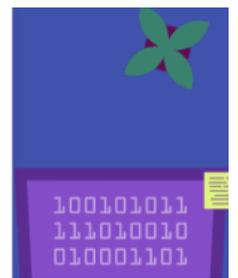
28. ¿Qué tratamiento realiza la organización frente a "posibles rumores"? \*

- Son algo habitual, fluyen con normalidad y no se gestionan.
- Aparecen rumores y tratan de corregirse sin éxito.
- Trata de evitarse la aparición de rumores fomentando la comunicación fluida entre empleados del mismo o de distintos departamentos.
- Dado que no se puede impedir, se contrarresta a través de comunicados formales y oficiales que versan sobre el mismo tema que el rumor con información procedente de la dirección.



29. ¿Qué sugiere usted para disminuir el ausentismo laboral? \*

- Aumentar el incentivo laboral
- Mejorar las condiciones de infraestructura en el trabajo
- Aumentar la cantidad de empleados para disminuir posible sobrecarga laboral
- Mejorar la comunicación entre empleado - empleado; empleado - directivo



## Anexos D. Reporte semanal.

# REPORTE SEMANAL

De 1 a 5, siendo 5 muy bien, 4 bien, 3 neutro, 2 mal y 1 muy mal, responda...

1. Nombre completo \*

Escriba su respuesta

2. Cómo te sentiste al iniciar la jornada laboral esta semana? \*

1 2 3 4 5

3. Cómo te sentiste durante la jornada laboral esta semana? \*

1 2 3 4 5

4. Cómo te sentiste al finalizar la jornada laboral esta semana? \*

1 2 3 4 5

5. ¿Alguna situación específica que quieras poner en conocimiento? Cuéntanos. \*

Escriba su respuesta