

Propuesta para la disminución del ausentismo laboral en el proyecto Planta Norte

Contactamos en la ciudad de Bogotá en el año 2019

Integrantes

Jeimy Paola Campero Forero, Valentina Mayo Córdoba,

Universidad EC

Notas

Jeimy Paola Campero Forero, Valentina Mayo Córdoba,

Universidad ECCI

Directora: July Patricia Castiblanco

Escuela colombiana de carreras industriales - ECCI

Especialización en gerencia de la seguridad y salud en el trabajo

Propuesta para la disminución del ausentismo laboral en el Proyecto Planta Norte

Contactamos en la ciudad de Bogotá en el año 2019

Integrantes

Jeimy Paola Campero Forero, Valentina Mayo Córdoba,

Universidad ECCI

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de especialista en gerencia
de la seguridad y salud en el trabajo

Escuela colombiana de carreras industriales - ECCI

Especialización en gerencia de la seguridad y salud en el trabajo

2020

Tabla de Contenidos

Listado de Tablas	5
Listado de Gráficos	6
Dedicatoria	7
Resumen	8
Abstract	9
Introducción	10
Capítulo 1. Título	12
Capítulo 2. Planteamiento del problema	13
2.1. Descripción del problema	13
2.2. Formulación del problema	16
Capítulo 3. Objetivos	17
3.1. Objetivo general	17
3.2. Objetivos específicos	17
Capítulo 4. Justificación y Delimitación	18
4.1. Justificación.	18
4.2. Delimitación.	19
4.3. Limitaciones.	20
Capítulo 5. Marco Referencial.	21
5.1. Antecedentes.	21
5.2. Marco Teórico.	29

5.3. Marco conceptual.....	40
5.3. Marco Legal	45
Capítulo 6. Marco Metodológico de la Investigación.....	48
6.1. Tipo de estudio.....	48
6.2. Población de estudio.....	48
6.3. Muestra y forma de cálculo	49
6.4. Criterios de inclusión.	49
6.5. Criterios de exclusión.....	49
6.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	50
6.7. Indicadores de ausentismo.....	51
6.8. Tabla operacional de variables	51
6.9. Procedimiento para la recolección de información.	52
6.10. Análisis e Interpretación de Datos.	53
6.11. Consideraciones Éticas.....	54
6.12. Cronograma de Trabajo.....	54
Capítulo 7. Resultados	55
7.1. Análisis e interpretación de resultados.....	55
7.2. Discusión	60
Conclusiones	80
Recomendaciones	82
Referencias.....	86
Anexos	89

Listado de Tablas

Tabla 1. Estado del arte ausentismo.	21
Tabla 2. Descripción de las variables de estudio.....	51
Tabla 3 Distribución del ausentismo por causa médica	57
Ilustración 4 Diagnóstico con mayor frecuencia de Ausentismo total Proyecto Planta Norte Contactamos	58
Tabla 5 Ausentismo Crónico.....	59
Tabla 6 Índice de frecuencia del Proyecto Planta Norte Contactamos.....	59
Tabla 7 Índice de Severidad	60
Tabla 8 Plan de Intervención Ausentismo.....	67

Listado de Gráficos

Ilustración 1 Ausentismo Total Proyecto Planta Norte Contactamos 201955

Ilustración 2 Ausentismo por área Proyecto Planta Norte Contactamos 2019.....56

Dedicatoria.

Valentina Mayo Córdoba.

Cómo primero doy gracias al señor por permitirme culminar un nuevo escalón en mi vida, a mi familia por el amor, la paciencia y, el apoyo ofrecido durante este recorrido, a mis amigos por el apoyo ofrecido y a mis compañeros de clase por sus experiencias compartidas y a la universidad por brindarme la oportunidad de cualificarme en esta área.

Jeimy Paola Campero Forero

Gracias a Dios por darme esta oportunidad maravillosa, a mi amado hijo por ser mi motor para asumir cualquier reto, a mi esposo por su amor y paciencia, a mi familia por el apoyo y motivación, a los maestros y compañeros de clase que enriquecieron el proceso, y especialmente a mi abuelita a la cual le prometí este logro y sé que desde el cielo me acompañó y me ayudó a conseguirlo.

Resumen

El ausentismo laboral es un fenómeno multicausal presente en todas las organizaciones y con grandes impactos negativos en la productividad empresarial y en la calidad de vida de los trabajadores. Cada día se hace más evidente la necesidad de realizar acciones que contribuyan a disminuir las causas e impactos negativos del ausentismo. El objetivo de este estudio es Caracterizar el ausentismo laboral en el Proyecto Planta Norte de la ciudad de Bogotá en el periodo comprendido entre el 01 de enero a 31 de diciembre de 2019. La metodología del estudio es observacional descriptiva. Se analizó la base de datos del Proyecto Planta Norte Contactamos que incluye el registro de 436 empleados. Se evidenció que el ausentismo laboral en el Proyecto Norte-Contactamos en el período comprendido entre el 1 de enero de 2019 al 31 de diciembre de 2019 permitió evidenciar que se presentaron 2,527 eventos de ausencias que generaron 6.854 días, equivalentes a 54.832 horas. Se concluye que la mayor causa de ausentismo esta representada en las enfermedades generales (42.65%), y el área que mayores niveles de ausentismo presenta es el área de ofertas (33.04%), siendo las patologías relacionadas con los riesgos musculoesqueléticos las más frecuentes. Se sugiere al Proyecto Planta Norte Contactamos, la creación de guías de recomendaciones para un plan de acción acorde con los principales riesgos en razón de lo evidenciado en la caracterización del ausentismo laboral.

Palabras Claves: Ausentismo laboral, días de trabajo perdido, incapacidad, enfermedad

Abstract

Absenteeism from work is a multi-causal phenomenon present in all organizations and with great negative impacts on business productivity and the quality of life of workers. Every day the need to take actions that contribute to reducing the negative causes and impacts of absenteeism becomes more evident. The objective of this study is to characterize absenteeism from work in the North Plant Project of the city of Bogotá in the period from January 1 to December 31, 2019. The study methodology is descriptive observational. The North Plant Contact Project database was analyzed, which includes the registry of 436 employees. It was evidenced that the work absenteeism in the North-We contacted Project in the period from January 1, 2019 to December 31, 2019 allowed evidence that there were 2,527 absence events that generated 6,854 days, equivalent to 54,832 hours. It is concluded that the main cause of absenteeism was represented in general illnesses (42.65%), and the area with the highest levels of absenteeism is the area of offers (33.04%), with pathologies related to musculoskeletal risks being the most frequent. It is suggested to the North Plant Contact We Project, the creation of recommendation guides for an action plan in accordance with the main risks due to the evidence in the characterization of absenteeism from work.

Key Words: Absenteeism, lost work days, disability, occupational disease

Introducción

El ausentismo laboral es uno de los fenómenos más frecuentes en el interior de las organizaciones. En Colombia se han incrementado los estudios relacionados con este fenómeno, estos estudios pueden favorecer el desarrollo a nivel conceptual y por ende académico permitiendo dar lineamientos de bienestar social desde la Gerencia del Talento Humano y la coordinación de SST como medida para impactar dicha problemática en las organizaciones, ya que al intervenir en el Talento Humano, este se convierte en el capital de conocimiento intangible en las organizaciones lo que posibilita la generación de productividad humana como causa eficiente de la productividad organizacional.

El absentismo, en la empresa contactamos, es un problema preocupante para las directivas, ya que tal hecho se ha convertido en una realidad común que afecta los proceso productivos y por consiguiente el beneficio económico, seguidamente se perturba el clima laboral de la organización, desde un punto de vista individual, este hecho crea inconveniente para los colaboradores en la relación directa con la empresa y en lo beneficios que de ella derivan .Con base con la información suministrada por la empresa, día a día, es posible detectar cuáles son las características que tanto colectiva como particularmente presenta dicha irregularidad con el fin de encontrar cambios que mejoren el conjunto de las actividades de la empresa.

En esta investigación se asume un enfoque mixto, sin embargo debido a la situación actual de pandemia en la que se encuentra la humanidad actualmente, se priorizan los aspectos de tipo cuantitativo, descriptivo, ya que permite estimar los niveles de representatividad del ausentismo

laboral en las diferentes áreas o secciones del Proyecto Planta Norte Contactamos. Se realiza una revisión bibliográfica de carácter descriptiva, que permitan conocer los antecedentes nacionales e internacionales en relación al fenómeno de estudio. A partir de esta revisión se construye el referente teórico que nos permita abordar el proceso investigativo. Se analizaron los registros de las ausencias laborales entregadas por la empresa a través de una base de datos correspondientes al período del 01 de enero de 2019 al 31 de diciembre de 2019, identificando las causas y patologías del ausentismo a nivel general y por áreas del Proyecto Planta Norte Contactamos, mediante el procedimiento de tablas dinámicas en Excel. De igual manera se calculó el índice de frecuencia y de severidad y el ausentismo crónico.

En la presente investigación no se pudo abordar el costo económico que origina el ausentismo en el Proyecto Planta Norte Contactamos al no contar en los registros de la base de datos con información de los salarios de los empleados de la organización ni de las incapacidades pagadas por parte de la empresa, al igual que en el registro tampoco se contó con las edades y tipo de contratación de los empleados para analizar otras variables relacionadas con el fenómeno del ausentismo.

El presente estudio está dividido en 7 capítulos. El primer capítulo indica el nombre del proyecto, en el capítulo 2 se evidencia el planteamiento del problema a investigar, continuando con los objetivos a desarrollar en el capítulo 3. En el capítulo 4 el lector encontrará la justificación y delimitación de la presente investigación. El capítulo 5 incluye los diferentes marcos referenciales. En el capítulo 6 se desarrolla el marco metodológico de la investigación para finalmente en el capítulo 7 plantear los resultados y análisis de los mismos.

Capítulo 1. Título

Propuesta para la disminución del ausentismo laboral en el proyecto Planta Norte Contactamos
en la ciudad de Bogotá en el año 2019

Capítulo 2. Planteamiento del problema

2.1. Descripción del problema

Actualmente el ausentismo laboral ha llegado a ser, considerado como una problemática de salud con un creciente interés por su impacto en la calidad de vida, salud mental del trabajador, economía y competitividad organizacional. (Tatamuez-Tarapues, 2018)

El fenómeno del ausentismo laboral es innato a todas las organizaciones, no importa el sector económico al que pertenezcan. Su administración es importante dentro de los programas de gestión humana y su disminución puede ser una variable que contribuya a mejoras al programa de salud por parte de la empresa, el ausentismo laboral genera secuelas directas e indirectas en todo tipo de empresas en términos de dinero, rendimiento, desgaste administrativo. (Sánchez D. C., 2015)

El ausentismo laboral es definido por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), 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. (OIT, 2018)

El ausentismo laboral es un factor que implica múltiples causas, por tal razón es necesario se estudie desde distintos enfoques (empresarial, directivo, económico, psicológico, sociológico, pedagógico). Genera impactos negativos para el propio ausente, su familia, sus compañeros de trabajo, la organización, el estado y la sociedad. (Vasquez, 2013)

Aunque la eliminación total del ausentismo no es probable, dado que parte del ausentismo es explicado por causas ajenas al empleado, es necesaria su medición, control y evaluación para lograr su disminución. No hay un acuerdo unánime acerca del modo del cálculo, sino que existen diferentes indicadores, que junto a un análisis costo/beneficio permiten adoptar diferentes medidas para combatir el ausentismo involuntario y voluntario. (Tatamuez-Tarapues, 2018)

El ausentismo laboral es una de las problemáticas más frecuentes en el sector empresarial debido a un sin número de causas entre las cuales se encuentra la presencia de enfermedad laboral, el mal clima laboral, manifestados en los informes de incapacidad y por ende el ausentismo que esto conlleva.

Es por ello que la justificación del presente estudio se abordará desde el interés, la novedad y la utilidad de la investigación para los posibles usuarios de la misma empresa especialmente la unidad de Gestión Humana y la Coordinación de SST con el fin de tener información de carácter científico que le permitan tomar decisiones ante los procesos e implementación de programas de salud laboral.

Esta investigación pretende, entonces, avanzar en un campo poco estudiado por el Proyecto Planta Norte Contactamos, debido a que sólo ha tenido en cuenta los registros de las inasistencias presentadas por el personal, pero no se ha realizado un análisis de las causas.

El proyecto Planta Norte Contactamos es una operación que se realiza dentro de una de las plantas que Coca Cola tiene en la ciudad de Bogotá. Contactamos firmó un contrato con dicha empresa para manejar parte de su operación logística de cargue y descargue, picking y packing, es una operación muy importante para Contactamos. Actualmente en el proyecto trabajan 436 personas con cargos operativos que son el personal que nuestra investigación pretende impactar. Contactamos asume el reto de apoyar la operación logística de una de la empresa más destacada a nivel mundial desde hace 10 años. Para dicha operación fue necesario la contratación de personal operativo, logrando que a lo largo del tiempo y de acuerdo a la exposición algunos de esos empleados ya tengan recomendaciones médicas que generan incapacidades periódicas o inasistencia por proceso médicos.

Es importante destacar que las principales patologías que presenta el proyecto en temas de incapacidad son problemas gastrointestinales y diagnósticos osteomusculares, y en este punto se debe tener en cuenta que el proyecto proporciona la alimentación a sus colaboradores y consideramos que puede ser un factor que pueda estar influenciando en el nivel de ausentismo laboral.

Otros factores determinante en el proyecto es que existe un grupo sindical que convoca a los nuevos empleado a unirse a sus planteamientos, generando divisiones dentro de la operación y

proponiendo un ambiente laboral complicado que puede generar riesgo psicosocial afectando la salud física, psíquica de todo el equipo de trabajo

Es importante destacar que Contactamos es una empresa responsable con sus colaboradores cumple a cabalidad con todos los parámetros legales, además que trabaja diariamente por buscar el bienestar de todos sus miembros, sin embargo es importante que los colaboradores comprendan la importancia del autocuidado y pongan en práctica todas las políticas y recursos que Contactamos tiene para ellos.

Ya que la seguridad y la salud es un proceso de doble vida donde se requiere que las partes involucradas se comprometan a ser de su sitio de trabajo un lugar seguro y armónico para desempeñarse.

2.2. Formulación del problema

A partir de todas estas situaciones descritas anteriormente cabe preguntarnos ¿Cómo incide el ausentismo laboral en el Proyecto Planta Norte Contactamos en el año 2019? ¿Cuáles son las causas y factores del ausentismo laboral de los trabajadores del Proyecto Planta Norte Contactamos en el año 2019?

Capítulo 3. Objetivos.

3.1. Objetivo general

Analizar y presentar propuesta para la disminución del ausentismo laboral en el Proyecto Planta Norte de la ciudad de Bogotá en el periodo comprendido entre el 01 de enero a 31 de diciembre de 2019.

3.2. Objetivos específicos

- Identificar las áreas y patologías con mayor representación de ausentismo en el proyecto Planta Norte Contactamos.
- Determinar cuál es la enfermedad de tipo profesional más recurrente del proyecto Planta Norte Contactamos.
- Establecer recomendaciones para la creación de un plan de acción del ausentismo laboral en el Proyecto Planta Norte Contactamos.

Capítulo 4. Justificación y Delimitación

4.1. Justificación.

El ausentismo laboral es un fenómeno crítico que se puede generar por enfermedad común al interior de las empresas, casi imposible de prever a simple vista, y que puede convertirse en fuente de riesgo para los empleados.

Es por ello que la justificación del presente estudio se abordará desde el interés, la novedad y la utilidad de la investigación para los posibles usuarios de la misma empresa especialmente la unidad de Gestión Humana y la Coordinación de SST con el fin de tener información de carácter científico que le permitan tomar decisiones ante los procesos e implementación de programas de salud laboral.

Esta investigación pretende, entonces, avanzar en un campo poco estudiado por el Proyecto Planta Norte Contactamos, el seguimiento al ausentismo en el proyecto sólo ha centrado en el registro de los eventos que se presentan año tras año. Sin embargo no se realiza un análisis de las causas e impactos del ausentismo en la organización.

El aporte que genera este estudio para el Proyecto Planta Norte Contactamos, es que permite comprender que no sólo los factores individuales que residen en la persona son los causantes de este fenómeno, sino que también las condiciones de trabajo presentes al realizar una labor,

pueden generar efectos en la salud y en el desempeño laboral y permitir una toma de decisiones que mitiguen el fenómeno del ausentismo.

Actualmente se evidencia que en las organizaciones hay un alto nivel de desconocimiento acerca del tema de las enfermedades laborales y ausentismo laboral, lo que nos facilita el desarrollo de una herramienta que nos permita introducirla en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa y poder coordinar la participación de los trabajadores.

4.2. Delimitación.

El proyecto planta Norte Contactamos es una operación que se realiza dentro de una de las plantas que Coca Cola tiene en la ciudad de Bogotá, Contactamos firmo un contrato con dicha empresa para manejar parte de su Operación logística de Cargue y descargue, picking y packing, es una operación muy importante para Contactamos porque es la que genera la mayor facturación para la compañía en estos momentos.

Actualmente en el proyecto trabajan 436 personas contratadas con un contrato obra labor con un nivel del riesgo IV con cargos operativos que son las personas que nuestra investigación pretende impactar.

El análisis del ausentismo en el Proyecto Planta Norte Contactamos se restringirá al período comprendido entre el 01 de enero de 2019 al 31 de diciembre de 2019.

4.3. Limitaciones.

La limitación principal para el desarrollo del proceso investigativo radica en la imposibilidad para realizar visitas a la organización por la situación de pandemia que actualmente vive la humanidad dificultando contrastar a la luz de los hallazgos las posibles causas de ausentismo.

La información entregada por la empresa en la base de datos no contiene información que permita establecer los impactos económicos del ausentismo laboral.

Capítulo 5. Marco Referencial.

5.1. Antecedentes.

Son múltiples los estudios que se han realizado sobre el ausentismo laboral a nivel internacional como nacional. A continuación se presenta en una tabla una serie de estudios que nos permiten validar procedimientos, métodos para el estudio del ausentismo desde diversos aspectos.

Tabla 1. Estado del arte ausentismo.

IDENTIFICACIÓN	OBJETIVO GENERAL	CATEGORÍAS/ VARIABLES	INSTRUMENTOS RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	RESULTADOS	APORTES PARA LA INVESTIGACIÓN
Flavia Evanlett Mairena García. Ausentismo laboral por incapacidad médica. clínica médica previsional del ministerio de salud-hospital del maestro de Diriamba, Carazo, Nicaragua, enero a diciembre 2016,	Determinar la situación del Ausentismo Laboral por incapacidad médica en la Clínica Médica Previsional del Ministerio de Salud-Hospital del Maestro, en el departamento de Carazo, Nicaragua en el período Enero a Diciembre 2016.	Ausentismo laboral, personal de salud, enfermedad <ul style="list-style-type: none"> • Sexo • Edad • Estado civil • Ocupación • Antigua edad • Causas de ausentismo Patologías <ul style="list-style-type: none"> • Períodos 	La técnica utilizada consistió en la revisión de licencias médicas, resguardadas en el departamento de Recursos Humanos del Hospital del Maestro, en el período comprendido Enero a Diciembre 2016 El Instrumento de recolección de la información lo constituyó	El ausentismo laboral por incapacidad médica predomina la edad comprendida entre 30-39 años, sexo femenino, personal de enfermería, con cargo asistencial, 7-9 años de antigüedad y el área de trabajo más afectada es Consulta Externa. El tiempo de ausencia predominante	Este trabajo nos aportó a nuestra investigación variables como: días de ausencias, patologías, ocupación, En relación al proceso investigativo desarrollado se coincide con los resultados presentados en cuanto a las patologías del sistema musculoesqueléticos hallados en el Proyecto Planta Norte Contactamos.

<p>(Mairena García, 2017)</p>		<p>Días de ausencia</p>	<p>una ficha creada para tal fin, en la que se reflejaron los datos de interés del estudio y que aparecen en cada expediente laboral del trabajador</p>	<p>es de 1-3 días, por enfermedad común, en su mayoría con 2-3 afectaciones por recurso, por problemas de tipo musculo esquelético y el período en que más ausencias se presentaron fue en el mes de marzo.</p>	
<p>Ferraro Carlos. Incidencia de ausentismo laboral y factores determinantes en el personal de enfermería del hospital zonal especializado en oncología “Luciano Fortabat” de Olavarría. Universidad Nacional de Rosario. Buenos Aires, Argentina. 2016. (Ferraro, 2016)</p>	<p>Describir el ausentismo e identificar los factores determinantes del ausentismo laboral no programado del personal de enfermería que se desempeña en el Hospital Zonal especializado en oncología “Luciano Fortabat” de la ciudad de Olavarría.</p>	<p>Enfermería, Ausentismo laboral, Factores determinantes.</p>	<p>Se realizó una investigación descriptiva, cuantitativa de corte transversal y retrospectiva durante el periodo comprendido desde el 1 de enero hasta el 31 de Diciembre de 2014. Se aplicó un instrumento de recolección de datos previamente utilizado en estudios sobre ausentismo laboral. Se empleó la prueba Chi2 para</p>	<p>Ferraro Carlos. Incidencia de ausentismo laboral y factores determinantes en el personal de enfermería del hospital zonal especializado en oncología “Luciano Fortabat” de Olavarría. Universidad Nacional de Rosario. Buenos Aires, Argentina. 2016.</p>	<p>El aporte de este proyecto a la investigación radica en validar el método de una investigación cuantitativa, descriptiva de corte transversal en un periodo de un año 2014.</p>

			determinar la asociación entre las variables ausentismo y sexo; edad, antigüedad, estado civil, familiares a cargo, nivel de formación, puesto desempeñado, turno que desempeña, pluriempleo y nivel de satisfacción.	2	
<p>Sánchez Patiño Luis A.</p> <p>Evaluación de factores de riesgo psicosocial en médicos de consulta externa y urgencias de diferentes instituciones de la ciudad de Cali, Colombia.</p> <p>Pontificia Universidad Javeriana de Cali, Colombia, 8 de febrero de 2019. (Parra Castro, 2017)</p>	<p>Determinar los factores de riesgo Psicosocial a los que están expuestos los médicos que se desempeñan en los servicios de urgencias y consulta externa en diferentes instituciones de salud de la ciudad de Cali.</p>	<p>Riesgo Psicosocial. Factores. Médicos. Consulta externa. Urgencias.</p> <p>Aspectos sociodemográficos. Aspectos ocupacionales. Datos porcentuales. Estrés</p>	<p>Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, del ministerio de protección social de Colombia y la universidad Javeriana (2010), específicamente los cuestionarios de riesgo Intralaboral tipo A.</p> <p>El cuestionario de factores de riesgo Extra laboral.</p> <p>El cuestionario</p>	<p>La planificación del trabajo de los profesionales de la medicina es percibida como ineficiente.</p> <p>Los resultados indican que posiblemente no existe el apoyo necesario de parte de los jefes para la realización del trabajo y la motivación.</p> <p>Aunque la asociación entre el cargo y el riesgo no es evidente, los resultados pueden</p>	<p>El estudio plantea elementos de riesgo psicosocial que se miden a través de una batería del ministerio de protección social colombiano, sin embargo en nuestra investigación está medición no se realiza, aunque se considera un aspecto necesario en próximas investigaciones que desarrolle el Proyecto Planta Norte Contactamos.</p>

			para la evaluación del estrés	indicar que la comunicación no es clara y oportuna, siendo percibido como un apoyo social insuficiente o escaso.	
Díaz vera María c. palechor Gálvez Lina m. Diagnóstico y propuesta de mejora al proceso: “obtención y análisis de indicadores de ausentismo laboral”, de una empresa del sector salud que se encuentra ubicada al suroccidente de Colombia fundación universitaria Católica Lumen Gentium Santiago de Cali 2017. (Díaz Vera, 2018)	Proponer una mejora al proceso de “obtención y análisis de indicadores de ausentismo laboral, en una empresa prestadora de servicios de salud” ubicada en el suroccidente colombiano , mediante el diagnóstico y análisis de sus variables críticas	Ausentismo laboral, Indicadores, Proceso, trazabilidad, caracterización Recurso humano Causas.	El diseño de la investigación se realizará con una intervención observacional por parte de las investigadoras. Para llevar a cabo el estudio se requiere el levantamiento de la toma de datos del proceso de recolección de incapacidades, licencias o permisos laborales presentados en los últimos meses de la empresa del sector salud, para generar un Diseño del flujo del proceso por medio de la herramienta IDEF0.	Se encontró que durante el proceso no se cuenta con una estandarización que permita una trazabilidad; la herramienta diseñada para caracterizar las cifras de Ausentismo Laboral, no es muy detallada al momento de segmentarlas	Este estudio aporta datos como la necesidad del levantamiento de la información y el proceso de recolección de la información. Sujeto de análisis.

<p>Ruth Abigail Tatamuez- Ana Milena Domínguez. Sonia Maritza Matabancho y. Factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina. Universidad de Nariño. San Juan de Pasto, Colombia. Fecha de recepción: Febrero 28 - 2018 Fecha de revisión: Agosto 16 - 2018 Fecha de aceptación: Diciembre 11 – 2018. (Tatamuez- Tarapues, 2018) Artículo de revisión.</p>	<p>Identificar factores atribuidos al ausentismo laboral en Países de América Latina en los últimos 20 años.</p>	<p>Ausentismo. Absentismo. Ausencia.</p>	<p>Se revisó publicaciones e investigación sobre los factores o causas que se le atribuyen al ausentismo laboral en países de América Latina en las bases de datos SciELO, Redalyc, Dialnet, Open Access Journal, Eric, Wiley Open Access, SSRN electronic Library y Ebsco HosT. Artículos publicados en las bases de datos mencionadas anteriormente, entre los años 1997 a 2017. Artículos desarrollados en países de América Latina. Escritura en idioma español, inglés y portugués. Artículo de investigación</p>	<p>Se identificó que los factores atribuibles al ausentismo laboral se pueden agrupar en tres grupos: factores individuales, relacionados con las condiciones propias del trabajador, factores sociodemográficos y por último los intralaborales, que están conexos con el contexto laboral.</p>	<p>Aportes de información bibliográfica en bases de datos sobre las causas y factores del ausentismo en países de América Latina. Contribuyendo a la construcción del marco teórico.</p>
--	--	--	--	--	--

			finalizada. Referencias disponibles. Acceso al texto completo.		
<p>Espinoza Cubillos Luz M.</p> <p>Prevalencia de riesgo psicosocial en un grupo de docentes y directivos del Distrito Capital.</p> <p>Facultad de medicina. Universidad del Rosario. Bogotá D.C. Colombia. Julio 2015 (Espinoza Cubillos, 2015)</p>	<p>Determinar la prevalencia de riesgo psicosocial en una muestra de docentes del Distrito Capital de diez y ocho (18) localidades de la ciudad de Bogotá.</p>	<p>Riesgo psicosocial, Docentes. Factores psicosociales intralaborales Factores psicosociales extralaborales.</p> <p>Nivel socioeconómico. Estado civil. Nivel de escolaridad. Jornada. Profesión. Tipo de cargo.</p>	<p>Los cuestionarios de la Batería de evaluación de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la Universidad Javeriana, validada en Colombia (2010).</p>	<p>El estudio permitió establecer que los niveles de riesgo con síntomas de estrés son altos; el 62% presenta riesgo muy alto y alto, los síntomas de estrés y los factores de riesgo psicosocial intralaborales tienen una asociación moderada pero significativa con el Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, con el control sobre el trabajo y con las demandas del trabajo y las recompensas.</p>	<p>Permitió determinar la necesidad de medir en una nueva investigación los factores psicosociales extralaborales ya que en las investigaciones frecuentemente solo se abordan las causas de tipo laboral en la organización misma.</p>
<p>Daniela Arbeláez Londoño Laura Cristina León Márquez.</p>	<p>Analizar de manera integral los resultados encontrados en el programa de</p>	<p>Medición. Factores sicosociales. Cambio organizacional .</p>	<p>Recurso Humano: asesor de proyecto, personal entrevistado y personal</p>	<p>El estudio de los factores psicosociales de riesgo en el programa de psicología tuvo como</p>	<p>Fundamentó aspectos claves para la construcción del marco teórico y la presentación y</p>

<p>Análisis integral de la medición de los factores de riesgo psicosocial en la Universidad de Manizales y su incidencia en la mitigación del riesgo en el programa de Psicología. Facultad de Ciencias Sociales y Humanas.</p> <p>Especialización Gerencia del Talento Humano. 2015 (Arbeláez Londoño, 2015)</p>	<p>Psicología, las medidas tomadas y la incidencia de la medición de factores de riesgo psicosocial en la Universidad de Manizales, a la luz del interés de la organización por la cultura de cambio organizacional con la implementación de procesos y procedimientos para la gestión humana.</p>	<p>Gestión humana</p>	<p>que participo en la medición realizada en el año 2013. Recurso Técnico: hallazgos de la medición realizada en 2013, caracterización del personal evaluado, accesos a fuentes de información, tiempo del encuestador, tabulación de encuestas, sistematización de encuestas. Batería de riesgos psicosociales</p>	<p>resultado que las demandas del trabajo, generan niveles de riesgo alto en el trabajo, en dimensiones como: demandas de carga mental, influencia del trabajo sobre el entorno y claridad de rol. Los resultados obtenidos en la aplicación de la batería en el año 2014, no permiten evidenciar el nivel de riesgo en que se encuentran las dimensiones que puntuaron en riesgo alto y muy alto en el año 2013 en el programa de psicología.</p>	<p>análisis de los resultados</p>
<p>María F Escobar-Aramburo,1 Martha L Duarte-Suárez,2 Lourdes L Caicedo-Campo,3</p>	<p>El personal de la Institución Forense está altamente afectado por enfermedades infecciosas</p>	<p>Se determinaron variables sociodemográficas y laborales como: edad, sexo, escolaridad,</p>	<p>Las enfermedades infecciosas se clasificaron por sistemas: respiratorias, gastrointestinales</p>	<p>Más de la mitad (50,6%) de la población estudiada presento ausentismo laboral por enfermedades</p>	<p>El estudio aborda aspectos relacionados con los riesgos de acuerdo al ambiente y contexto empresarial, se puede decir que</p>

<p>María M García,4 Augusto Valderrama-Aguirre,5 Ángela M Cruz.6 Revista Colombiana de Salud Ocupacional, 3(2), Jun 2013, pp 12-17 Derechos de copia© Universidad Libre – Seccional Cali (Colombia).</p>	<p>de tipo respiratorio y gastrointestinal generando alto volumen de incapacidades.</p>	<p>oficio, cargo, antigüedad laboral, jornada laboral, tiempo de incapacidad y área laboral</p>	<p>ales, de piel y otras.</p>	<p>de origen infeccioso. La mayoría (58%) fueron por enfermedades de origen respiratorio. Las mujeres presentaron mayor ausentismo (56%) y el oficio forense presentó la mayor prevalencia de ausentismo (73%). El área de patología presentó el mayor ausentismo con un 23%. Se encontró una relación significativa entre la edad y el ausentismo por enfermedad de origen infeccioso. Conclusiones: El personal de la Institución Forense está altamente afectado por enfermedades infecciosas de tipo respiratorio y gastrointestinal al generando alto volumen de</p>	<p>permite establecer que ciertos riesgos y patologías que originan ausentismo están relacionadas directamente con el tipo de empresa donde se labora.</p>
--	---	---	-------------------------------	--	--

				incapacidades .	
Yamile Hamoui1 , Yadira Sirit 2 & Mónica Bellorin2	Determinar las causas médicas de absentismo laboral del personal administrativo de una universidad pública, se realizó un estudio descriptivo, transversal en un periodo comprendido de Mayo 2000 - Abril 2002	las variables edad, antigüedad, cargo, dependencia, causas médicas, género y se calcularon la Tasa Global de Absentismo (TGA), Índice de Gravedad (IG), Índice de Frecuencia (IF) y Duración Media de la Baja (DMB).	Se realizó un estudio descriptivo, transversal en un periodo comprendido de Mayo 2000 - Abril 2002.	, los hallazgos relacionados con las patologías, cargo y dependencias señalan la necesidad de realizar estudios sobre condiciones y ambiente laboral, evaluación ergonómica de puestos de trabajo e implantar un programa de prevención y promoción de la salud de los trabajadores administrativos	Nos permite validar el cálculo y análisis de variables de ausentismo.

Fuente: elaboración propia equipo investigador.

5.2. Marco Teórico.

El problema del absentismo laboral se ha investigado desde diversos puntos, pero de manera independiente; es decir, no se ha logrado abordar de manera global. Esto obedece a que el absentismo es un fenómeno multicausal. Es decir son múltiples las razones por las que los trabajadores faltan a sus puestos de trabajo a lo largo del tiempo. Existen numerosas aproximaciones teóricas que han descrito el ausentismo laboral, al no existir una teoría única para

explicar dicho fenómeno es difícil identificar criterios homogéneos para evaluar e interpretar el fenómeno de este estudio.

No obstante la falta de una teoría general sobre el absentismo no indica que su estudio haya estado libre de todo supuesto teórico o ajeno a cualquier interpretación sobre sus causas y significado. En todo estudio sobre el absentismo es inevitable que alguna teoría este presente aunque solo sea de manera explícita, semioculta o no desarrolladas. (Palacios, 1984)

(Palacios, 1984) Afirma que: En este caso, sería más apropiado hablar de estos supuestos teóricos en lugar de teorías, entendidos éstos como principios de interpretación de un fenómeno no expresamente enunciados ni articulados, ya que el absentismo se le suele otorgar un significado básico, en cuyo trasfondo hay toda una serie de supuestos a la conducta laboral. (p.3).

A partir de lo que el autor afirma se considera en esta investigación abordar diversos supuestos teóricos que permitan interpretar más ampliamente el fenómeno del ausentismo, asumiendo una serie de significados que van más allá de la sola conducta laboral del trabajador, incluyendo aspecto de tipo organizacional.

El principal supuesto teórico en que se sustenta el ausentismo en la presente investigación es el establecido por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que lo define 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. (OIT, 2018)

Otra manera de entender el ausentismo es la establecida en el “diccionario de economía y empresa” (Galindo. & Felipe, 2015), se entiende por “ausentismo laboral”; aquella ausencia o abandono del puesto de trabajo y de las obligaciones ajenas al mismo, incumpliendo las condiciones establecidas en el contrato de trabajo. También puede ser definido como toda ausencia de una persona de su puesto de trabajo, en horas que correspondan a un día laborable, dentro de la jornada legal de trabajo.

Esta comprensión teórica del ausentismo implica que hay ausentismo que no se contabilizan por ser en pocas palabras “insignificantes” que son los momentos de ausencia que suman todas aquellos minutos que no corresponden a los establecidos como pausas activas y que no se contabilizan al no evidenciarse como un día o más de ausencia. El tipo de vinculación laboral va a determinar también de alguna manera el grado de representación de ausentismo. El ausentismo entonces será toda pérdida de tiempo en horas o días en incumplimiento al contrato laboral cualquiera sea la causa.

De acuerdo con (Camarota, 2015). el ausentismo tiene tres causas: (1) causa médica certificada: Incluye todas las incapacidades producidas por enfermedad común (Enfermedad, cirugías, accidentes fuera del trabajo, deportivos), enfermedad profesional, accidente de trabajo y permisos especiales de salud (sólo el que requiere el trabajador por su situación de salud) superior a la mediana; (2) causa legal: Se consideran aquellas ausencias al trabajo que

tienen justificación con base en las normas laborales vigentes ejemplo licencia por maternidad, mudanza, por estudio, PAP entre otras; (3) otras causas: Incluye ausencias injustificadas, paros, permisos con excusa remunerado y no remunerado, detenciones, fuerza mayor: familia enferma, fenómenos naturales, diligencias judiciales.

Destacan que el ausentismo laboral es un factor que influye negativamente en el proceso de producción, al reducir la productividad, provocar problemas gerenciales-organizativos, altos costos. Esto se explica porque hay que cubrir el puesto del absentista o su ausencia puede provocar la mala ejecución de las actividades por falta de capacitación. Por otro lado el ausentismo laboral obedece en ocasiones a un problema de salud que puede ser en ocasiones causado o agravado por la actividad laboral. También es considerado una medida muy cercana al grado de bienestar que ha alcanzado ésta persona, tanto en el área personal como en la laboral ya que una persona infeliz o con problemas ve disminuida su capacidad de rendir laboralmente (Camarota, 2015)

Es importante a partir de lo afirmado por el autor en mención determinar si en el Proyecto Norte Contactamos se presentan las 3 tipos de causa y cuál de ellas tiene mayor representación de ausentismo. De igual manera permite comprender que el grado de representación de ausentismo está relacionado directamente con el nivel de satisfacción o bienestar que el trabajador perciba por su labor. Resalta la importancia de comprender los efectos negativos del ausentismo con relación a la reducción de la productividad laboral y a problemas de tipos administrativos, gerenciales y organizativos.

Señalan los autores que el ausentismo laboral es un asunto extraordinariamente complejo, con muchas definiciones, causas, elementos a considerar, motivaciones y por ende diversas consecuencias. No es un problema individual ni un indicador de la verdadera morbilidad de la población trabajadora, sino un **indicador de tensiones en la relación hombre-trabajo-salud y de disfunciones estructurales de la Organización**. Expresa indirectamente los conflictos entre un trabajador y su ambiente laboral, da lugar a ciertas condiciones que entorpecen el funcionamiento adecuado de las empresas, obligándolas, por ejemplo, a contratar más personal del estrictamente necesario, impidiendo una utilización racional de los equipos, desorganizando el programa de producción, todo lo cual incide en la productividad, la competitividad. (Camarota, 2015)

En cuanto a la medición del ausentismo laboral, los autores señalan que no hay un acuerdo unánime acerca de la forma de calcular los diferentes indicadores que miden la magnitud del fenómeno. Estos sirven para comparar diferentes períodos en cuanto a frecuencia, severidad y duración de las ausencias y observar el comportamiento en relación con empresas de la misma actividad económica y con la misma empresa a lo largo del tiempo. (Galindo. & Felipe, 2015)

Proponen la utilización de los siguientes indicadores que fueron utilizados en su investigación:

- **Tasa global del ausentismo:** Representa la proporción, en porcentaje, entre los días laborales perdidos por ausentismo y los días laborados previstos. $T.G.A. = \frac{\text{Número de ausencias en un periodo} \times 100}{\text{Número de trabajadores en nómina para ese periodo}}$.

- **Índice de frecuencia:** Es la relación entre el número de episodios de ausentismo y el número de trabajadores de bajo riesgo I.F. = Número de ausencias para un periodo X

$200.000 / \text{Número de horas-hombre trabajadas para ese periodo.}$

- **Índice de duración de media de la baja o promedio de duración del periodo de ausencia:** Es la relación de días perdidos y el número de episodios del ausentismo.

$P.D. = \text{Número total de días perdidos en el periodo} \times 100 / \text{Número de ausencias para ese periodo.}$

- **Índice de severidad o gravedad:** Es la relación de números de días perdidos sobre el total de horas- hombres trabajados. I.S. = Número de días perdidos x 200.000 /total de horas hombre trabajadas.

Estos indicadores planteados por los autores para la medición del ausentismo se asumen en la investigación del ausentismo en el Proyecto Planta Norte de Contactamos para el año 2019, se consideran válidos como aportes para el proceso de caracterización que se establece como objetivo investigativo.

De acuerdo con (Camarota, 2015). Para disminuir el porcentaje de ausentismo laboral por razones médicas: (1) promover futuros estudios acerca de las condiciones y medio ambientes de trabajo, teniendo en cuenta las opiniones de los propios trabajadores; (2) trabajar en el área de prevención, educación para la salud para disminuir en forma significativa los riesgos de enfermedad; (3) instalación de un centro de atención de la salud de ser posible dentro de la

organización para facilitar al propio trabajador y su entorno familiar su acceso, teniendo en cuenta el poco tiempo que cuentan dadas las largas jornadas laborales como en el caso de los policías; (4) fomentar la vacunación en forma temprana y hábitos de vida saludables.

Las recomendaciones planteadas por los autores no solo pueden aplicarse a la población objeto del estudio. Sino que pueden emplearse para la disminución del ausentismo en diversas organizaciones toda vez que las causas del ausentismo son frecuentes en todas las organizaciones. Por tal razón se considerará incluir estas recomendaciones en la propuesta para el Proyecto Norte Contactamos.

(Bastide, 2012). Aborda la temática de ausentismo laboral, teniendo en consideración de la existencia de un ausentismo controlable y no controlable, señalando su evolución, los factores la que la explican, una estimación en la medición del impacto en costos y recomendaciones para disminuir el ausentismo. Plantea que el ausentismo abarca al 97% de las empresas argentinas y responde a comportamientos masivos y recurrentes. En tal sentido es necesario desarrollar herramientas adicionales de análisis que permitan encontrar una relación “causa-efecto” para poder posteriormente implementar acciones correctivas. Señala la necesidad de hacer una distinción entre dos grupos de ausentismo: (1) ausentismo controlable (incluye enfermedad, accidentes y faltas injustificadas); y (2) ausentismo no controlable (incluye licencia legales de estudio, gremial, maternidad, legal, entre otras).

Señala el autor que para el **ausentismo no controlable** la empresa no posee herramientas concretas de inmediata aplicación que permitan disminuir los índices de ausentismo ya que se

tratan de causas que obedecen a las leyes laborales vigentes. En cambio, el **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.

(Bastide, 2012). Propone llevar adelante las siguientes medidas para minimizar el ausentismo laboral: (1) Seguimiento conjunto del Área de RRHH y el Departamento de Servicio Médico de los casos críticos de manera más personalizada; (2) Aplicación de sanciones para los casos en los que corresponda; (3) Mayor seguimiento a los certificados médicos para los casos de enfermedad de familiares; (4) Acuerdos de desvinculación con casos críticos; (5) Capacitación a Jefes y Supervisores en el impacto del ausentismo; (6) Reconocimientos a los empleados con menos ausencias; (7) Mayor seguimiento a Jefes y Gerentes, de los casos de ausencias reiteradas de empleados a su cargo; (8) Actividades adicionales para mejorar el compromiso y el clima laboral.

A partir de las recomendaciones planteadas por el autor se establece la posibilidad de implementarlas en el Proyecto Norte de Contactamos, estas recomendaciones son importantes porque permiten confrontar las acciones que se vienen implementando en el proyecto y la labor que corresponde a cada uno de los responsables de la disminución de la representación de ausentismo. Todo ello contribuirá a la disminución de las causas y factores del ausentismo.

(Galindo. & Felipe, 2015). Plantea que el problema en el que se encuentran las organizaciones Colombianas y como a partir de esto crear una cultura de auto cuidado y de prevención de los accidentes laborales.

Se plantea que además de los costos que se generan para la empresa también existen desgastes administrativos al tener que reemplazar personal, replantear rutinas de trabajo. De igual manera se tiene en cuenta el impacto que representa en los trabajadores, como ser los gastos de transporte hacia los centros de atención médica, las pérdidas en percepciones económicas basadas en el salario y otras que impactan de manera significativa en el ingreso económico del hogar. (Galindo. & Felipe, 2015).

(Galindo. & Felipe, 2015) Afirma: El impacto social se enmarca en los efectos económicos como el descenso de la productividad de la empresa, disminución del PBI, reducción de las contribuciones individuales y rebaja del aporte al iva.

Una de las mayores consecuencias en los accidentes laborales va desde pérdida de tiempo, tanto del trabajador que sufrió la lesión como de sus compañeros y los organismos de socorro que en muchas ocasiones deben atender incidentes que no representan mayores inconvenientes hasta accidentes mortales. Otro factor en caso que la ausencia sea prolongada es el tiempo que se pierde en contratar personal que supla al accidentado y en capacitar a dicha persona.

El autor establece recomendaciones para las empresas colombianas que se pueden extrapolar cualquier empresa, como por ejemplo establecer campañas de autocuidado dedicadas no sólo a explicar cómo desempeñar sus funciones en la organización sino también en hábitos de vida saludable ejerciendo una función educativa en el uso de los elementos de protección personal, convirtiéndose en parte integral para el desempeño de sus funciones. (Galindo. & Felipe, 2015)

Debe existir un compromiso con la seguridad y calidad rodeándose de personas que velen por su propia seguridad y la de los demás trabajando en equipo.

Lo que debe estar presente en la organización es que es necesaria la contratación de personal competente y hacer énfasis en la capacitación y entrenamiento de los mismos para evitar desviaciones en la seguridad.

En este trabajo se concluye que el deber del cuidado no recae solo en el empleador sino que en todos los actores intervinientes dentro del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, para apalear el ausentismo laboral originado por accidentes laborales y/o enfermedades laborales.

Hoy día el proceso creciente de globalización de la economía del mercado ha puesto en evidencia las ventajas de producir en las distintas regiones del mundo, en este sentido es el momento también de calcular los costos de los proyectos y entre ellos la cuota de ausentismo laboral y sus correspondientes efectos, esto es indispensable ya que diferentes investigadores señalan en la década de los 90 en Estados Unidos el ausentismo de los empleados ascendió a 40 mil millones por año en menor productividad.

El ausentismo se ha incrementado de manera considerable en la totalidad de países industrializados, esto pese a las mejoras en las condiciones laborales. (Guerrero, 2016). Por lo anterior se considera importante evaluar los efectos adversos del ausentismo en el proyecto y poder cuantificar las pérdidas que pueda tener el proyecto por causa de este fenómeno.

Según (Borda, 2017). En relaciones a los costos asociados al ausentismo laboral en países como España, dicha problemática cobra el 1.4 % del PIB con una media del 4 % de ausentismo, la situación es igual de preocupante en países como México donde el ausentismo laboral representa el 7.3 % de las nóminas de las empresas, aunque se sabe que podría aumentar al 15 % si se suman los costos asumidos por la empresa en la búsqueda del reemplazo de los trabajadores ausentes, en Colombia por su parte hay estudios que reportan que en periodos de seis meses se perdieron cerca de 3.644.360 días por incapacidad temporal de trabajadores accidentados, lo que significa que se perdieron más de 82 billones de pesos .

La presente investigación pretende establecer las cifras del ausentismo en el proyecto para poder identificar los factores que están interviniendo para poder establecer los días de perdida para el proyecto y las causas más frecuentes,

El ausentismo laboral es un fenómeno frecuente en las empresas, que se deriva de diversas causas y que genera un impacto negativo en el área económica y en el desarrollo de las actividades normales de los trabajadores, lo que da como resultado aumento en los costos y sobrecarga laboral para los demás empleados. (Bonilla Serrano, 2020)

Es importante que el proyecto comprenda este fenómeno para que pueda entrar a abordar la problemática desde todos los puntos de vista porque es un fenómeno que impacta tanto a la organización como a los colaboradores del proyecto.

De acuerdo con (Sánchez D. C., 2015) el ausentismo se puede clasificar de múltiples maneras las siguientes son algunas formas de clasificación Según su origen, Según las causas amparadas por la ley, Según la decisión del trabajador.

Según el origen del ausentismo, éste puede Clasificarse en ausencias de origen médico (Ej.: Apendicitis aguda) o de origen no médico (Ej.: Ausencia al trabajo por una situación familiar particular como enfermedad de los hijos) Según las causas amparadas por la ley, las ausencias pueden ser legales (Ej.: calamidad doméstica) o ilegales (Ej.: falta al trabajo no justificada).

De acuerdo a la decisión del trabajador, el Ausentismo puede ser voluntario (Ej: ausencia por paro cívico) o involuntario (Ej: ausencia por falta de motivación).

En la investigación se pretende abordar las diferentes causas que se presentan en el proyecto y poder identificar cuáles son la de mayor incidencia en el mismo para así poder generar propuestas para poder abordar esta problemática.

5.3. Marco conceptual.

Accidente laboral.

Legalmente se entiende por accidente de trabajo es un hecho fortuito ocurrido durante el tiempo de trabajo acordado, que ocasiona daño al trabajador, a los bienes o a otras personas, se puede entender que los accidentes laborales genera las ausencias más prolongadas al trabajo, que puede ocasionar la baja permanente del trabajador hasta la perdida de la vida, esta causa de absentismo

laboral es la que genera mayores costos, como social, económico personales. (Palomino Amenero, 2018)

Ausentismo Laboral

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS),

Se entiende por Ausentismo la falta de asistencia de los empleados a sus puestos de trabajo por causa directa o indirectamente evitables, tales como de enfermedad, cualquiera que sea su duración y carácter -común, profesional, accidente laboral o no- incluidas las visitas médicas, así como las ausencias injustificadas durante toda o parte de la jornada laboral, y los permisos circunstanciales dentro del horario laboral. (OMS, 2018)

Enfermedad Laboral

La E.L en Colombia está definida en el artículo 4 de la ley 1562 de 2012 Enfermedad Laboral. Es enfermedad laboral la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar. El Gobierno Nacional, determinará, en forma periódica, las enfermedades que se consideran como laborales y en los casos en que una enfermedad no figure en la tabla de enfermedades laborales, pero se demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacional será reconocida como enfermedad laboral, conforme a lo establecido en las normas legales vigentes. (Ministerio de Salud y Protección Social, 2019)

Enfermedad común.

Es el proceso y fase que atraviesan los seres vivos cuando padecen una afección que atenta contra su bienestar, Siendo de esta manera las ausencia debido a enfermedades comunes tales como: malestares estomacales o problemas gástricos, resfrió común, migraña, entre otros que son sustentados con el correspondiente certificado médico. (Palomino Amenero, 2018)

Enfermedad profesional.

Las enfermedades profesionales son aquellas contraídas a consecuencia del trabajo, dentro de sus actividades que desarrolla por contacto directo o indirecto con sustancias toxicas o elementos nocivos que a corto plazo aparentemente no provoca mayores daños, pero con el correr del tiempo genera daños imprevisibles en el personal. Desde el punto de vista técnico-preventivo, se habla de enfermedad derivada del trabajo; a aquel deterioro lento y paulatino de la salud del trabajador, producido por una exposición crónica a situaciones adversas, sean estas producidas por el ambiente en el que se desarrolla el trabajo o por la forma en que este está organizado. (Palomino Amenero, 2018)

Carga física.

Esfuerzo fisiológico exigido al trabajador en el desarrollo de su actividad a lo largo de la jornada de trabajo. Cuando se habla de un trabajo predominantemente muscular se habla de carga física y se define como el conjunto de requerimientos físicos a los que se ve sometida la persona a lo largo de su jornada laboral. (Ergo Laboris, 2019)

Desorden musculo esquelético (DME).

Son aquellas lesiones osteomusculares producidas en el aparato locomotor, como consecuencia, fundamentalmente, de sobreesfuerzos, alcances y posturas forzadas, desarrollados o adoptadas, respectivamente, durante el desarrollo de la actividad profesional. Dichos daños a la salud afectan tanto a hombres como a mujeres, aunque con características bien diferenciadas.

Las lesiones músculo-esqueléticas en los hombres se localizan en la zona dorso-lumbar, mientras que en las mujeres, de forma más dispersa, en los hombros, el cuello y los miembros superiores. (Ergo Laboris, 2019)

Dolor lumbar:

El dolor lumbar es un síntoma común musculo esquelético que puede ser agudo o crónico. Puede ser producido por varias de enfermedades y trastornos que afectan la columna lumbar. El dolor lumbar se acompaña a menudo de ciática, un dolor que implica el nervio ciático y se siente en la zona lumbar, las nalgas y la parte de atrás de los muslos.

El dolor lumbar es un síntoma que afecta a muchísima gente y que en algún momento tiene la suficiente intensidad para causar absentismo laboral. Es la segunda razón más común para visitar al médico. (Ergo Laboris, 2019)

Ergonomía.

Conjunto de conocimientos científicos aplicados para que el trabajo, los sistemas, productos y ambientes se adapten a las capacidades y limitaciones físicas de las personas. (Ergo Laboris, 2019)

Factor de riesgo.

Es todo elemento cuya presencia o modificación aumenta la probabilidad de producir un daño a quien está expuesto a él. (Álvarez Heredia, 2012)

Factores de riesgo ergonómico.

Los factores de riesgo ergonómico dependen de las cargas de trabajo que a su vez depende de otros factores como: cantidad, peso excesivo, características personales, mayor o menor esfuerzo físico o intelectual, duración de la jornada, ritmos de trabajo, comodidad del puesto de trabajo. Los efectos que produce se relacionan con la posición de pie y sin desplazarse, se sobrecargan los músculos de las piernas, espalda y hombros, dando lugar a determinadas lesiones y a un estado general de fatiga física (Álvarez Heredia, 2012)

Movimientos repetitivos.

En cuanto a movimientos repetitivos, se entiende por estos a "un grupo de movimientos continuos, mantenidos durante un trabajo que implica al mismo conjunto osteomuscular provocando en el mismo fatiga muscular, sobrecarga, dolor y por último lesión" ("Protocolos de Vigilancia Sanitaria Específica: Movimientos Repetidos". Ministerio de Sanidad y Consumo. 2000). (Ministerio de Trabajo y Economía Social de España., 2019)

Riesgo.

Para el Ministerio del Trabajo y Seguridad Social, "riesgo es la posibilidad de que un objeto, sustancia, material o fenómeno pueda desencadenar alguna perturbación en la salud o integridad física del trabajador". (Ministerio de Salud y Protección Social, 2019)

5.3. Marco Legal

En el ámbito nacional se examinó la siguiente reglamentación, Ley 9/79; (Ministerio de Medio Ambiente, 1979) por la cual se dictan medidas sanitarias en su título III habla de las disposiciones de la Salud Laboral y estas son aplicables a todo lugar y clase de trabajo, Ley 100/93, Decretos 1295/94, 1771/94, 1772/94 en donde se organiza el Sistema General de Riesgos Profesionales, a fin de fortalecer y promover las condiciones de trabajo y de salud de los trabajadores en los sitios donde laboran. El sistema aplica a todas las empresas y empleadores, Ley 1010/06. La cual está orientada a la prevención del acoso laboral

en donde este ha sido uno de los factores que conllevan a la aparición de enfermedades por la incidencia emocional que tiene en las personas afectadas; el Sistema General de Riesgos Profesionales modificada por la Ley 1562 de 2012 a "Sistema General de Riesgos Laborales" en donde se encuentra fundamentado en el libro tres del sistema de Seguridad Social en Colombia en el país está reglamentado primordialmente por la Ley 100 de 1993 expedida por el Congreso de Colombia. Regula la atención de los eventos derivados de los riesgos ocupacionales de manera independiente en lo financiero al sistema que cubre los eventos por enfermedad general, Decreto 614/84; por el que se determinan las bases para la organización y administración de la Salud Laboral; Decreto 1295/94, "por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales" (Ministerio de Gobierno de la Republica de Colombia, 1994), señalando la responsabilidad de la organización para documentar el comportamiento de la enfermedad profesional, el accidente de trabajo y las condiciones que pueden generar ausentismo laboral; Decreto 2566 de 2009; por medio del cual se adopta la tabla de enfermedades laborales en Colombia; Decreto 1477 de 2014, con el objetivo de adoptar una nueva tabla de enfermedades laborales, Resolución 2400 de 1979, creada el 22 de mayo de 1979, por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo, en donde se establece el reglamento general de Seguridad e Higiene Industrial, Decreto 1072 de 2015, que simplifica todas las leyes que tengan relación con el sector del trabajo y ahora lleva el nombre de "Decreto Único Reglamentario del Sector del Trabajo", la Resolución 1016/89; determina la obligatoriedad legal y ejecución permanente de los programas, reglamenta la organización funcionamiento y forma de los Programas de Salud Laboral que deben desarrollar los empleadores; Resolución 2346 de 2007 Determina prácticas de evaluaciones médicas y manejo y contenido de historias clínicas ocupacionales; Resolución 2646 de 2008. por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional; Resolución 2404 de 2019, por la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de

los factores de riesgo psicosocial; Código Sustantivo del Trabajo. Con sus modificaciones, ordenada por el artículo 46 del Decreto Ley 3743 de 1950, la cual fue publicada en el Diario Oficial No 27.622, del 7 de junio de 1951, compilando los Decretos 2663 y 3743 de 1950 y 905 de 1951.

En el ámbito internacional nos ceñimos a la norma OHSAS 18001 Matriz IPER Y ISO 45001 Sistema de gestión seguridad y salud en el trabajo

Capítulo 6. Marco Metodológico de la Investigación.

En este capítulo señalaremos los pasos aplicados para alcanzar los objetivos de Proponer la disminución del fenómeno del ausentismo laboral en el Proyecto Planta Norte (Coca-Cola Contactamos outsourcing, señala el diseño del estudio, la población, las variables, la recolección de la información, el análisis estadístico, los aspectos éticos y las limitaciones.

6.1. Tipo de estudio.

Observacional descriptivo. Enfoque cuantitativo. Es descriptivo porque trata de describir el fenómeno y causas del ausentismo laboral en el Proyecto Planta Norte Contactamos. Es retrospectivo porque se realiza después de ocurrido el ausentismo laboral.

6.2. Población de estudio.

El Proyecto Norte Contactamos en la ciudad de Bogotá cuenta con 436 empleados, para la presente investigación se tomó la base de datos de ausentismo laboral del año 2019 que contiene los registros de los 436 empleados, operadores logísticos, distribuidos en 42 áreas o secciones de trabajo, que generaron un total 2527 registros de ausentismo, presentados entre el 01 de enero a 31 de diciembre de 2019.

6.3. Muestra y forma de cálculo.

La muestra poblacional está constituida por todos los trabajadores ausentados por incapacidad laboral del Proyecto Planta Norte (Coca-Cola Contactamos outsourcing). Estos corresponden a 436 operadores logísticos.

No se realiza fórmula para el cálculo de la muestra, dado el carácter finito de la población. Se tomaron los registros de los 436 empleados de la base de datos del Proyecto Norte Contactamos en la ciudad de Bogotá correspondiente al año 2019.

6.4. Criterios de inclusión.

Se incluyen en el estudio todos los registros de trabajadores en el año 2019 que se ausentaron por 1 o más días, en el año 2019.

6.5. Criterios de exclusión.

Se excluyen todos los registros de trabajadores por fuera del período de tiempo estudiado y las excepciones que contempla la definición de ausentismo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

6.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La información se recolectó en una visita que realizamos al proyecto, evidenciamos que en el proyecto la profesional de HSQ del proyecto y la jefe de gestión humana del mismo, llevan un registro en una base de datos que se alimenta con el reporte que realizan los operadores logísticos, en la misma base se establece cuáles son de accidente laboral y cuáles de enfermedad general. Se tomó la base de datos de ausentismo laboral del Proyecto Norte, Contactamos brindado por la empresa en formato de archivo Excel.

Este trabajo incorpora técnicas desde el enfoque cualitativo y cuantitativo que incluyen:

La observación.

Posibilitó la interacción con el proyecto, el día de la visita pudimos observar las labores que desempeñaban los operadores logísticos, validar que si contaban con los elementos de protección personal, la infraestructura empresarial. etc.

La entrevista.

Esta nos dio la opción de obtener información clave por parte de las coordinadora de HSQ del proyecto tales como índices de ausentismo, validar entregas de epp, frecuencia de accidentalidad, funciones a desempeñar por los operarios, horarios, características del perfil que ellos buscan para el proyecto y diferentes datos importantes para nuestro estudio.

La información documental.

Permitió obtener los datos concretos del proyecto, número de operarios logísticos, frecuencia de incapacidades, motivos de incapacidades

6.7. Indicadores de ausentismo

Índice de frecuencia.

Índice de severidad.

Ausentismo crónico.

6.8. Tabla operacional de variables

Tabla 2. Descripción de las variables de estudio.

OBJETIVO	VARIABLE	COVARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	FORMA DE REGISTRO	NIVEL DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
Identificar áreas y patologías con mayor representación de ausentismo	Áreas con mayor representación de ausentismo	Áreas	Áreas con mayor representación de ausentismo	Administrativas – operativas	Número	Base de datos del Proyecto Norte, Contactamos
		Patologías	Patologías con mayor representación de ausentismo	Patologías por Enfermedad general, accidente laboral	Número	Base de datos del Proyecto Norte, Contactamos

Fuente: elaboración propia.

6.9. Procedimiento para la recolección de información.

Se utilizó para la recolección de la información de esta investigación solo un tipo de fuente primaria, la cual fue suministrada por el departamento de recursos humanos obteniendo los datos de las variables de ausentismo laboral por enfermedad común en los empleados durante el año 2019, construyendo así una base de datos que agrupó todas las variables y que fueron el insumo para el análisis estadístico. El estudio cumplió con las siguientes fases y procedimientos

Primera fase.

La investigación se inicia con la solicitud al área de Recursos Humanos y Salud Ocupacional del Proyecto Planta Norte Contactamos para el uso de información de la base de datos del registro de ausentismo laboral para el período comprendido entre el 01 de enero de 2019 al 31 de diciembre de 2019. Se tomó la muestra de 436 empleados de la base de datos en Excel que proporcionó la organización. Se consultan diversas fuentes bibliográficas sobre el ausentismo laboral y su intervención, se realiza la descripción del problema y se formula la pregunta de investigación, se procede a la elaboración del diseño metodológico basados en el texto de metodología de la investigación de (Hernández-Sampieri, 2018)

Segunda fase.

Se procede al análisis de la base de datos del ausentismo laboral entregada por el Proyecto Norte, Contactamos a través de la elaboración de tablas y gráficos dinámicos en Excel.

Se realizó una caracterización del ausentismo laboral, identificación de áreas y patologías con mayor representación del ausentismo para el Proyecto Norte, Contactamos en la ciudad de Bogotá.

Se profundizó en el análisis de la patología que mayor representación de ausentismo laboral genera por Área de trabajo. Lo anterior proporciona información al Proyecto Norte, Contactamos sobre el seguimiento desde los aspectos administrativos, ocupacionales que le permitan prever e implementar acciones que generen impactos positivos en trabajadores y en el Proyecto Planta Norte, Contactamos.

Tercera fase.

Se establecen una serie de recomendaciones a través de un plan de acción anual para el seguimiento y control del ausentismo laboral con base en la propuesta del ausentismo.

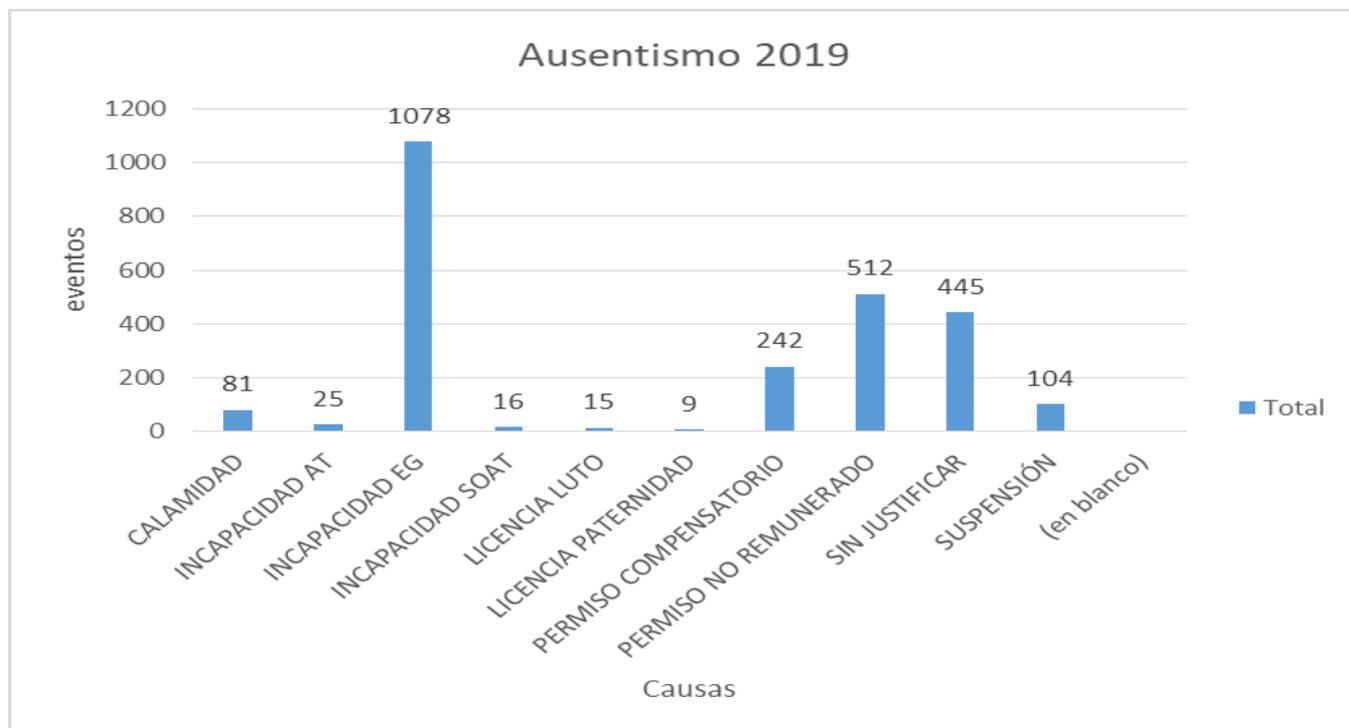
6.10. Análisis e Interpretación de Datos.

La interpretación y análisis de los datos obtenidos de la información proporcionada por la empresa a través de la base de datos en Excel se realizará a través de la elaboración de tablas y gráficos dinámicos en archivo Excel al no contar con software licenciados para el manejo de datos estadísticos. Se identificarán cuáles son las causas generales del ausentismo laboral en el Proyecto planta Norte Contactamos, se discriminará e identificará cuál es el ausentismo por área

Capítulo 7. Resultados

7.1. Análisis e interpretación de resultados.

Ilustración 1 Ausentismo Total Proyecto Planta Norte Contactamos 2019



Fuente: elaboración propia

A partir de la información aportada para el desarrollo de la investigación con relación al ausentismo laboral en el Proyecto Norte- Contactamos en el período comprendido entre el 1 de enero de 2019 al 31 de diciembre de 2019 permitió evidenciar que se presentaron 2,527 eventos de ausencias que generaron 6.854 días, equivalentes a 54.832 horas. 110 (4%) eventos de ausentismos corresponden al género femenino, que equivalen a 373 (5%) días de ausentismo y 2.984 horas (5%). El género masculino presenta 2.417 eventos de ausencias que generaron 6.481 días, equivalentes a 51.848 horas.

Ilustración 2 Ausentismo por área Proyecto Planta Norte Contactamos 2019



Fuente: elaboración propia.

De acuerdo con el área de trabajo, el 33.04% (828) de las ausencias fueron causadas por trabajadores del área de Ofertas, siendo la razón o causa principal las enfermedades generales con 290 eventos (34.73%), seguidas de los permisos no remunerados con 201 eventos (24,07%) y en un tercer lugar 199 ausentismos por eventos sin justificar por parte del trabajador (23.83%) y 59 eventos de suspensión (7.06%). La segunda área con mayor número de ausentismo es la de Montacargas con 403 eventos un (15.94%) de ausencias. siendo la razón o causa principal las enfermedades generales con 230 eventos (57,07%), seguidas de los permisos compensatorios con 54 eventos (13,39%) y en un tercer lugar 49 ausentismos por permisos no remunerados por parte

del trabajador (12,15%) y 34 eventos sin justificar (8.43%). La tercer área con mayor número de ausentismo es la de Armado de pedidos con 329 eventos un (13,01%) de ausencias. siendo la razón o causa principal los permisos no remunerados con 126 eventos (38.29%), seguidas de las enfermedades generales con 108 eventos (32.82%%) y en un tercer lugar 38 ausentismos por permisos compensatorios por parte del trabajador (11,55%). La cuarta y quinta área o sección de mayores ausencias son Tráfico con 272 eventos de ausentismo (10.76%) siendo la razón o causa principal las enfermedades generales con 213 eventos (78.30%), y Clasificación (rutas) con 187 eventos de ausentismo (7.40%) siendo la razón o causa principal las enfermedades generales con 61 eventos (32,62%).

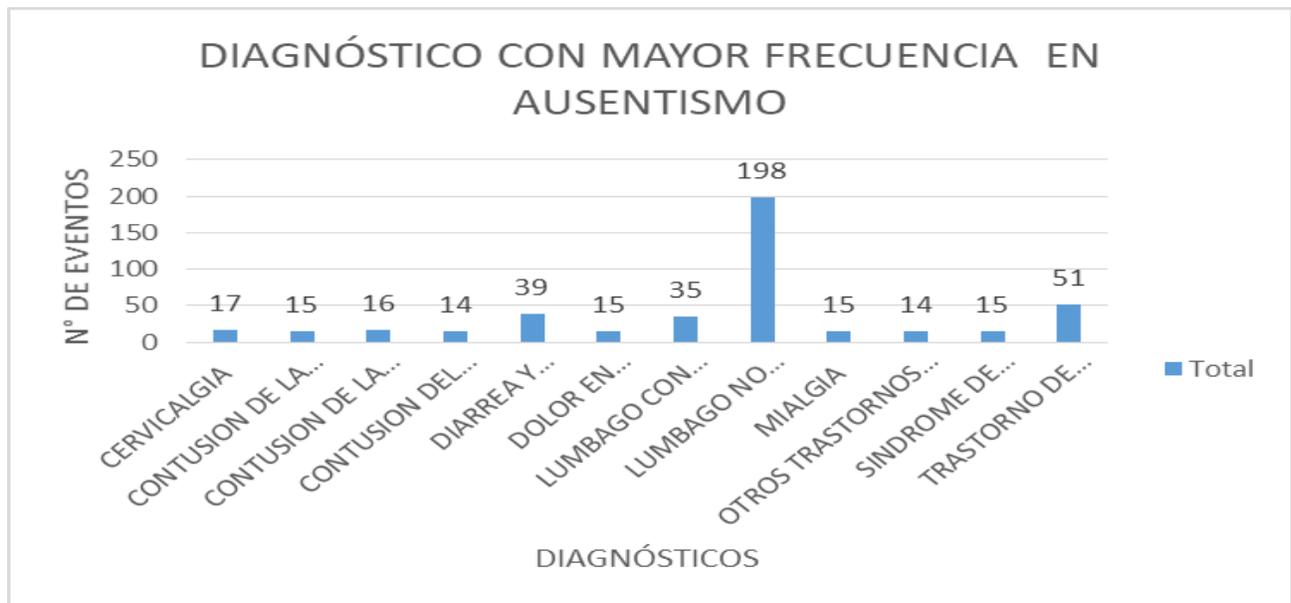
Tabla 3 Distribución del ausentismo por causa médica

Característica		Frecuencia	Porcentaje	N° de eventos de ausentismo
Género	Femenino	57	5,17%	1.103
	Masculino	1046	94,83%	
Área de trabajo	Oferta	297	26.93%	1.103
	Montacarga	236	21.40%	
	Tráfico	213	19.31%	
	Armado de pedidos	113	10.24%	
	Clasificación (ruta)	61	5.53%	
	Otras áreas (21)	183	16.59%	
Causa de la Ausencia	Enfermedad general	1078	97,73%	1.103
	Accidente laboral	25	2.27%	

Fuente: elaboración propia.

El promedio de ausencia es de 167 horas +/-21 días por trabajador ausente. La mayor proporción de ausencias se presentaron los días viernes (361), seguidos de los lunes con (355) días.

Ilustración 4 Diagnóstico con mayor frecuencia de Ausentismo total Proyecto Planta Norte Contactamos



Fuente: elaboración propia.

Durante el periodo de estudio se presentaron en total 1.103 ausencias por causa médica, 1078 ausencias (97.73%) por causa médica se atribuyen a enfermedades generales y 2.27% por accidentes ocurridos en el lugar de trabajo. Las incapacidades laborales con mayor número de ausencias para el periodo de estudio son aquellas asociadas a desordenes musculo esqueléticos. La mayor cantidad de días de ausencia se atribuye a enfermedades del sistema musculo esquelético. De los eventos producidos por desórdenes muscoesqueléticos con mayor frecuencia (405) ocasionaron 1160 días de ausencia, explicados en su gran mayoría por la prolongada incapacidad de un trabajador con lumbago no especificado (198) ausencias, equivalentes a 477 días (41%), lo cual a su vez hace que el índice de severidad por esta causa sea el mayor entre los demás grupos diagnósticos (109) días perdidos por cada 100 trabajadores programados de tiempo completo para el periodo). Las mayores duraciones promedio de los episodios de ausencia son

en su orden; enfermedades generales, enfermedades del sistema osteomuscular y traumatismos.

La segunda causa de mayor ausentismo se ocasiona por permisos no remunerados (512) eventos equivalente a (20%), equivalentes a 856 días, 6848 horas, la tercera causa son ausencias sin justificar (445) eventos que corresponden a (17.60%) 744 días. 6032 horas

El término ausentista crónico corresponde al grupo de trabajadores con repetidos episodios de ausencia de larga duración (mayor de 21 días).

Tabla 5 Ausentismo Crónico

Causa de la ausencia	Ausencias	Ausentes	Días	IF	IS
Enfermedad General	138	3	360	33	83
Accidentes de Trabajo	3	1	15	1	3
TOTAL	141	4	375	34	86

Fuente: elaboración propia.

Los ausentistas crónicos generaron una pérdida de 375 días por cada 100 trabajadores programados para el período de estudio.

Tabla 6 Índice de frecuencia del Proyecto Planta Norte Contactamos

Índice de frecuencia 2019	N° de Ausencias	N° horas programadas en el año	N° de horas de ausentismo	N° total Horas-hombre programadas	constante	IF
	2527	1046400	54832	991568	240000	612

Fuente: elaboración propia.

Tabla 7 Índice de Severidad

Índice de severidad 2019	N° de días perdidos en el período	N° horas programadas en el año	constante	IF
	6854	1046400	240000	1572

Fuente: elaboración propia.

7.2. Discusión

De acuerdo con (Palacios, 1984) el absentismo es un fenómeno multicausal. Esta afirmación queda evidenciada en el Proyecto Planta Norte Contactamos donde se evidencian un total de 10 causas de ausentismo laboral entre las cuáles se puede mencionar como las más representativas las incapacidades por enfermedades generales con un número de 1078 eventos de ausentismo, los permisos no remunerados con una representación de 512 eventos de ausentismo, seguidos del ausentismo sin justificar, con 445 eventos. Otra causa de ausentismo se evidencia en los permisos compensatorios con 242 eventos.

A partir de la información aportada para el desarrollo de la investigación con relación al ausentismo laboral en el Proyecto Norte- Contactamos en el período comprendido entre el 1 de enero de 2019 al 31 de diciembre de 2019 permitió evidenciar que se presentaron 2,527 eventos de ausencias que generaron 6.854 días, equivalentes a 54.832 horas. 110 (4%) eventos de ausentismos corresponden al género femenino, que equivalen a 373 (5%) días de ausentismo y

2.984 horas (5%). El género masculino presenta 2.417 eventos de ausencias que generaron 6.481 días, equivalentes a 51.848 horas.

(Camarota, 2015) Afirma El ausentismo tiene tres causas: (1) causa médica certificada: Incluye todas las incapacidades producidas por enfermedad común (Enfermedad, cirugías, accidentes fuera del trabajo, deportivos), enfermedad profesional, accidente de trabajo y permisos especiales de salud (sólo el que requiere el trabajador por su situación de salud) superior a la mediana. En el proyecto Norte Contactamos las causas médicas certificadas de ausentismo corresponden a 1119 (44.28%) eventos, representadas en 1078 por enfermedad general, 25 accidentes de trabajo y 16 por accidente fuera del sitio de trabajo.

(2) causa legal: Se consideran aquellas ausencias al trabajo que tienen justificación con base en las normas laborales vigentes ejemplo licencia por maternidad, mudanza, por estudio, PAP entre otras. Frente a las condiciones establecidas por (Camarota, 2015) para considerarse causa legal el equipo investigador se encuentra en desacuerdo en cuanto a que no incluye los permisos compensatorios y la fuerza mayor en ellas sino en el tercer grupo de causas. Para el equipo investigador los permisos compensatorios deben clasificarse y tipificarse como una causa legal de ausentismo toda vez que el trabajador recibe este permiso por una labor realizada con anterioridad y que correspondía a su jornada laboral y el ausentismo por fuerza mayor (Calamidades en el caso del Proyecto) dado que la misma ley reconoce las calamidades como razón legal para incumplimiento de la jornada laboral por parte de los trabajadores.

En coherencia con lo afirmado se procede a incluirlas en la contabilización de causas legales en el Proyecto Planta Norte Contactamos. Estas equivalen a 347 eventos de ausentismo, que representa un (13.73%) de ausentismo laboral. El ausentismo por causas legales están distribuidas así: permisos compensatorios 242, calamidades 81, licencias de luto 15, licencias por paternidad 9.

(3) otras causas: Incluye ausencias injustificadas, paros, permisos con excusa remunerado y no remunerado, detenciones, fuerza mayor: familia enferma, fenómenos naturales, diligencias judiciales.

A partir de la divergencia con la clasificación de las causas legales de ausentismo establecidas por el autor también se modifica la comprensión y conceptualización que se tiene de las otras causas, ya que de las mismas se excluyeron los eventos de fuerza mayor y los permisos remunerados.

De conformidad con esto el ausentismo por otras causas en el Proyecto Planta Norte Contactamos está representado en 1061 eventos que corresponden a (41.98%). Estas están distribuidas en permisos no remunerados 512, ausentismo sin justificar 445 y suspensiones 104.

De acuerdo con el área de trabajo, el 33.04% (828) de las ausencias fueron causadas por trabajadores del área de Ofertas, siendo la razón o causa principal las enfermedades generales con 290 eventos (34.73%), seguidas de los permisos no remunerados con 201 eventos (24,07%) y en

un tercer lugar 199 ausentismos por eventos sin justificar por parte del trabajador (23.83%) y 59 eventos de suspensión (7.06%). La segunda área con mayor número de ausentismo es la de Montacargas con 403 eventos un (15.94%) de ausencias. siendo la razón o causa principal las enfermedades generales con 230 eventos (57,07%), seguidas de los permisos compensatorios con 54 eventos (13,39%) y en un tercer lugar 49 ausentismos por permisos no remunerados por parte del trabajador (12,15%) y 34 eventos sin justificar (8.43%). La tercer área con mayor número de ausentismo es la de Armado de pedidos con 329 eventos un (13,01%) de ausencias. siendo la razón o causa principal los permisos no remunerados con 126 eventos (38.29%), seguidas de las enfermedades generales con 108 eventos (32.82%) y en un tercer lugar 38 ausentismos por permisos compensatorios por parte del trabajador (11,55%). La cuarta y quinta área o sección de mayores ausencias son Tráfico con 272 eventos de ausentismo (10.76%) siendo la razón o causa principal las enfermedades generales con 213 eventos (78.30%), y Clasificación (rutas) con 187 eventos de ausentismo (7.40%) siendo la razón o causa principal las enfermedades generales con 61 eventos (32,62%).

(Bastide, 2012). Aborda la temática de ausentismo laboral, teniendo en consideración de la existencia de un ausentismo controlable y no controlable, señalando su evolución, los factores que la explican, una estimación en la medición del impacto en costos y recomendaciones para disminuir el ausentismo. En tal sentido es necesario desarrollar herramientas adicionales de análisis que permitan encontrar una relación “causa-efecto” para poder posteriormente implementar acciones correctivas. Señala la necesidad de hacer una distinción entre dos grupos de ausentismo: (1) ausentismo controlable (incluye enfermedad, accidentes y faltas

injustificadas); y (2) ausentismo no controlable (incluye licencia legales de estudio, gremial, maternidad, legal, entre otras).

A partir de la clasificación del ausentismo que al autor aborda se puede decir que el ausentismo controlable en el Proyecto Planta Norte Contactamos corresponde al (61,25%) y el ausentismo no controlable al (38,74%).

El equipo investigador plantea de acuerdo con el autor que en el Proyecto Planta Norte Contactamos se requiere desarrollar un mayor control de los eventos controlables de ausentismo a través de herramientas que permitan la medición y análisis de datos, al igual que medidas que permitan mitigar el impacto en la productividad empresarial y aún más en la calidad de vida de sus trabajadores.

Es necesario como indica el autor que se establezca la relación causa-efecto en cada una de las áreas o secciones de trabajo de la empresa. Es importante que se identifique de manera clara porque se presentan mayores niveles de ausentismo en áreas como ofertas, montacargas, armado de pedidos, tráfico y clasificación (ruta). En dichas áreas se presentan múltiples patologías destacando los lumbagos no especificados, lesiones de disco lumbar radiculopatias, cervicalgia. Esto implica un alto índice de riesgo muscoesqueléticos para la empresa que no se ha considerado a profundidad porque se enmascara en la clasificación de enfermedades generales. Se requiere hacer seguimiento a los diagnósticos médicos identificando las personas y eventos recurrentes.

Analizando los niveles de representación de ausentismo controlable en el Proyecto Planta Norte Contactamos se hace evidente lo afirmado por diversos autores que señalan que el ausentismo laboral no es un problema individual ni un indicador de la verdadera morbilidad de la población trabajadora, sino un indicador de tensiones en la relación hombre-trabajo-salud y de disfunciones estructurales de la Organización. Expresa indirectamente los conflictos entre un trabajador y su ambiente laboral, da lugar a ciertas condiciones que entorpecen el funcionamiento adecuado de las empresas, obligándolas, por ejemplo, a contratar más personal del estrictamente necesario, impidiendo una utilización racional de los equipos, desorganizando el programa de producción, todo lo cual incide en la productividad, la competitividad. (Camarota, 2015)

Esto conlleva a pensar que el clima laboral en el Proyecto favorece el ausentismo, al grado tal que es demasiado alto los permisos sin justificar, los permisos no remunerados y las sanciones. Cabe preguntarse si los trabajadores prefieren evitar ir a la empresa por las tensiones que produce la relación con los demás compañeros, aunque la misma signifique una disminución en sus ingresos.

(Galindo. & Felipe, 2015). Plantea que el problema en el que se encuentran las organizaciones Colombianas y como a partir de esto crear una cultura de auto cuidado y de prevención de los accidentes laborales.

Es importante que en el Proyecto Planta Norte Contactamos se siga fortaleciendo las campañas de cultura de autocuidado y de prevención de los accidentes laborales. Más aún cuando en la política integral de la empresa se contempla cero accidentes.

Para el equipo investigador es relevante que existan demasiadas ausencias sin justificar y que las mismas no tengan procesos disciplinarios, de igual forma la secuencia de los días que presentan mayor número de ausentismos ya que se logró evidenciar que es frecuente que un trabajador se ausente el viernes y regrese el martes, dando la impresión de tomarse un puente festivo largo. Sin que se tenga un análisis de la empresa de este fenómeno más allá del simple registro de la ausencia por parte del trabajador.

Los resultados significan para la organización que la caracterización del ausentismo laboral de forma específica permite un control y seguimiento de la toma de decisiones frente a los planes de acción que se deben generar para disminuir el ausentismo laboral, confrontar plan de acción tabla 8.

Las limitaciones de este estudio obedecen a la recolección de la información porque los registros de la base de datos poseen vacíos en relación con algunos trabajadores y el diagnóstico de ausentismo, algunas de las fechas del ausentismo no se identifican de manera clara en una mínima población ausentista, no se contó con los valores salariales de los trabajadores para realizar el cálculo preciso del impacto económico del ausentismo en la organización; de igual manera por la situación actual de pandemia que atraviesa el país, no fue posible realizar todas las visitas que se tenían establecidas al Proyecto Planta Norte Contactamos.

A continuación se relacionan las actividades que corresponden al Plan de Intervención al fenómeno del ausentismo en el Proyecto Planta Norte Contactamos. Corresponde a los

responsables de aplicarlo establecer de acuerdo a la priorización de las fechas en las que se desarrollarán las actividades durante el año.

Tabla 8 Plan de Intervención Ausentismo

OBJETIVO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Establecer un presupuesto anual para la ejecución adecuada del SG SST y que tenga cubrimiento total del Plan de trabajo anual.	Aprobación del presupuesto anual para la planeación e implementación del SG SST.	Gerencia Contabilidad/financiera Líder de SST
Verificar que todos los trabajadores, independientemente de su forma de vinculación o contratación están afiliados al SGRL y el pago de los aportes se realiza conforme a la normativa y en la respectiva clase de riesgo; así como el pago de pensión a los de alto riesgo según Dec 2090/2003	Registrar en una base de datos de empleados, la información relacionada con la vinculación laboral, cargo desempeñan y si la actividad es de alto riesgo (Dec. 2090), verificar que el pago a pensión corresponda con la normatividad riesgos,	Gestión Humana

	fecha de afiliación y retiro al SSS.	
	Realizar seguimiento a la cobertura en cuanto al SGRL y SSS.	Líder de SST
Implementar las acciones que corresponda a cada uno de los comités establecidos en la empresa relacionados con el SG SST (COPASST / Vigía y CCL), su plan de trabajo y capacitación	Socialización del SG SST a toda la fuerza laboral, dando a conocer Normatividad, responsabilidades de empleador, trabajadores, ARL, EPS, qué es un AT e IT y EF, realización de pausas activas, qué es el COPASST, CCL y Brigada, como se conforman.	Gerencia Gestión Humana Líder de SST
	Establecer el plan de capacitación para el comité de convivencia, brigada y el COPASST, socializarlo a los miembros de éstos.	Gerencia Gestión Humana Líder de SST

	<p>Realizar seguimiento a la cobertura en cuanto a capacitaciones y evaluaciones de los comités y cumplimiento de metas de capacitación</p>	<p>Gerencia Gestión Humana Líder de SST</p>
	<p>Elaborar e implementar el plan de capacitación articulado con la matriz de peligros, matriz de requisitos legales y las necesidades que en materia de promoción y prevención de AT y EL sean identificadas.</p>	<p>Gerencia Gestión Humana Líder de SST</p>
	<p>Establecer programa de inducción y reinducción teniendo en cuenta las directrices del SG SST y realizar seguimiento a la cobertura del plan de capacitación, inducción y</p>	<p>Líder de SST</p>

	reinducción y su cumplimiento	
	Establecer plan de mejora ante los hallazgos identificados en el seguimiento al plan de capacitación, incluyendo inducción y reinducción según aplique	Líder de SST
Definir las políticas que en materia de SST y de promoción y prevención sean necesarias, así como los objetivos encaminados a la mitigación de los accidentes de trabajo y las enfermedades laborales.	Revisar, ajustar, actualizar y aprobar la política integral de la empresa	Gerente, Líder de SST
	Socializar, divulgar y realizar seguimiento a la política integral y los objetivos del SG SST al COPASST/VIGIA, toda la fuerza laboral.	Gerente, Líder de SST
Realizar autoevaluación del SG SST, mediante los estándares mínimos de la Res. 11111/2017 y la normatividad que aplicable a la	Realizar autoevaluación del SG SST para determinar su avance de cumplimiento.	Líder de SST

empresa, con el fin de establecer los planes de mejora y/o plan de trabajo anual.	Establecer un plan de mejora según los hallazgos de la autoevaluación del SG SST	Líder de SST
	Socializar el plan de trabajo anual al COPASST y/o Vigía en SST.	Líder de SST
Determinar la normatividad aplicable en materia de SST, así como al objeto social de la empresa; establecimiento las diferentes actividades de cumplimiento y seguimiento del mismo.	Actualizar la matriz de requisitos legales aplicables a la empresa conforme a la normatividad vigente, riesgos presentados..	Líder de SST
	Realizar seguimiento al cumplimiento legal en la empresa.	Líder de SST
	Socializar la matriz legal a la Gerencia y Copasst y/o vigía.	Líder de SST
Establecer el mecanismo de archivos, retención y	Elaborar el procedimiento o instructivo de conservación y	Líder de SST

<p>conservación documental relacionado con el SST.</p>	<p>confidencialidad de la documentación relacionada con la SST, a la que hace referencia la normatividad. En el documento se debe establecer quién será el o los responsables de dicho manejo y como se va a salvaguardar ante daños, pérdidas o siniestros.</p>	
<p>Establecer y documentar los mecanismos de comunicación relacionados con la SST, incluyendo el auto reporte</p>	<p>Elaborar el procedimiento o instructivo en donde se definan o establezcan los diferentes mecanismos de comunicación relacionado con la SST.</p>	<p>Líder de SST</p>
	<p>Socializar el documento con el Copasst y CCL.</p>	<p>Líder de SST</p>
	<p>Verificar la eficacia de los diferentes mecanismos de comunicación establecidos en la empresa.</p>	<p>Líder de SST</p>

	Realizar las mejoras en las estrategias de comunicación.	Líder de SST
Establecer un procedimiento para la identificación y evaluación de las especificaciones en SST, de las compras y adquisición de productos y servicios	Elaborar el procedimiento de compras y adquisición de productos y servicios en materia de SST.	Líder de SST
	Elaborar la matriz de EPP requeridos en la empresa	Líder de SST
	Verificar que los EPP, productos y servicios en materia de SST posean la ficha de seguridad, así como los requerimientos mínimos en SST para la prestación de servicios.	Líder de SST
Incluir todos los aspectos de SST en la evaluación y selección de proveedores y contratistas.	Elaborar el procedimiento para contratistas, en el cual se debe incluir a los proveedores	Líder de SST
	Verificar el cumplimiento de la normatividad de SST	Líder de SST

	en contratistas y proveedores.	
Evaluar el impacto sobre la Seguridad y Salud en el Trabajo que se pueda generar por cambios internos o externos.	Elaborar el procedimiento que contemple el impacto sobre la seguridad y salud de los trabajadores antes, durante y después de las modificaciones estructurales o compra o cambio de máquinas o equipos.	Líder de SST
Establecer los diferentes programas de medicina del trabajo, promoción y prevención, de conformidad, mediante la identificación de las condiciones de salud de los trabajadores y los peligros/riesgos de intervención prioritarios.	Elaborar la herramienta que cumpla con todos los parámetros requeridos para el seguimiento a la salud de los trabajadores (perfil sociodemográfico, incluyendo las recomendaciones médicas de los Exámenes ocupacionales) con la debida autorización de los	Líder de SST

	trabajadores para el tratamiento de datos.	
	Elaborar el procedimiento para la realización de exámenes ocupacionales a la población trabajadora de acuerdo a las funciones del cargo	Líder de SST
	Verificar la realización de los exámenes ocupacionales de la población trabajadora, acordes al inicio contractual y durante la ejecución del mismo (actualizar base de datos de seguimiento a la salud de los trabajadores).	Líder de SST
	Elaborar e implementar los Sistema de Vigilancia Epidemiológica según resultados de Exámenes	Líder de SST

	Ocupacionales, mediciones ambientales e identificación de riesgos	
	Establecer, ejecutar y realizar seguimiento a la efectividad del programa de estilos de vida saludable y establecer plan de mejora si se requiera	Líder de SST
Realizar el seguimiento a los accidentes, incidentes de trabajo y enfermedad laboral, estableciendo los mecanismos para la mitigación de los mismos.	Solicitar a la ARL de la empresa, el registro de accidentalidad y de enfermedad laboral de los dos últimos años.	Líder de SST
	Verificar que los AT se encuentren reportados en el tiempo establecido por la ley y que estos estén investigados y con cumplimiento de las actividades preventivas y correctivas.	Líder de SST

	Realizar el análisis de los resultados de los diferentes indicadores relacionados con los AT, IT y EL.	Líder de SST
Realizar la identificación de los riesgos y peligros en la empresa.	Visitar cada uno de los procesos de la empresa y con el trabajador encargado de desarrollar la actividad, hacer un levantamiento de los riesgos y peligros identificados. (dejar evidencia de la actividad participativa de los empleados)	Líder de SST Trabajadores
	Realizar la matriz de riesgos y peligros.	Líder de SST
	Implementar programas derivados de la medición del Riesgo Psicosocial.	Líder de SST
Determinar las medidas preventivas relacionadas con las	Establecer los planes de control necesarios para la mitigación de los riesgos	Líder de SST

actividades desarrolladas por los trabajadores en la empresa.	identificados (dejar registro de actividad)	
	Elaborar instructivos, procedimientos, guías, protocolos y demás documentación necesaria para el óptimo desarrollo de las actividades de mitigación y control de riesgos y peligros.	Líder de SST
	Realizar inspección de seguridad a las áreas, puestos trabajo el COPASST (dejar evidencia de la actividad)	Líder de SST
	Elaborar un procedimiento o plan de mantenimiento, con su respectivo cronograma del área locativa así como de las máquinas, equipos y herramientas utilizadas en los procesos.	Líder de SST

Identificar las diferentes amenazas estructurales, naturales o de orden público que puedan afectar la salud de la población trabajadora, estableciendo un adecuado manejo y control de los mismos.	Realizar el análisis de vulnerabilidad de la empresa.	Líder de SST
	Ejecutar el para Plan de emergencias.	Líder de SST
	Elaborar un plan de simulacros anuales, en donde se contemple hasta el análisis final de los resultados de su ejecución.	Líder de SST

Fuente: elaboración del equipo investigador a partir de diversos planes anuales.

Conclusiones

En cumplimiento al primer objetivo investigativo se logra detectar que la causa de ausentismo laboral que mayor porcentaje está representando es la médica por enfermedad general, pero siendo consecuentes con nuestro planteamiento del problema se determina que el ausentismo por enfermedad laboral no es tan recurrente pero impacta la operación y la incapacidad más reportada de este origen es por lumbago, se sugiere para la organización la creación de guías de recomendaciones para un plan de acción acorde a los factores de riesgo evidenciados como relevantes en la caracterización de ausentismo laboral.

De acuerdo a los registros presentados por la empresa, se logra identificar las principales causas del absentismo, como son las incapacidades por enfermedad general, permisos no remunerados, ausencias sin justificar, permisos compensatorios y suspensiones.

Unas de las causas más relevantes para la investigación, son las incapacidades por enfermedad general con un porcentaje del 42.65% del total de las ausencias, es un motivo crítico, en el cual se debe trabajar prestándole mucha más atención.

En cumplimiento del segundo objetivo investigativo se logra determinar que el área que presenta un alto nivel de ausentismo es la de oferta con un porcentaje de 33.04% donde se realizan trabajos manuales de empaque, sellado, conteo de las bebidas gaseosas.

Se evidencia que las áreas ofertas, montacargas, armado de pedidos, tráfico y clasificación (ruta) presentan múltiples patologías destacando los lumbagos no especificados, lesiones de disco lumbar radiculopatías, cervicalgia. Esto implica un alto índice de riesgo muscoesqueléticos para la empresa que no se ha considerado a profundidad porque se enmascara en la clasificación de enfermedades generales. Se requiere hacer seguimiento a los diagnósticos médicos identificando las personas y eventos recurrentes.

Con relación al tercer objetivo investigativo se identifica que los días de mayor representación de ausencia en el Proyecto Norte Contactamos son los viernes y lunes

Se logra proponer acciones de mejora a corto, mediano plazo, con el objetivo de que con su implementación. El índice de Absentismo logre tener un mínimo de impacto en los costos asociados y puede verse reflejado en la parte económica de la empresa.

Recomendaciones

Después de evaluar las cifras e investigar directamente en el proyecto se procede a generar las siguientes recomendaciones.

Se considera importante que en el proyecto se trabaje sobre la calidad de vida de los empleados debido a que este concepto es inquebrantable y de este depende un intercambio que busca establecer, proteger y mejorar en el ámbito del trabajo las condiciones que favorezcan el desarrollo personal, social y laboral y permite la satisfacción de las necesidades básicas de los colaboradores garantizando la motivación y el rendimiento laboral.

Realizar una medición de clima laboral, conocer las percepciones que tienen los empleados sobre las condiciones físicas y emocionales en las que desarrollan sus funciones y de esta manera, se identifican áreas de mejora que permiten crear un ambiente laboral positivo e integral.

Se considera importante establecer canales de comunicación con los empleados para mejorar la percepción que tienen ellos sobre la empresa, para esto se propone generar un buzón en un punto estratégico donde ellos sientan que pueden en cualquier momento dejar sus sugerencias sobre cualquier tema concerniente del proyecto, además ellos pueden generar estrategias prácticas de mejora que se puedan implementar.

Es importante que la empresa caracterice de mejor forma los trabajadores en los registros de ausentismo, identificando edad, salario, tipo de contratación, incapacidades pagadas etc. Ya que

de esta manera se puede realizar un análisis de otras variables incluyendo la de beneficio costo que permitiría comprender el impacto económico del ausentismo en el Proyecto.

Realizar revisión las 5 áreas donde se encontró el número más alto de ausentismo y validar como es el manejo de los supervisores con los permisos, con las sanciones, ya que percibimos con los resultados, que hacen falta más controles por parte de los jefes a cargo.

Se evidencia que en el proyecto ya se había realizado una revisión ergonómica pero no se realizó el cierre de este y es importante que vuelvan a realizarla y generar los ajustes o cambios que requieran para mitigar los riesgos existentes.

Ejecutar planes de formación Identificación e intervención de la cultura organizacional logrando de esta manera el fortalecimiento del trabajo en equipo, a través de estrategias como el juegos de roles.

Realizar campañas de difusión y apropiación de la Política integral logrando que el personal contribuya al logro de los objetivos empresariales y de la misma política.

Se propone para mitigar el ausentismo ocasionado por accidentes laborales que se genere plan de incentivos para las diferentes áreas del proyecto donde el objetivo sea que se entreguen bonos, o productos a las áreas que tengas 0 accidentes en un determinado tiempo.

Visibilizar el programa de Bienestar Laboral de tal manera que se fortalezcan más las actividades de Calidad de Vida y Mejoramiento del clima, organización de Incentivos, Actividades de Recreación y Deportes. Organizar y ejecutar actividades recreativas y deportivas tales como: Campeonato de futbol, rumba terapia, jornadas recreativas y deportivas, mejorando la integración del grupo.

Se recomienda realizar más actividades de Promoción y Prevención de la Salud a través de campañas ya que notamos que falta que los colaboradores del proyecto comprendan la importancia del autocuidado.

En infraestructura se observa que las instalaciones cuentan con las normas técnicas requeridas para el desempeño de las labores, sin embargo se presentan en el piso algunas fisuras que con el tiempo pueden generar algún tipo de accidente, sobre todo para el cargo de Movilizadores de carga recomendamos revisar y realizar las respectivas mejoras.

Actualizar el sistema de gestión de acuerdo a la actual legislación en respuesta al Covid 19.

Implementar protocolos de acuerdo a las tareas y/actividades de los puestos de trabajo.

Tener en cuenta las nuevas condiciones en cuanto al teletrabajo. Establecer plan casero para fortalecer pausas activas, uso de implementos, y equipos adecuados en la ejecución de teletrabajo ej. Sillas, gafas, etc.

Realizar por parte del personal de seguridad y salud en el trabajo el seguimiento y fortalecimiento a los programas preventivos a los cuales están vinculados los funcionarios

Seguimiento periódico al plan de mantenimiento de equipos y herramientas generando las solicitudes de cambios que se requieran.

Continuar con la capacitación permanente sobre la implementación y uso de los epp requeridos

Realizar verificación permanente del uso de los epp por parte del personal que labora en el proyecto con intención de prevenir posibles eventos que generen enfermedades y accidentes laborales afectando la calidad de vida del personal y la productividad empresarial.

Inducción y/o actualización en el manejo de equipos materiales y herramientas.

Fortalecer los programas de higiene postural y cuidado articular, dando prioridad a aspectos como manejo de peso y ergonomía corporal.

Propone llevar adelante las siguientes medidas para minimizar el ausentismo laboral:

Seguimiento conjunto del Área de RRHH y el Departamento de Servicio Médico de los casos críticos de manera más personalizada, como se detalla en uno de los autores del marco referencial

Referencias

- Álvarez Heredia, F. &. (2012). *Salud Ocupacional. Guia Práctica. Ebook*. Bogotá: Ediciones U.
- Arbeláez Londoño, D. &. (2015). *Análisis integral de la medición de los factores de riesgo psicosocial en la Universidad de Manizales y su incidencia en la mitigación del riesgo en el programa de Psicología*.
- Bastide, P. (2012). *"Ausentismo: Un costo oculto cada vez más significativo"*. . Buenos Aires, Argentina: Gestion. ar en la 15° Edición anual del reporte del BIG.
- Bonilla Serrano, D. C. (2020). Ausentismo laboral en el centro de atención médica inmediata Vista Hermosa I nivel, empresa social del Estado.
- Borda, M. R. (2017). Ausentismo laboral: impacto en la productividad y estrategias de control desde los programas de salud empresarial. (*Doctoral dissertation, Universidad del Rosario*).
- Camarota, R. P. (2015). El ausentismo de causa médica en la policia nacional uruguaya. *revista Biomedicina - Medicina familiar y comunitaria disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5257002>, 34-53*. Obtenido de disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5257002>
- Díaz Vera, M. C. (2018). *Diagnóstico y propuesta de mejora al proceso: "obtención y análisis de indicadores de ausentismo laboral", de una empresa del sector salud que se encuentra ubicada al suroccidente de Colombia*. Santiago de Cali: fundación Universitaria Católica Lumen Gentium.
- Ergo Laboris. (25 de noviembre de 2019). <https://ergolaboris.com/es/inicio-2/>. Obtenido de <https://ergolaboris.com/es/inicio-2/>: recuperado de <https://ergolaboris.com/es/inicio-2/>
- Espinoza Cubillos, L. M. (2015). *Prevalencia de riesgo psicosocial en un grupo de docentes y directivos del distrito capital*. Bogotá D.C: Doctoral dissertation, Universidad del Rosario.
- Ferraro, C. (2016). *Incidencia de ausentismo laboral y factores determinantes en el personal de enfermería del Hospital Zonal Especializado en Oncología "Luciano Fortabat de Olavarria"*.

Rosario.: Rosario: Universidad Nacional de Rosario. Maestría en Gestión de Sistemas y Servicios de Salud.

Galindo., & Felipe, L. (2015). *Importancia de reducir el ausentismo laboral como consecuencia de los accidentes de trabajo y/o enfermedades laborales en las organizaciones colombiana*. Manizales: Universidad de Manizales.

Guerrero, J. (Febrero de 2016). El ausentismo laboral: relevancia psicosocial. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional* 14(2), 163-171.

Hernández-Sampieri, R. &. (2018). *Metodología de la investigación (Vol. 4)*. México DF: McGraw-Hill Interamericana.

<https://definicion.de/postura/>. (25 de noviembre de 2019). <https://definicion.de/postura/>. Obtenido de <https://definicion.de/postura/>: recuperado de <https://definicion.de/postura/>

<https://viviendolasalud.com/enfermedades/enfermedades-profesionales>. (20 de octubre de 2019). <https://viviendolasalud.com/enfermedades/enfermedades-profesionales>. Obtenido de <https://viviendolasalud.com/enfermedades/enfermedades-profesionales>: recuperado de <https://viviendolasalud.com/enfermedades/enfermedades-profesionales>

Mairena García, F. E. (2017). *Ausentismo laboral por incapacidad médica. Clínica médica previsional del Ministerio de salud-Hospital del Maestro de Diriamba, Carazo, Nicaragua, enero a diciembre 2016*. Managua: CIES UNAN-.

Ministerio de Salud y Protección Social. (25 de noviembre de 2019). <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/default.aspx>. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/default.aspx>: recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/default.aspx>

Ministerio de Trabajo y Economía Social de España. (25 de noviembre de 2019). <https://www.insst.es/-/que-es>. Obtenido de <https://www.insst.es/-/que-es>: recuperado de <https://www.insst.es/-/que-es>

- OIT. (2018). *Organización Internacional del Trabajo*. Ginebra: disponible en <http://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm>.
- OMS. (2018). *Organización Mundial de la Salud. Programas y Proyectos*. Ginebra: disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v21n1/2389-7066-reus-21-01-100.pdf>.
- Palacios, R. (1984). Modelos teóricos para el análisis del absentismo laboral. *Revista Internacional de Sociología* 42(49), 239.
- Palomino Amenero, G. H. (2018). *Ausentismo laboral por causas médicas en trabajadores en una empresa metal-mecánica. enero a julio 2018*. Lima.
- Parra Castro, M. V. (2017). *Factores generadores de agresión asociados con accidentes de trabajo en el grupo de médicos de consulta externa de la ESE salud centro nivel 1 en Santiago de Cali, durante el periodo Abril de 2015 a Abril de 2016*. Cali: Universidad Javerina.
- Sánchez, D. C. (2015). Ausentismo laboral: una visión desde la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo. *Revista salud bosque*, 5(1), 43-53.
- Sánchez, D. C. (2015). Ausentismo Laboral: una visión desde la gestión de seguridad y la salud en el trabajo. *Revista salud bosque*, 43-53.
- Tatamuez-Tarapues, R. D.-T. (2018). Revisión sistemática: Factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina. *Universidad Y Salud*, 21(1), 100-112.
<https://doi.org/10.22267/rus.192101.143>, 100-112.
- Vasquez, T. E. (2013). Absentismo laboral por causa médica en trabajadores del área operativa de una compañía de extracción de minerales en Colombia- 2011. *Medicina y seguridad en el trabajo* (59) 230, 93-101.

Anexos

ANEXO A ENTREVISTA

FECHA	Agosto 11 de 2020
OBJETIVO	Conocer las condiciones actuales del proyecto en temas de seguridad y salud en el trabajo.
ENTREVISTADO	Katherine Ochoa
CARGO	Jefe de seguridad y salud en el trabajo.
EMPRESA	Contactamos.

Pregunta:

¿Según las estadísticas que maneja cual es el área que genera mayor ausentismo en el proyecto?

Respuesta:

Según las estadísticas el área que más se ausenta es el área de ofertas.

Pregunta:

¿Por qué cree que se da este fenómeno en esta área?

Respuesta:

Considero que hace falta reforzar temas de bienestar en esta área, además de endurecer las sanciones de faltas injustificadas.

Pregunta:

¿Cuál es el área que tiene menor índice e ausentismo? / ¿Por qué?

Respuesta:

Armado y considero que es porque es una área donde tienen mejor remuneración económica y esto genera más compromiso de parte de los chicos.

Pregunta:

¿Que considera que es lo que estimula que se presente el fenómeno de ausentismo dentro del proyecto?

Respuesta:

Considero que los muchachos sienten que no los escuchan, se sienten solos, yo trato de realizar grupos primarios pero no damos el alcance necesario porque ellos requieren ser escuchados en diferentes temas, (salariales, condiciones, sindicato,).

Pregunta:

¿Qué temas quedaron pendientes por parte de tu área el año 2019?

Respuesta:

Teníamos programado un seguimiento ergonómico en todo el proyecto pero no lo concluimos.

Pregunta:

¿Cómo crees que interfiere el casino, en ausentismo por enfermedades asociadas?

Respuesta:

Pues considero que no mucho, ellos se quejan es porque dicen que les dan muy poquito.

Pregunta:

¿Si tuvieras un presupuesto ilimitado que propuestas realizarías al proyecto con el fin de disminuir fenómenos como el ausentismo?

Respuesta:

Invertiría en planes de bienestar me gustaría traerles planes de spa, masajes campañas sobre riesgo osteomuscular, realizar semanas de la salud más veces en el año.

Realizaría concursos para incentivar el autocuidado con premiaciones mensuales donde evaluaría áreas más seguras.

Pregunta:

¿Consideras que hay algún riesgo físico dentro del proyecto?

Respuesta:

Considero que no la plata cumple con todas las normas establecidas, lo único que si requiere que se tenga mucho seguimiento es en el piso por que por el tráfico del montacargas se generan pequeñas fisuras que pueden generar que se abran huecos en cualquier momento y se puedan presentar accidentes.

Pregunta:

¿Crees que contactamos es una empresa segura?

Respuesta:

Si claro, además que es una empresa que se preocupa por cumplir con todas las normas y requisitos legales.

ANEXO B. BASE DE DATOS AUSENTISMO

1	FECHA FINAL	No. HOR	No. DÍA	CODIGO DIAGNÓSTICO	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIÓN	AÑO	DÍA	MES
155	6/06/2019	8,00	1	R073	OTROS DOLORES EN EL PECHO	PRESENTA INCAPACIDAD	2019	6	junio
211	16/02/2019	16	2	J040	LARINGITIS AGUDA	PRESENTA INCAPACIDAD	2019	16	febrero
333	2/01/2019	8	1			PERMISO NO REMUNERADO	2019	2	enero
334	4/01/2019	24	3			PERMISO NO REMUNERADO	2019	4	enero
335	10/01/2019	24	3			PRESENTA INCAPACIDAD	2019	10	enero
336	18/01/2019	40	5	M770	EPICONDILITIS MEDIA	PRESENTA INCAPACIDAD	2019	18	enero
337	19/01/2019	24,00	3			PERMISO COMPENSATORIO	2019	19	enero
338	17/01/2019	8	1			NO SE PRESENTA A LABORAR BITACORA DE JOHN MARIN	2019	17	enero
339	1/02/2019	16	2	G560	SINDROME DEL TUNEL CARIPIANO	PRESENTA INCAPACIDAD	2019	1	febrero
340	1/02/2019	24	3	N644	MASTODINIA	PRESENTA INCAPACIDAD	2019	1	febrero
341	25/01/2019	8	1			PERMISO NO REMUNERADO	2019	25	enero
342	7/02/2019	8	1			CALAMIDAD	2019	7	febrero
343	10/02/2019	8	1			NO SE PRESENTA A LABORAR BITACORA DE MARCELO	2019	7	febrero

Fuente: base de datos Proyecto Planta Norte Contactamos.

ANEXO C. MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS

PROYECTO:	CEDIS SUR												
FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:	martes, 14 de abril de 2020												
RESPONSABLE DE ÚLTIMA REVISIÓN:	JEFE SST												
PROCESO	ACTIVIDAD	ÁREA	TAREA	RUTINARI A (E) O NO	PELIGRO	EFECTOS POSIBLES	CONTROLES EXISTENTES				Nº def		
					Clasificación	Descripción	Descripción	Categoría	Frecu	Medio	Individeo	Administrativ	
ADMINISTRATIVO	LABORES ADMINISTRATIVAS EN OFICINA Y BODEGA	ADMINISTRACIÓN CONTACTAMOS CEDI SUR	TRABAJO ADMINISTRATIVO, REQUERIMIENTOS DEL CUENTE EN OFICINA Y EN BODEGA	SI	FISICO	ILUMINACIÓN (LUZ EN EXCESO O AUSENCIA)	CEFALEA, FATIGA OCULAR,CANSANCIO	DAÑO LEVE	MANTENIMIENTO PERIÓDICO DE LAS LUMINARIAS Y SUSTITUCIÓN CUANDO REQUIERA CAMBIO POR PARTE DEL CUENTE		PAUSAS ACTIVAS	EXAMENES OCUPACIONALES INDUCCIÓN AL CARGO PROGRAMA DE INSPECCIONES DE INSTALACIONES	
ADMINISTRATIVO	LABORES ADMINISTRATIVAS EN OFICINA Y BODEGA	ADMINISTRACIÓN CONTACTAMOS CEDI SUR	TRABAJO ADMINISTRATIVO, REQUERIMIENTOS DEL CUENTE EN OFICINA Y EN BODEGA	SI	PSICOSOCIAL	JORNADA DE TRABAJO (TRABAJO NOCTURNO, ROTACIÓN, HORAS EXTRAS, DESCANSOS)	FATIGA, ESTRÉS, ESTADO DE ANSIEDAD Y/O DEPRESIÓN Y TRASTORNO DEL SISTEMA DIGESTIVO.EFECTOS CARDIOVASCULARES.	DAÑO LEVE			APLICACIÓN DE ENCUESTA DE RIESGO PSICOSOCIAL	PROGRAMA DE BIENESTAR	
ADMINISTRATIVO	LABORES ADMINISTRATIVAS EN OFICINA Y BODEGA	ADMINISTRACIÓN CONTACTAMOS CEDI SUR	TRABAJO ADMINISTRATIVO, REQUERIMIENTOS DEL CUENTE EN OFICINA Y EN BODEGA	SI	BIOMECAÁNICO	MOVIMIENTO REPETITIVO AN LABORES ADMINISTRATIVAS	LESIONES ORTEOMUSCULARES. TRASTORNOS MUSCULOSQUELÉTICOS	DAÑO MODERADO			PAUSAS ACTIVAS	REALIZAR LAS TAREAS EVITANDO LAS POSTURAS INCÓMODAS DEL CUERPO	

Matriz para Valoración del Riesgo						
Tabla 4. Matriz para valoración del riesgo						
MATRIZ VALORACIÓN DE RIESGOS		CONSECUENCIA				
		Leve 1	Grave 2	Muy grave 3	Mortal o catastrófica 4	
PROBABILIDAD	Muy Alta 4	4 MEDIO	8 ALTO	12 CRITICO	16 CRITICO	
	Alta 3	3 MEDIO	6 ALTO	9 ALTO	12 CRITICO	
	Media 2	2 BAJO	4 MEDIO	6 ALTO	8 ALTO	
	Baja 1	1 BAJO	2 BAJO	3 MEDIO	4 MEDIO	

1 | BAJO
2 | BAJO