

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia , educación y desarrollo</p>	<b>ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO</b>	Código: F-PI-028
		Versión: 01
		Página 1 de 11

## Factores internos y externos que conllevan al ausentismo laboral en supertiendas y droguerías Olímpica S.A.

**SEBASTIAN BECERRA TORRES**

Institución Universitaria de Envigado

Ssebass1022@gmail.com

**MATEO MURIEL ORTEGA**

Institución Universitaria de Envigado

teomuriel@hotmail.com

Resumen: Se plantea en esta oportunidad una investigación tendiente a identificar los factores de riesgo internos y externos que conllevan al ausentismo laboral en Supertiendas y Droguerías Olímpica S.A., de la ciudad de Medellín. Su desarrollo se da dentro de una investigación cuantitativa, mediante la aplicación de un cuestionario como instrumento facilitador, denominado “Cuestionario ausentismo laboral en Supermercados y Droguerías Olímpica” el cual fue creado por los investigadores y validado por 3 expertos, para poder ser aplicado en este trabajo; por medio tal instrumento, se intentó, entre otras cosas, establecer las causas relacionadas con el ausentismo laboral por parte de los empleados de dichos establecimientos de comercio; para que a partir de ello, se pudiera argumentar tales comportamientos desde la posición de los teóricos más representativos que en este tema han contribuido a la psicología organizacional; encontrando que la carga laboral representa el factor más determinante para el ausentismo laboral, principalmente para el grupo femenino de la muestra.

**Palabras claves:** *Ausentismo laboral, deserción, droguería, motivación, trabajador, Psicología organizacional*

**Abstract:** Nowadays, stress is one of the biggest issues in every social environment. Students have to achieve their academic goals, as much as they gotta work and respond for their children. This generates the need to use strategies against stress. This paper tries to clarify those strategies in the students of 9th and 10th grade coursing in the University of Envigado during the 2016. 50 people were part of this research, presenting a modified Coping Afronting Scales system (EEC-M in spanish) that defined the final results of this paper.

**Key words:** *Stress, afronting strategies, students characterization, academic stress.*

### 1. INTRODUCCIÓN

 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENIGADO</b> Ciencia , educación y desarrollo</p>	<p><b>ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO</b></p>	<p><b>Código:</b> F-PI-028</p>
		<p><b>Versión:</b> 01</p>
		<p><b>Página</b> 2 de 11</p>

La investigación que en este caso se esboza, tuvo como objetivo principal Identificar factores internos y externos que conllevan al ausentismo laboral en Supertiendas y Droguerías Olímpica S.A en la ciudad de Medellín; para lo cual, se elige un grupo de individuos vinculados mediante contrato laboral con la mencionada marca de droguería, los cuales contaban con diversos perfiles y diferentes condiciones, tales como horarios laborales, funciones, puestos de trabajo, entre otros.

Tal desarrollo investigativo se elabora desde un enfoque cuantitativo por medio de la cual se intenta, como ya se dijo, identificar los factores motivacionales más predominantes en el grupo que se investiga y que puedan influir en los empleados para que se configure el ausentismo laboral, de manera que a partir de los resultados de la investigación, se pudiera construir una

herramienta de análisis para la cadena de droguerías antes mencionada.

El instrumento facilitador de la investigación, correspondió básicamente en la elaboración de cuestionario que abordara una serie de interrogantes que permitieran auscultar en el grupo seleccionado, de manera tal que se llegara a detectar los factores que pueden llevar a los empleados a elegir el ausentismo laboral como estrategia de afrontamiento ante unas condiciones laborales que de una u otra manera los afectan.

Tal cuestionario, se fue nutriendo cada vez más con la elaboración del marco teórico, el cual permitió un acercamiento a definiciones, teorías y conceptos claves que pueden llegar a inferir sobre los empleados a la hora de abandonar o interrumpir sus jornadas laborales. Situación que a la vez permitió una argumentación a la hora de

	<b>ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO</b>	<b>Código:</b> F-PI-028
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 3 de 11

explorar en los factores que pueden influir en los individuos con este tipo de perfil cuando se presenten situaciones de ausentismo laboral.

Es importante mencionar que el trabajo investigativo se enfoca en el análisis del recurso humano como principal elemento para la buena marcha de las organizaciones, planteando puntualmente la problemática del ausentismo laboral, para lo cual se deben contemplar las temáticas que influyen en el clima organizacional en general. Lo anterior, dicho en palabras de Leonett & Méndez, (2005) quedaría así:

Para las organizaciones el talento humano representa un elemento indispensable, sin él no podrían operar y llevar a cabo el cumplimiento de proyectos establecidos; destinados a producir bienes y servicios. Por

lo tanto, se hace necesario crear un clima organizacional y desarrollar estrategias que permitan que el individuo se sienta satisfecho e identificado con los objetivos organizacionales y a nivel individual, por lo que se deben tomar en cuenta diversos factores, tales como: factores económicos, sociales, ambientales, psicológicos de autorrealización, y otros (Leonett, D. & Méndez, O. 2005)

Es por lo anterior que se considera de suma importancia, realizar un trabajo investigativo en el cual se evalúe entre otras cosas, el clima laboral que dentro de este tipo de empresas se da, de parte del recurso humano para que, a partir de allí, se determine la repercusión que este tipo de comportamientos genera en la relación de las organizaciones con su medio exterior (Wise, 1987).

## 2. DISEÑO METODOLÓGICO

**2.1 Enfoque:** El presente trabajo de grado se realizó mediante un enfoque cuantitativo. Este enfoque es

	<b>ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO</b>	<b>Código:</b> F-PI-028
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 4 de 11

definido como “el hecho de observar fenómenos tal como se dan en un contexto natural, para después analizarlos” Sampieri (2007, pág. 217). También, es importante agregar que en dicho enfoque no es posible manipular las variables ni asignar aleatoriamente a los participantes, de hecho, no hay condiciones o estímulos planeados que se administren a los participantes del estudio. Este enfoque permite realizar una cuantificación de los principales factores de riesgo para el ausentismo laboral entre los meses de enero y septiembre de 2016 en Supertiendas y Droguerías Olímpica S.A.

**2.2. Tipo:** La investigación corresponde a un estudio no experimental, ya que sus variables independientes no se manipulan, además de comprender que se trabaja con un grupo natural y sus variables están más cercanas a la realidad, (Sampieri, 2007). Ya que se analiza el ausentismo laboral como un fenómeno existente en el grupo muestra, por tanto, se analizará el comportamiento de las variables que son factores de riesgo para esta problemática al interior de Supertiendas y Droguerías Olímpica S.A.

**2.3. Diseño:** Se desarrolla la investigación desde un diseño transversal, a que se interviene la muestra mediante un único instrumento y en un solo momento determinado; lo que va a permitir extraer conclusiones a cerca del fenómeno que se evalúa, además de que la muestra corresponde a un número importante de participantes (100).

**2.4. Muestra:** Para la presente investigación se utilizó una muestra por conveniencia, tomada de las 17 tiendas de Supertiendas y Droguerías Olímpica S.A. del Departamento de Antioquia. El tamaño de la muestra fue de 100 empleados, divididos en 50 hombres y 50 mujeres.

**2.5. Instrumento:** Para identificar los factores de riesgo del ausentismo laboral en Supertiendas y Droguerías Olímpica S.A se realizó un cuestionario denominado “Cuestionario de factores de riesgo para el ausentismo laboral en Supermercados y Droguerías Olímpica” que constó de 28 preguntas, con 5 tipos de respuestas, divididas en escala Likert de 5 puntos correspondiente a: siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca, la encuesta buscaba identificar los posibles riesgos presentes en el grupo poblacional elegido y que estaba contribuyendo a que se presentara el fenómeno del ausentismo laboral; por lo tanto, en su estructura se tuvo en cuenta 7 categorías que se consideraron eran fuente propicia para que tales riesgos se dieran, las cuales daban cuenta de los factores internos y externos que pueden llegar a influir en los trabajadores de las Supertiendas y Droguerías Olímpica.

Las siete categorías clasificadas y relacionadas con los interrogantes de la encuesta fueron:

#### **2.1.2 Tablas:**



## ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO

Código: F-PI-028

Versión: 01

Página 5 de 11

Tabla N°1. Descripción de los empleados Supertiendas y Droguerías Olímpica S.A según el estado civil.

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Soltero	55	55.0	55.0	55.0
Casado	15	15.0	15.0	70.0
Unión libre	26	26.0	26.0	96.0
Divorciado	3	3.0	3.0	99.0
Otros	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Tabla N°1. Descripción de los empleados Supertiendas y Droguerías Olímpica S.A según el estado civil.

En mayor proporción quienes estudian y trabajan usan la estrategia de afrontamiento de solución de problemas y en menor proporción quienes exclusivamente estudian y tienen hijos no usan la estrategia de afrontamiento de solución de problemas.

Tabla N°1.

Descripción de los empleados Supertiendas y Droguerías Olímpica S.A según el estado civil.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Soltero	55	55.0	55.0	55.0
Casado	15	15.0	15.0	70.0
Unión libre	26	26.0	26.0	96.0
Divorciado	3	3.0	3.0	99.0
Otros	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Tabla 2. Descripción de variables formación académica

Tabla N° 2.

Descripción de variables formación académica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Educación primaria	5	5.0	5.0	5.0
Educación secundaria y media	58	58.0	58.0	63.0
Educación técnica	32	32.0	32.0	95.0
Educación profesional	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

La edad de los participantes en la investigación, revela que corresponde a una población relativamente

joven, con una media de 29,6, frente a una edad máxima de 59 y una mínima de 18.

Tabla 3. Factores internos y externos que influyen en el ausentismo laboral de los empleados de Supertiendas y Droguerías Olímpica S.A.

Representa la puntuación por categorías que permite comprender los factores internos y externos en el ausentismo laboral en la muestra, encontrándose que la motivación posee el valor más alto; y, en una puntuación muy similar están las categorías recompensas laborales y trabajo en equipo, mientras que los valores más bajos se encuentran para los factores carga laboral, condiciones de salud laboral y el apoyo social-familiar.

Teniendo en cuenta los percentiles, en apoyo social y la carga laboral el promedio de la muestra se ubica en un nivel medio.

Tabla N° 3.

Factores internos y externos que influyen en el ausentismo laboral de los empleados de Supertiendas y Droguerías Olímpica S.A.

	¿Apoyo social?	Carga Laboral	Condiciones de salud laboral	Liderazgo	Motivación	Recompensas laborales	Trabajo en equipo
Media	8.42	14.63	12.24	16.91	22.27	15.21	15.62
DE	3.701	3.212	2.804	3.245	3.287	3.485	3.278
Mínimo	3	3	1	5	13	7	5
Máximo	15	20	15	20	28	20	20
Percentil 25	6	12	11	15	20	13	14
Percentil 50	8	15	13	18	23	16	16
Percentil 75	11	17	14	20	25	17.75	18

**Tabla 4. Prueba de normalidad en los factores internos y externos que influyen en el ausentismo laboral**

Tabla N°4.  
Prueba de normalidad en los factores internos y externos que influyen en el ausentismo laboral

	Kolmogorov-Smirnov*		
	Estadístico	gl	Valor p.
Apoyo social-familiar	.105	100	.008
Carga Laboral	.102	100	.012
Condiciones de salud laboral	.196	100	.000
Liderazgo	.183	100	.000
Motivación	.128	100	.000
Recompensas laborales	.140	100	.000
Trabajo en equipo	.133	100	.000

Se le realizó una prueba de normalidad a las variables cuantitativas de interés para proceder a comparar entre hombres y mujeres, según los resultados de la prueba Kolmogorov-Smirnov ninguna de las variables relacionadas con los factores internos y externos que influyen en el ausentismo laboral tienen en la muestra una distribución normal ( $p < 0,05$ ), situación que queda representada en la tabla N° 4.

**Tabla 5. Comparación entre hombres y mujeres según los factores internos y externos que influyen en el ausentismo laboral.**

Tabla N° 5.  
Comparación entre hombres y mujeres según los factores internos y externos que influyen en el ausentismo laboral.

Factores	Hombres Mediana (RI)	Mujeres Mediana (RI)	U de Mann-Whitney	Valor p
Apoyo social-familiar	8,00 (5)	7,50 (7)	994,500	0,076
Carga laboral	15,00 (4)	15,00 (4)	1181,500	0,635
Condiciones de salud laboral	13,00 (4)	13,00 (3)	1060,000	0,183
Liderazgo	19,00 (5)	18,00 (5)	1083,500	0,245
Motivación	24,00 (3)	22,00 (4)	839,000	0,004
Recompensas laborales	16,00 (5)	15,50 (4)	1144,50	0,464
Trabajo en equipo	16,50 (4)	15,00 (5)	1112,000	0,337

la única variable donde se observan diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres es en el factor de motivación ( $p < 0,05$ ), apreciándose que las mujeres presentan más baja

motivación laboral en comparación con los hombres. En la categoría liderazgo, se muestra que los hombres poseen una mayor puntuación respecto de las mujeres, al igual que en la categoría trabajo en equipo, donde las mujeres presentan menor puntuación respecto a los hombres. Igualmente, en la categoría apoyo familiar los hombres tienen una mayor puntuación que las mujeres aunque la diferencia no es muy significativa, las categorías de carga laboral y condiciones de salud arrojó resultados iguales para hombres y para mujeres.

## CONCLUSIONES

Los factores internos que influyen en el ausentismo laboral de los empleados Supertiendas y Droguerías Olímpica S.A en la ciudad de Medellín participantes en la presente investigación fueron carga laboral, condiciones de salud y apoyo socio familiar, situaciones que de una u otra manera afectan en primera instancia al trabajador y que paulatinamente afectará el contexto empresarial, dado que el deterioro del empleado por estos factores mencionados incide directamente en la no continuidad en los cargos.

Al realizar el paralelo entre hombres y mujeres que participaron en el proceso investigativo, se logra establecer que los factores internos y externos encontrados aplican de igual manera para ambos géneros de una manera muy similar, con el único

	<b>ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO</b>	<b>Código:</b> F-PI-028
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 7 de 11

resultado relevante que afirma que el grupo de mujeres presentan una motivación laboral más baja que el grupo de los hombres, sin embargo, debe tenerse en cuenta que la motivación se identificó como un factor predominante en la muestra.

### RECOMENDACIONES

Una primera recomendación está encaminada a reconocer la importancia de este tipo de investigaciones desde la óptica de las ciencias sociales en la búsqueda de explicaciones sobre el comportamiento del hombre; por lo cual se recomienda realizar estudios similares que permitan identificar las percepciones de los trabajadores, para que sirvan como herramienta a organizaciones a la hora de tener en cuenta alternativas que permitan la permanencia en las empresas.

Debe considerarse la trascendencia de este tipo de investigaciones, ya que si se observa con detenimiento, el análisis de un solo fenómeno, conlleva a los investigadores a abrir su campo de investigación hacia un sinnúmero de elementos que se relacionan y permiten resolver un planteamiento inicial.

Para este tipo de investigaciones, se recomienda que se utilice un análisis por subgrupos, ya que en esta oportunidad representó una de las limitantes; ya que podría considerarse que una clasificación de perfiles laborales más específico, puede llegar a contribuir de manera más eficaz a la detección de factores de

riesgo en organizaciones con grupos laborales tan heterogéneos.

### REFERENCIAS

- Amorós, E. (2007). Comportamiento organizacional en busca del desarrollo de ventajas competitivas. Actitudes. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros/2007a/231/35.html>.
- Armstrong, M (1991), *Human resource management. Strategy and action*, Editorial Kogan Page Ltd, London.
- Bandura, A. (1986). Social foundations of thought and action: A social cognitive theory. Prentice-Hall, Inc.
- Bernal, C.A & Sierra, H. D. (2008). Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI. Colombia: Ed Pearson.
- Correa, E. (2014). *Evolución del concepto de recursos humanos, desde el punto de vista de la psicología y la administración: discusiones y aciertos*. Rev. Suma de Negocios. Bogotá Recuperado de: <http://publicaciones.konradlorenz.edu.co/index.php/SumaDeNegocios/article/view/1508.pdf>.
- Cruz A. (2009) *El ausentismo en las empresas. Monografías*: recuperado de: <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/2834/22647541->

	<b>ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO</b>	<b>Código:</b> F-PI-028
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 8 de 11

- [2012.pdf;jsessionid=05ED17FA4BA1D615E7F5ADB0B85698D3?sequence=1](http://www.eumed.net/ce/2012/pdf/jsessionid=05ED17FA4BA1D615E7F5ADB0B85698D3?sequence=1)
- Vásquez Trespalcios, E. M. (2013). Absentismo laboral por causa médica en trabajadores del área operativa de una compañía de extracción de minerales en Colombia, 2011. *Medicina y seguridad del trabajo*, 59(230), 93-101.
- Domínguez Olaya, M. K. (2016). Análisis de las causas de rotación de personal de la empresa Holcrest SAS. Medellín. U de M, Repositorio Institucional.
- Fernández M. & Garrido. (1999). Horario laboral y salud: consecuencias psicológicas de los turnos de trabajo. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*. Volumen 5. Número 3, p. 207-222. ISSN 1136-5420/00. España.
- Finch, Stoner, James, et al, Administración, (México: Pearson, 1996) pag.332. Recuperado de: [http://www.eumed.net/ce/2012/gvr.html#\\_ftn13](http://www.eumed.net/ce/2012/gvr.html#_ftn13)
- Gallardo, R. Y., Carmona, M. A., & Novales, M. R. el impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general the impact of interpersonal relationships on the general job satisfaction.
- Gallardo; G, E & Tirado; J (2007) Revisión de las aportaciones teóricas sobre el compromiso organizativo ¿acaso inciden las actitudes? Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10596/1151>.
- García D, M. (1983). El trabajo en equipo: productividad y calidad de vida en el trabajo (No. HD4861. T72.).
- Gimeno, D., Marko, D., & Martínez, J. M. (2003). Relación entre los factores de riesgo psicosociales laborales y la ausencia por razones de salud: motivos laborales y no laborales en España. *Archivos prevención riesgos laborales*, 6(3), 139-145.
- González, C. (1998). Técnicas de control del estrés. Universidad de Coruña. Tomado de <http://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/10703/CC%2043%20art%2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guillen, C. & Guil, R. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. España: Cristian Casado Lumbres.
- Hersey & Blanchard. (2004). Inteligencia emocional y estilos de liderazgo: una investigación con una compañía de telecomunicaciones. Capella University.
- Herzberg, F. (1954). La Teoría de la Motivación-Higiene. Recuperado de [http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos\\_extras/1075\\_Fundamentos\\_de\\_estrategia\\_organizacional\\_0\\_Teoria\\_de\\_la\\_organizacion.pdf](http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/1075_Fundamentos_de_estrategia_organizacional_0_Teoria_de_la_organizacion.pdf).ISSN, 1729-4827.
- Kossoff, D. (2004). Comportamiento Organizacional (décima edición). Editorial Thomson: USA.
- Lazarus y Folkman. (1984). *La teoría del afrontamiento del estrés de Lazarus y los moldes cognitivos*. Tesis de Doctorado Universidad de La Laguna. Recuperado de

	<b>ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO</b>	<b>Código:</b> F-PI-028
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 9 de 11

- <http://www.moldesmentales.com/otros/mar.htm>
- Leonett, D. & Méndez, O. (2005). Análisis de los factores que generan ausentismo laboral en el personal de enfermería del centro médico docente “la fuente” Maturín estado Monagas. Tesis de pregrado. Venezuela. Recuperado de: [http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/663/1/TESIS-658.314\\_L524\\_01.pdf](http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/663/1/TESIS-658.314_L524_01.pdf).
- Letelier, G., Navarrete, E., & Farfán, C. (2014). Síndromes organizacionales: mobbing y burnout. Recuperado de: <http://oaji.net/articles/2014/1015-1404298680.pdf>.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (1990). Work motivation and satisfaction: Light at the end of the tunnel. *Psychological science*, 1(4), 240-246.
- Martínez-López, E., & Saldarriaga-Franco, J. (2008). Inactividad física y ausentismo en el ámbito laboral. *Revista de salud pública*, 10(2), 227-238.
- Méndez, C. (2012). *Tecnologías y herramientas de gestión*. Colombia: Editorial Universidad del Rosario.
- Mesa FR, Kaempffer AM. (2004) Absentismo laboral en Chile según el tipo de lugar de trabajo. *Rev Med Chile* 2004;132 (9):1100-8.
- Ministerio de Salud, Programa de Fortalecimiento de Servicios de Salud. (1998). Curso de gestión en las redes de establecimientos y servicios de salud: Gestión Logística. Perú.
- Porret Gelabert, M. (2012). El absentismo laboral en la empresa privada española. *Rev. tec. Labor*, 34(131), 5-81.
- Robbins. S. (1996). *Comportamiento organizacional: teoría y práctica* (séptima edición). Estados Unidos: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Sampieri, R; Collado, C., y Lucio. P. (2004). *Metodología de la investigación*. Editorial McGraw Hill, México. Tercera edición.
- 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. recuperado de: [http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/revista\\_salud\\_bosque/volumen5\\_numero1/07-articulo5-salud-bosque\\_vol5-No1.pdf](http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/revista_salud_bosque/volumen5_numero1/07-articulo5-salud-bosque_vol5-No1.pdf).
- Vásquez T, E. M. (2013). Absentismo laboral por causa médica en trabajadores del área operativa de una compañía de extracción de minerales en Colombia, 2011. *Medicina y seguridad del trabajo*, 59(230), 93-101.
- Vroom. V. (1964). *Trabajo y Motivación*. New York: Ed.
- Wise, R.A. (1987). Sensorimotor modulation and the variable action pattern (VAP): Toward a noncircular definition of drive and motivation, *Psychobiology*, 15 (1), 7-20.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<b>ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO</b>	<b>Código:</b> F-PI-028
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 10 de 11

**C.V.:**

**SEBASTIAN BECERRA TORRES**

Estudiante de Psicología.

**MATEO MURIEL ORTEGA**

Estudiante de Psicología.

**Jonathan Andrés Hernández Calle:**

Docente

IUE.

**ARTICULO DEL TRABAJO DE  
GRADO**

**Código:** F-PI-028

**Versión:** 01

**Página** 11 de 11