

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



Preparado por:

Mateo Muriel Ortega

Sebastián Becerra Torres

Institución Universitaria de Envigado

**Facultad de Ciencias Sociales
Programa de Psicología
Envigado Antioquia, Colombia
2017**

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

Asesorado por:

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al TÍTULO de:

PSICÓLOGOS

Institución Universitaria de Envigado

Facultad de Ciencias Sociales

Programa de Psicología

Envigado

2017

Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del Jurado

Fecha _____

Dedicatoria

A mi madre y padres y hermanos quienes me brindaron siempre un aire de vida para culminar esta primera etapa de mis sueños y poder formarme como psicólogo.

A las personas que me aportaron una enseñanza en su debido momento como lo fueron los docentes y compañeros de estudio, con los que compartir experiencias maravillosas y pude conocer más de mí como persona y como profesional.

A mis padres y hermana, quienes con su esfuerzo, dedicación y amor, hicieron de mí una persona de valores y con amor al estudio y a la educación y sus aportes a la vida diaria.

A mis compañeros, quienes fueron apoyo y soporte durante toda la carrera, y serán mis futuros colegas.

Agradecimientos

De antemano agradecer a la INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO por brindarme la oportunidad tanto a mi como mis compañeros de estudiar y cumplir tan anhelada meta de ser psicólogo.

Agradezco a Dios por siempre ponerme a disposición en cuanto los altibajos que tuve durante la carrera y gracias a su voluntad poder terminar tan satisfactorio proceso.

A mis maestros, quienes dieron todo de sí para introducir en mí un saber que me formó más que como profesional, como persona.

A la Institución Universitaria de Envigado, el cual fue el lugar donde el aprendizaje se apoderó de mí, y me formó como Psicólogo.

Contenido

Listas Especiales.....	9
Glosario	10
Resumen	13
Abstract.....	14
Introducción.....	15
2. Planteamiento del problema y Justificación	17
2.2. Justificación.....	21
3. Objetivos.....	25
3.1. Objetivo General.....	25
3.2. Objetivos Específicos	25
4. Marco de Referencia.....	26
4.1. Antecedentes investigativos	26
5. Marco teórico y conceptual	30
5.1. Área Organizacional	30
5.1.2. Carga laboral.....	31
5.1.3. Comportamiento Organizacional.....	31
5.1.4. Motivación Laboral:.....	32

5.2. Área familiar.....	33
5.3. Factores Motivacionales	33
5.3.1. Factores higiénicos o factores extrínsecos:	33
5.3.2. Factores motivacionales internos:	34
5.3.3 Desmotivación.....	35
5.4. Recompensas laborales	35
5.5. Rotación de Personal	37
5.6. Ausentismo Laboral.....	38
5.7. Trabajo en equipo	39
5.9. Condiciones de salud laboral	40
6. Diseño Metodológico	42
6.1. Enfoque.....	42
6.2. Tipo de estudio:	42
6.3. Diseño de la investigación.....	42
6.4. Nivel de la investigación	43
6.5. Población	43
6.6. Muestra	43
6.6.1. Criterios de inclusión.....	43
6.6.2. Criterios de exclusión	44
Instrumentos de recolección de información.....	44

Consideraciones éticas.....	49
Cronograma	51
Presupuesto.....	53
Resultados.....	55
Descripción de los participantes y de los factores de riesgo para el ausentismo laboral.	55
Diferencias entre hombres y mujeres en los factores de riesgo para ausentismo laboral.	57
Discusión	60
Conclusiones.....	65
Recomendaciones	66
Referencias	67
Apéndices	71

Listas Especiales

Tablas

Tabla N° 1. categorización	45
Tabla N°2. Descripción de los empleados Supertiendas y Droguerías Olímpica S.A según el estado civil	51
Tabla N° 2. Descripción de variables formación académica	52
Tabla N° 3. Factores internos y externos que influyen en el ausentismo laboral de los empleados de Supertiendas y Droguerías Olímpica S.A.	53
Tabla N°4. Prueba de normalidad en los factores internos y externos que influyen en el ausentismo laboral	54
Tabla N° 5. Comparación entre hombres y mujeres según los factores internos y externos que influyen en el ausentismo laboral.	55

Glosario

Ausentismo Laboral: De manera general, el fenómeno del ausentismo es una forma de expresión que refleja el trabajador hacia la empresa y que transgrede en normas oficiales, de tal manera que su incidencia perjudica e impide el logro de los objetivos de la organización. Constituye aquella conducta que presentan los individuos cuando dejan de asistir de manera intermitente o prolongada al cumplimiento de sus deberes (Cruz, 2009).

Desmotivación: Es un término opuesto a motivación; generalmente definido como un sentimiento de desesperanza ante los obstáculos, o como un estado de angustia y pérdida de entusiasmo, disposición o energía. En este sentido, resulta importante referir lo expuesto por Fernández, (1973), cuando menciona que los hombres persiguen infinitos objetivos ideológicos; por tanto, se siente desmotivación cuando los individuos no logran conseguir todo lo que necesitan o desean (Fernández, 1973).

Droguería: Establecimiento en el cual se comercializan medicamentos y otros productos tales como de cosmética, aseo y limpieza, lo que también se conoce popularmente como farmacia. Empresa, organización, en la cual se pueden adquirir medicamentos o drogas que se emplearán en algún tratamiento de salud prescripto por el médico. (Definición ABC, 2016)

Entorno laboral: Conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta, la satisfacción y la productividad. las buenas instalaciones, adecuada ventilación, ambiente de trabajo adecuado, mecanismos de seguridad y todos los factores positivos que rodean el puesto de trabajo tienen gran influencia en la personalidad del hombre que trabaja (Fernández, 1987, p. 12).

Motivación: La palabra motivación es resultado de la combinación de los vocablos latinos motus (traducido como “movido”) y motio (que significa “movimiento”). Desde el campo de la psicología, una motivación se basa en aquellas cosas que impulsan a un individuo a llevar a cabo ciertas acciones y a mantener firme su conducta hasta lograr cumplir todos los objetivos planteados. La noción, además, está asociada a la voluntad y al interés (Pérez & Merino, 2008).

Organización: Grupo o conjunto de individuos que se conforma bajo determinadas reglas para que cada integrante sepa cómo debe actuar en las múltiples situaciones propias del conglomerado humano para que no se den problemas o para superarlos si es que ocurren. Cada grupo tiene finalidades y metas y ese ordenamiento pretende alcanzarlas de la manera más eficiente posible (Azuay, 2009).

Recurso humano: Una empresa cuenta con diversos tipos de recursos que le permiten funcionar y alcanzar sus metas. Los empleados, trabajadores y colaboradores son quienes

conforman lo que se conoce como recursos humanos de una entidad (Pérez & Merino, 2008).

Rotación Laboral: Se emplea para nombrar al cambio de empleados en una empresa. Se dice que el personal rota cuando los trabajadores se van de la compañía (ya sea porque son despedidos o renuncian) y son reemplazados por otros que cubren sus puestos y asumen sus funciones (Pérez & Merino, 2008).

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 clave: Ausentismo laboral, deserción, droguería, motivación, trabajador, Psicología organizacional.

Abstract

The present research work sought to identify internal and external factors that lead to absenteeism in Superstores and Droguerías Olímpica S.A in the city of Medellín; its development takes place within a quantitative investigation, by means of the application of a questionnaire as a facilitator instrument, which was called Labor Absenteeism Questionnaire in Olympic Supermarkets and Drugstores "; by means of which it was attempted, among other things, to establish the causes related to absenteeism by the employees of said commercial establishments; so that from this, one could argue such behaviors from the position of the most representative theorists that in this topic have contributed to organizational psychology; finding that job charge represents the most determining factor for job absenteeism, mainly for the female group in the sample.

Keywords: Job absence, desertion, drugstore, motivation, worker, Organizational psychology

Introducción

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 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. Planteamiento del problema y Justificación

2.1. Planteamiento del Problema

Teniendo en cuenta que el ausentismo laboral es aquella conducta que presentan los individuos cuando dejan de asistir de manera intermitente o prolongada al cumplimiento de sus deberes (Cruz, 2009), se habla entonces de una problemática que puede llegar a impactar negativamente el clima laboral y el bienestar de las empresas y sus trabajadores, evidenciando la necesidad de cuantificar e identificar el por qué se puede llegar a presentar este fenómeno y poder esclarecer cuáles son los principales factores que permiten que se despliegue.

Se aborda en esta ocasión un trabajo investigativo, tendiente a determinar los factores internos y externos que conllevan al ausentismo laboral en supertiendas y droguerías Olímpica S.A., empresa que nace en el 1954 en Loricá Córdoba y que en la actualidad es considerada la cadena de retail más grande de Colombia, con un capital 100% nacional y reconocida como una compañía líder en la comercialización de productos de consumo masivo de óptima calidad, a través de una cadena privada de establecimientos que incluyen Súper tiendas, Súper almacenes, Súper droguerías y Droguerías Olímpica (Olímpica, 2016).

Para el desarrollo investigativo, que en esta ocasión se realiza, se parte del hecho de que en las Supertiendas y Droguerías Olímpica S.A, las relaciones de los trabajadores se pueden ver afectadas en relación al ambiente laboral, surgiendo la problemática del ausentismo; de ahí la necesidad de indagar por los diversos factores que pueden influir en tales acontecimientos, los cuales van a evaluarse con base en los principales valores

corporativos de la compañía y con las bases teóricas necesarias para argumentar tanto las causas como los efectos de los mismos.

Se plantea en esta oportunidad una necesidad imperante por cuantificar las condiciones en las que en la actualidad se encuentran los empleados de la organización a nivel psicosocial, identificando si hay una tendencia que los promueva o los conduzca a reducir su labor y su calidad de vida; para ello es pertinente enunciar las diferentes variables que hacen que esta problemática se contextualice. En la literatura se puede encontrar que el estrés laboral es una de las causas (no medicas) del ausentismo laboral (Fernández y Garrido, 1999), los cuales identifican dos tipos principales de estresores; psicosociales y biológicos, los cuales se desarrollan en el acápite teórico de la presente investigación.

Es así como surge la necesidad de que, a partir del estrés como posible detonador de problemáticas en el entorno laboral, puntualizando en el ausentismo como problemática a tratar en esta oportunidad; se indague en los empleados de supermercados Olímpica, no solo las condiciones laborales sino sobre los diferentes factores que intervienen en el desarrollo de las actividades de los empleados, entre ellos.

Al respecto, se tiene en cuenta lo expuesto por Lazarus y Folkman (1984) cuando señalan que existen ciertas características que parecen determinar el que una situación devenga como estresante, entre ellas se destacan: el cambio o novedad, la falta de información, la no predictibilidad, incertidumbre, ambigüedad, inminencia, duración y significación para la persona, entre otras. Al igual destacan las condiciones biológicas del organismo y la carencia de habilidades para hacerle frente.

Es fundamental que Supertiendas y Droguerías Olímpica S.A se detecten las necesidades de los trabajadores, para poder observar si hay un alto riesgo al estrés laboral y así proporcionar espacios psicosociales que posibiliten un lugar adecuado a estos para que ejecuten con una gran satisfacción sus funciones, también es muy importante rescatar los valores corporativos que plantea la organización debido a que refuerza al crecimiento personal y laboral; de esta forma se tiene en cuenta lo importante que es motivar a los trabajadores y hacer actividades para evitar momentos de estrés y de esta manera reducir la ausencia laboral que hasta la actualidad no presenta ninguna intervención en la empresa. Por lo que, en este aspecto, tendrá mucha relevancia la forma de ser de cada individuo que compone la organización, ya que habrá personas más propensas a estresarse y otras que en esa misma situación, no se verán afectadas por la forma en la que lo conciben.

Siguiendo estas líneas de ideas se pueden identificar otras causas que pueden estar concibiendo al ausentismo laboral; una de ella es la falta de claridad en el perfil y/o las funciones del cargo, generando dudas e incertidumbre en el empleado.

Ansorena (1996) afirma que el hombre es un organismo complejo y no existe un método para evaluarlo. La tarea de evaluar es complicada aún más cuando se trata de hacer una gestión integral de recursos humanos por el hecho de que el “buen candidato”, en términos absolutos, no existe una persona es buen candidato si se le coloca en una tarea profesional que satisfaga sus necesidades, utilice sus capacidades y formación y le estimule a alcanzar un puesto acorde con su nivel óptimo de capacidad. La adaptación de los candidatos (empleados) al puesto de trabajo resulta, pues, de la mayor importancia.

Establecer las causalidades que generan ausentismo laboral dentro de los factores internos está estrechamente vinculado con la asociación del trabajo en grupo debido a que desempeñar una aproximación con los compañeros de trabajo exige emocionalidad y nemotecnia que genera división o multiplicidad de saberes desde la claridad de las funciones que elabora cada integrante de la organización. Es decir que el trabajo en grupo es una funcionalidad que es muy representativa por tratarse de cadenas de mercado retail y hasta el presente año no se observa un desarrollo propuesto por Supertiendas y Droguerías Olímpica S.A. y se pueda asegurar una disminución de el ausentismo laboral en los diferentes almacenes del área metropolitana, al relatar lo propuesto por Stevick (1980) citado en Arnold (2006) quien afirma que “en la clase, el éxito depende menos de los materiales, las técnicas y el análisis lingüístico y más de lo que ocurre entre las personas y en su interior”. Dinámicas de grupo, agrupamientos y trabajo cooperativo son herramientas que pueden ser usadas para la creación de grupos cohesionados de trabajo y, consecuentemente, de entornos adecuados para el aprendizaje de la lengua. Es por ello que se tiene presente en la investigación las herramientas de trabajo ofrecidos por el empleador.

De acuerdo a lo anterior, es importante determinar cuál es el nivel de satisfacción e insatisfacción de los trabajadores para determinar porque se presenta la deserción laboral en los almacenes e identificar si existen factores que contribuyan a la deserción laboral desde los procesos internos y/o externos y percibir un diagnóstico a partir de la siguiente pregunta de investigación ¿Cuáles son los factores de riesgo **internos y externos** para el ausentismo laboral en Supertiendas y Droguerías Olímpica S.A., de la ciudad de Medellín?

2.2. Justificación

El ser humano representa el activo más valioso para las organizaciones (MINSA, 1999); partiendo de esa deducción se evaluó en esta oportunidad el papel que tal recurso cumple dentro de la empresa Supertiendas y Droguerías Olímpica S.A; para lo cual se tuvo en cuenta que a partir de las oportunidades de empleo y el logro de las metas productivas se puede llegar a potenciar el aspecto fundamental de la motivación dentro del espacio laboral y de esta manera conocer los factores que influyen en el clima laboral, haciendo gran énfasis en el ausentismo laboral como problemática evaluada.

Debe partirse entonces del concepto de ausentismo laboral, de manera que esto ayude al desarrollo del proceso investigativo, constituyéndose, además, en una herramienta de apoyo importante a la hora de actuar en el campo profesional, brindando herramientas teórico prácticas que sirvan de referencia para la aplicación de la psicología en el campo organizacional.

En este orden de ideas, se percibe que, dentro de esta organización, los empleados profundizan y buscan innovación, cumpliendo normas y haciendo su trabajo con el deseo de ir más allá; sin embargo, en la actualidad no hay ningún estudio que demuestre que este valor corporativo cumpla su función y que todos los empleados tengan conocimiento del mismo y lo integren en su trabajo en los almacenes y también como parte de su formación personal.

Se ha venido mencionando el papel del recurso humano como elemento fundamental para el éxito de toda organización en lo que tiene que ver con la marcha efectiva de todas las funciones que dentro de ella se desarrollan; cabe ahora mencionar que la satisfacción de las necesidades del empleado representa un aliciente importante a la hora de llevar a cabo su proceso productivo de manera eficiente, surgiendo un concepto clave para la presente investigación: motivación laboral.

Teniendo en cuenta lo anterior, y definiendo el compromiso como un valor que impacta en el cumplimiento de la jornada laboral, de las funciones asignadas y que, por otra parte, motiva al trabajador a buscar el crecimiento personal, es importante ver y determinar por qué en los almacenes de cadena de Supertiendas y Droguerías Olímpica S.A. existe el ausentismo laboral.

Adicionalmente, es importante indagar sobre estudios previos en los que se hayan identificado las causas o estrategias utilizadas para prevenir esta problemática, además validar si se han realizado estudios que den una explicación amplia de dichas causas y si se han elaborado estrategias para prevenirlo en caso de encontrar cuál es el impacto psicosocial o individual que genera laborar dentro de Supertiendas y Droguerías Olímpica S.A.

González (1998), diferencia algunas de las fuentes potencialmente estresantes en el contexto laboral, entre ellas destaca factores intrínsecos al propio trabajo, tales como: las condiciones físicas en que se realiza, la sobrecarga laboral, disponibilidad de recursos, el contenido de trabajo y otros y factores externos relacionados con el desempeño de roles, por ejemplo: ambigüedad del rol, conflicto de roles, exceso o falta de responsabilidad, etc.

Por eso es importante justificar qué es lo que conduce al sujeto que hace que se ausente de su labor.

Gil y Moreno (2005) manifiestan además que, el individuo expuesto hacia las exigencias del medio, sin previos conocimientos, tiende a buscar un cierre el cual no se realiza de forma efectiva por qué no se integra lo que se le pide, conllevando a situaciones que él no sepa afrontar y que posiblemente lo lleve al deseo de no ejercer la labor. La investigación busca encontrar los factores internos y externos y en esa búsqueda se analiza entre otras cosas, si la causa es guiada por el empleador o por el empleado, o si ambos generan, por falta de trabajo en grupo o si las condiciones laborales son óptimas para entregar un buen servicio o si el ausentismo es debido a que el trabajador no afronta sus condiciones de vida y proyecto de vida, también es importante evaluar la calidad de vida que alcanza un empleado con el salario pactado antes de iniciar labores, las anteriores hipótesis son las que se hace pertinente elaborar la investigación en la cadena de Supertiendas y Droguerías Olímpica S.A destacando que es una importante empresa de mercado retail en Colombia, y que genera empleo a personal con nacionalidad colombiana como una apuesta al desarrollo social de Colombia.

Adicionalmente, el desarrollo de este trabajo investigativo, contribuirá a la cadena de Supertiendas y Droguerías Olímpica S.A, debido a que posibilitará tener mayor claridad sobre la percepción de los trabajadores a la hora de realizar sus labores y como deben afrontar las diversas situaciones que se presenten con los empleados al identificar estas necesidades la organización podrá desarrollar proyectos orientados a afrontar y mejorar las dificultades que puedan presentarse para que, de esta manera, se reduzca el ausentismo

laboral, ya que se entiende que cuando el empleado no se siente cómodo en su ambiente laboral, posiblemente se generará cierta sintomatología e inconformidad con las funciones que desempeña en la organización.

No obstante, teniendo en cuenta que, luego de una búsqueda exhaustiva, no se registran estudios aplicados en Supertiendas y Droguerías Olímpica S.A en los 17 almacenes ubicados en el área metropolitana, se pretende identificar las causas, ayudar a disminuir este fenómeno y de esta forma ayudar a la población que se está viendo afectada, teniendo en cuenta, además, que esto reduce el cumplimiento de metas y normas dentro y fuera de la vida laboral.

En el rastreo teórico realizado, se puede observar que existe poca información sobre el ausentismo laboral, especialmente en Colombia, por lo cual es importante desarrollar investigación en este tema, especialmente en la cadena de almacenes en la cual se observa la problemática. Es necesario entonces, identificar si la causalidad esta mediada por la forma de establecer la selección, y reclutamiento o si está generada por las condiciones y las herramientas de trabajo dentro de estos almacenes o si el empleador no ofrece valores corporativos para que el trabajador desempeñe mejor su labor y aplique aprendizajes previos del hacer y los articule dentro de su vida personal.

3. Objetivos

3.1. Objetivo General

Determinar algunos factores que inciden en el ausentismo laboral en Supertiendas y Droguerías Olímpica S.A en la ciudad de Medellín.

3.2. Objetivos Específicos

Describir los factores internos que influyen en el ausentismo laboral en las Supertiendas y Droguerías Olímpica S.A en la ciudad de Medellín.

Identificar los factores externos que influyen en el ausentismo laboral dentro de las Supertiendas y Droguerías Olímpica.

Establecer las diferencias entre hombres y mujeres en los factores internos y externos que influyen en el ausentismo laboral dentro de las Supertiendas y Droguerías Olímpica.

4. Marco de Referencia

4.1. Antecedentes investigativos

El presente trabajo está dirigido a identificar cuáles son **los factores** que generan el ausentismo laboral en las 17 Supertiendas y Droguerías Olímpica S.A. ubicadas en el área metropolitana; fenómeno que aún no posee una amplia investigación en el contexto colombiano, por lo cual se hace necesario analizar el contexto histórico, buscando referentes teóricos que permitan sustentar las que ya han sido detectadas y de esta manera reiterarlas o en dado caso complementarlas según los hallazgos que logre arrojar la presente investigación.

Se desarrollan a continuación los referentes teóricos que se consideran importantes para el presente trabajo, exponiéndolos en forma cronológica, teniendo en cuenta el año de elaboración de tales referentes.

Un primer referente tenido en cuenta, es el expuesto por Gimeno, Marko, y Martínez (2003) los cuales en un artículo de publicación titulado, “Relación entre los factores de riesgo psicosociales laborales y la ausencia por razones de salud: motivos laborales y no laborales”, producto de una investigación realizada en España, donde se proponen como principal objetivo el analizar la asociación entre los factores de riesgo psicosociales laborales y la ausencia por razones de salud (ARS), dependiendo de si el motivo de la misma estaba o no relacionado con las condiciones de trabajo, encontrando como principal hallazgo dentro de su investigación, que los trabajadores se encuentran vulnerables o expuestos a condiciones adversas, las cuales a modo de conclusión, se pueden

traducir a problemas personales, escaso compañerismo, problemas organizativos, y condiciones propias del individuo que le generan inconformidad a la hora de asistir a realizar sus labores, teniendo como conclusión, que estos fácilmente optan por no cumplir con sus compromisos previos lo cual se refleja en no asistir a las empresas y aumentando la tendencia del ausentismo laboral.

Un segundo referente, es el aportado por Mesa y Kaempffer (2004), el cual fue denominado: “30 años de estudio sobre ausentismo laboral en Chile: una perspectiva por tipos de empresas”, en el cual se plantea la elevada tendencia en el país de Chile hacia el ausentismo laboral por causas médicas: para el estudio se analizaron las historias clínicas de personas que trabajan en hospitales, minas, industria automotriz y universidades, con el fin de establecer una serie de paralelo entre estas profesiones, arrojando resultados tales como: La edad media de las poblaciones estudiadas fue de 36 años y las enfermedades más frecuentes causantes del absentismo fueron respiratorio, reumatológico y traumático. Los trabajadores hospitalarios tuvieron la tasa de incapacidad más alta con 14,3 días de licencia por trabajador por año, seguido por la industria minera con 12 días, la industria automotriz con 7,1 días y las universidades con 6 días. Concluyendo que los empleados de la salud son quienes más incapacidades solicitan y las enfermedades respiratorias son las principales causas de dichas solicitudes son enfermedades respiratorias.

Este antecedente, permite no solo comparar la posición laboral desde diferentes cargos, si no que da una primera luz hacia las causas del ausentismo laboral.

Seguidamente, se expone la investigación aportada por Martínez y Saldarriaga (2008) llamada Inactividad física y ausentismo en el ámbito laboral, teniendo en cuenta que también es importante indagar y precisar sobre las condiciones físicas, ya que estas pueden alterar los procesos psicosociales e intereses de personas que desee alcanzar el empleado en

relación a la inactividad física para, encontrando que los principales hallazgos estuvieron encaminados a determinar que la inactividad física aumentaba en la muestra evaluada y la frecuencia y la duración de las incapacidades laborales lo cual presupone implicaciones desfavorables para el trabajador, para la empresa y para la sociedad. Esto apuntala, a que los sujetos están desencadenando sedentarismo por no ejercitar su mente ni sus cuerpos. Afectado de manera desfavorable la actividad física dentro de las empresas y reduciendo sus espacios de aceleramiento para laborar de una manera más eficaz ubicándolos en una condición de rechazo con la misma. Los autores también hacen referencia a la integración de lo humano dentro del ámbito laboral, no obstante como se mencionó anteriormente la inactividad influye en la conducta y el crecimiento del ser.

Tomando otro factor que puede contribuir gradualmente en el proceso investigativo, se expone el trabajo realizado por Gallardo, Carmona y Novales (2010) en la Universidad de Concepción en Chile, en el cual se expone el impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general, asume un rol de la satisfacción laboral ya que se unen áreas administrativas y otras operativa, de esta forma se recrea un contraste que delinea si el hacer afecta con las relaciones interpersonales para crear un espacio general óptimo. Ellos perciben dentro de todo ese contexto que la satisfacción laboral es primordial para que los miembros puedan obtener características en común en pro de la empresa y de esta forma tener roles que aumenten las relaciones interpersonales.

Retomando el factor salud y siguiendo el orden cronológico, Vásquez (2013) expone un trabajo investigativo denominado: Absentismo laboral por causa médica en trabajadores del área operativa de una compañía de extracción de minerales en Colombia, 2011, en el cual esta investigadora quiso exponer los diferentes modelos teóricos que

explican el ausentismo laboral, llegando a determinar la estrecha relación entre ausentismo y satisfacción laboral, como medios de adaptación a las labores que se les asignan.

Representa un importante aporte para la investigación base, en el sentido de abrir la posibilidad al análisis de la satisfacción laboral con todo lo que este tema comprende, además de encarar el tema de las incapacidades medicas como detonante del ausentismo laboral.

Una investigación más reciente es la realizada por Domínguez, (2016) en la ciudad de Medellín, la cual fue titulada: “Análisis de las causas de rotación de personal de la empresa Holcrest S.A.S”, la cual, se dio suma importancia a la retención de personal y la importancia del área de recursos humanos en las empresas, contemplando las consecuencias nefastas que la desvinculación continua de personal acarrear para las organizaciones.

Al mismo tiempo, **se analizan los factores que** inciden en la rotación de personal en la empresa donde realizó el trabajo investigativo, para lo cual utilizó datos suministrados por la organización y derivados de una encuesta a los empleados activos, encontrando como principales hallazgos, que las causas que más afectan en la rotación de personal son: La motivación, el salario, oportunidades de carrera, reconocimiento, cooperación entre áreas, balance vida-trabajo e innovación. Estos se convierten en los puntos a tener en cuenta por parte de la organización para que tome decisiones que ayuden a minimizar la rotación por dichas causas mencionadas.

Se puede evidenciar que son numerosos los investigadores que se han querido enfocar en la problemática organizacional relacionada con el ausentismo laboral y que han querido no solo identificar los principales factores que la detonan, sino que han querido conocer las fuentes y por medio de ellas identificar las posibles soluciones y formas de contrarrestarla.

5. Marco teórico y conceptual

Construir una estructura sólida sobre el tema del ausentismo laboral, resulta pertinente si se hace desde la identificación de las diversas teorías, por medio de las cuales se dan a conocer las dinámicas motivacionales y las respuestas que cada individuo puede adquirir frente al entorno laboral; por tanto, se da inicio a la descripción no solo de las teorías sino también de los factores que pueden llegar a influir en los individuos para que el ausentismo se genere como problemática **en las organizaciones**.

5.1. Área Organizacional

En primera instancia, se considera pertinente abordar el término organización, para lo cual se tiene en cuenta lo expuesto por Armstrong (1991), ya que su percepción del concepto es tomada desde lo general, cuando expone un nuevo concepto, enfocándose en el hombre mediante el mayor conocimiento de sus necesidades; tal concepto lo relaciona directamente con la colaboración, comprendido desde una perspectiva de los valores organizacionales, que parten de la base de ideas humanitarias y democráticas; respondiendo como bien lo dice este autor al cambio y la formación de equipos para que estos sean parte del desarrollo organizacional (Armstrong, 1991, en Correa, 2014).

Con base en esta apreciación y apoyándose en Amorós (2007), puede decirse que el área organizacional corresponde a una de las principales causantes del ausentismo laboral, debido a que la falta de conformismo y de acoplamiento por parte de empleado – organización suelen afectar entre otras cosas su manera de producir y de relacionarse internamente en ésta, influyendo directamente en su falta de motivación y ritmo de trabajo, llevándolo incluso a acudir a las ausencias para evitar dicho sentimiento negativo con el área organizacional.

5.1.2. Carga laboral

En esta área puede influir en mayor cuantía el factor del estrés, aquí pueden influir la cantidad de tareas que se le imponen al trabajador dentro de la organización, las cuales en muchas ocasiones no puede manejar, por eso es de vital importancia medir los perfiles profesionales y la posibilidad de puestos a ocupar según el trabajador, para que las tareas no le generen estrés y esfuerzos en áreas en las que no tiene las mismas competencias (MINSA, 1999)

5.1.3. Comportamiento Organizacional

Sobre el comportamiento que tienen las personas en el ámbito organizacional, Robbins, (1996) manifiesta que la gente realiza su trabajo en formas diferentes, puede conducirse de manera disímiles en sus interacciones con jefes y compañeros. Menciona entre ellos los hábitos en el trabajo: la rapidez para terminar las tareas la conciencia que tiene para efectuar trabajo de calidad, la cooperación con sus compañeros, su habilidad para manejar situaciones de tensión y cosas semejantes, además cambia su nivel de motivación y en el grado de esfuerzo que están dispuestos a realizar en su trabajo. Esto varía en función de la importancia que le da factores como la seguridad, al reconocimiento, los asensos, el apoyo social, las asignaciones que representan desafíos en el trabajo y la voluntad para trabajar tiempo extra. Adicionalmente explica que estas variaciones son producto de características psicológicas, individuales como valores, actitudes, percepciones, motivos y personalidades. El resultado final es que en la búsqueda de la comprensión de la productividad, el ausentismo, la rotación y la satisfacción del empleado, se tienen que reconocer la abrumadora influencia que tiene los factores psicológicos.

De acuerdo con lo propuesto por Robbins (1996) el comportamiento organizacional integra varios roles para los empleados los cuales son de distinta jerarquía, pero que en función en desarrollo de la organización, la cual puede aumentar o reducir su producción y su ambiente laboral. Es necesario recalcar que desde esta postura es interesante indagar cuales son las causas que están generando dicho fenómeno en Supertiendas y Droguerías Olímpica S.A por ende es preciso validar este referente teórico, debido a que cuenta con 710 empleados e integran diferentes funciones.

5.1.4. Motivación Laboral:

Las ciencias sociales prestan gran interés en el tema de la motivación, dado que este fenómeno ha permitido el origen de numerosas teorías; las más importantes han generado un sin número de investigaciones, en las cuales centran su atención en determinar el porqué de la conducta humana.

La definición de motivación ha ido adquiriendo diversas connotaciones representadas en teorías expuestas por diferentes autores que intentan describir los factores intrínsecos y extrínsecos que orientan e impulsan a las personas. Desde el “Comportamiento organizacional teoría y práctica” en la edición séptima, Robbins (1996) define la motivación con la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzos para alcanzar las metas organizacionales, es la voluntad que está condicionada por la capacidad que tiene ese esfuerzo para satisfacer alguna necesidad individual.

Lo propuesto anteriormente por el presente autor indica que la motivación se ubica en posición del individuo dispuesto a ejercer el esfuerzo por satisfacer su necesidad, obsérvese que es un pensamiento que señala el deseo propio y no el de la organización.

5.2. Área familiar

En el área familiar se pueden presentar eventos que incitan al trabajador a acudir a las recurrentes ausencias. Estas pueden ser catalogadas de diferentes maneras, y no son indiferentes a la relación de la producción del trabajador. Un ejemplo muy claro, podría ser, un trabajador que debe asistir a la organización por cumplimiento de su horario, pero que, a su vez, tiene a su hijo enfermo en casa, de manera obvia no produciría de igual manera que como lo hace cotidianamente. Dichos casos pueden presentarse de diversas maneras dependiendo del núcleo familiar del trabajador, y pueden incidir de manera directa entre la relación de este mismo con la organización y llevándolo a grandes grados de ausentismo laboral (MINSA, 1999)

5.3. Factores Motivacionales

5.3.1. Factores higiénicos o factores extrínsecos:

Se encuentran en el ambiente que rodea a los individuos y abarca las condiciones que desempeñan en su espacio laboral, hacen referencia a aspectos de insatisfacción, se encuentran fuera del alcance de los empleados, ya que corresponden a la administración organizacional; entre los factores que más se destacan están: el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas y directrices de la empresa, el

clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella trabajan, los reglamentos internos, el estatus y el prestigio, y la seguridad personal, entre otros (Herzberg, 1954)

Herzberg, (1954) destaca que, tradicionalmente, sólo los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la motivación de los empleados:

El trabajo era considerado una actividad desagradable, y para lograr que las personas trabajen, se hacía necesario apelar a premios e incentivos salariales, liderazgo democrático, políticas empresariales abiertas y estimulantes, es decir, incentivos externos al individuo, a cambio de su trabajo Herzberg (1954).

Hace alusión a la motivación positiva relacionada con la recompensa y a la motivación negativa relacionada con los castigos; de este mismo modo menciona que cuando los factores higiénicos son óptimos, sólo evitan la insatisfacción de los empleados, pues no consiguen elevar consistentemente la satisfacción, y cuando la elevan, no logran sostenerla por mucho tiempo. Pero, cuando los factores higiénicos son pésimos o precarios, provocan la insatisfacción de los empleados. Si se analiza esta posición, podría considerarse la desventaja para los empleados, ya que estos factores evitan la insatisfacción más no provocan la satisfacción.

5.3.2. Factores **motivacionales internos:**

Son aquellos factores que se encuentran bajo el control de cada uno de los individuos ya que se relacionan directamente con lo que estos hacen o desempeñan; por lo

tanto, se dice que están relacionados con la satisfacción en el cargo y con el entorno laboral de éstos (Herzberg, 1954)

Puede considerarse entonces que este tipo de factores están estrechamente relacionados con el crecimiento personal, profesional, las necesidades de superación y las responsabilidades que se adquiere respecto a los perfiles laborales y como ya se dijo, depende única y exclusivamente de la parte interna del individuo con respecto a las labores que realiza.

5.3.3 Desmotivación

Problemática constante en organizaciones, generada por factores internos y externos, por medio de la cual, los empleados evidencian las inconformidades y que se reflejan en el rendimiento laboral tanto individual como colectivo; así mismo, tales situaciones de insatisfacción generan un clima laboral que entorpece el desempeño, reflejándose esta situación tanto a nivel interno de las empresas como a nivel externo (Letelier, Navarrete, & Farfán, 2014).

5.4. Recompensas laborales

Las recompensas suelen ser un incentivo ofrecido para la realización de una determinada tarea; en este sentido, el concepto está asociado a un premio o un estímulo; puede estar representado en algo simbólico y no material.

La palabra incentivo podría definirse como algo que, a través de la expectativa de consecución de una recompensa, induce y motiva a un esfuerzo especial. Sus principales

características son que se trata de recompensas puntuales y que deben provenir de fuentes ajenas a la propia persona.

Kossoff (2004) manifiesta que “Toda acción que los vendedores realizan están ligadas de alguna forma a su remuneración, de modo que luchan por algo concreto y ascienden con mayor rapidez que en un ambiente de trabajo común” (p. 260)

En otras palabras se puede indicar que todos los trabajadores hacen sus labores con la ilusión de tener una buena remuneración de sus esfuerzos, y genera que los individuos dentro de las organizaciones denoten fuerza para lograr metas propuestas, por ende la división del trabajo no se enfoca en el ambiente organizacional reduciéndose a cuantificar metas sin tener en cuenta los procesos alcanzados.

La retribución constituye uno de los instrumentos más importantes para alcanzar los objetivos de la dirección de Recursos Humanos de la empresa. Ella determina el comportamiento del individuo. Como afirma Armstrong, (1991), la retribución en sí misma se manifiesta como un poderoso motivador del empleado que trabaja lo mejor posible aplicando el máximo esfuerzo en la ejecución de las tareas que se le han asignado.

Es importante comprender que la remuneración y los incentivos contribuyen a la implantación de las estrategias porque dan forma a la conducta de las personas y del grupo y que constituyen una constante en el ámbito laboral, si se tiene en cuenta que cuando un individuo labora, siempre espera a cambio una recompensa o remuneración por ello.

En este sentido, es importante comprender que unos planes de recompensas, bien diseñados, son congruentes con los objetivos y la estructura de la organización. Motivan a los empleados para que dirijan su desempeño hacia las metas de la organización. El sistema de recompensas tiene que ser compatible con el carácter arriesgado de la estrategia.

Como lo plantean Finch, et al (1996): Los planes de incentivos pueden fomentar la toma de decisiones a corto o largo plazo, asumir mayores o menores riesgos, mayor o menor cooperación con otros gerentes y otros aspectos semejantes (p. 332).

En la misma forma en que las organizaciones se esfuerzan por lograr ciertos objetivos, las personas también están motivadas a luchar por metas y alcanzarlas.

5.5. Rotación de Personal

Méndez, (2012), para definir el concepto de rotación de personal, lo entiende como el volumen de personas que ingresan y salen de la organización en un período determinado. En este mismo sentido expresa que por lo general, la rotación de personal se expresa mediante una relación porcentual entre las admisiones y los retiros con referencia al número promedio de trabajadores de la organización.

Este factor se constituye como fundamento para las empresas y en especial para el área de recursos humanos; teniendo en cuenta que los retiros del personal deben ser compensados a la brevedad posible y con alternativas de admisión y contratación que permitan mantener el nivel de recursos humanos en proporciones adecuadas y que permita el mantenimiento de las operaciones de la empresa.

Sin embargo, debe entenderse que no siempre las organizaciones ejercen el control adecuado o tienen la posibilidad de ejercerlo; esto sumado a que la rotación es dada por parte de los empleados; (renuncias, retiros etc.); situación que generalmente corresponde a mercados competitivos y ofertas laborales abundantes.

5.6. Ausentismo Laboral

El fenómeno del ausentismo laboral es inherente a todas las organizaciones, independientemente del sector económico al que pertenezcan Porret, (2012). Su manejo es evidentemente importante dentro de los programas de gestión organizativa y su reducción resulta ser un indicador de éxito en los programas de salud ocupacional Mesa y Kaempffer, (2004). Debe entenderse, que este fenómeno del ausentismo laboral genera consecuencias negativas directas e indirectas en las organizaciones en términos de costos, productividad, desgaste administrativo y de recurso humano.

La medición del ausentismo laboral nunca podrá ser completamente objetiva, puesto que las ausencias al trabajo comprenden la interacción de un sinnúmero de factores psicológicos, organizativos, médicos, sociales y económicos, en el individuo que se ausenta. Sin embargo, el acercamiento a las causas posibles o demostrables del ausentismo y la comprensión de los factores que lo condicionan, pueden llegar a ser la clave para su manejo en una organización, lo cual supone reducción de sus costos directos e indirectos (Sánchez, 2015).

Un estudio de ausentismo laboral en una empresa, puede tener mayor significado si considera una tendencia en el tiempo y su comportamiento histórico, con el fin de

observar las variaciones y convertirse en objeto de conclusiones Sánchez, (2015). De la misma manera, a pesar de su complejidad y múltiples causas, el ausentismo laboral ha demostrado poder reducirse mediante diversas intervenciones psicosociales, ergonómicas y organizativa.

5.7. Trabajo en equipo

Las comunicaciones interpersonales equivalen a una actitud necesaria en cualquier entorno empresarial; corresponde por tanto a una característica necesaria el hecho de que las estrategias competitivas estén encaminadas a saber asumir y manejar las responsabilidades compartidas, lo que redundará en progreso y avance significativo de manera interna, reflejando de manera externa la celeridad en los procesos, al tener claridad en las funciones, roles e importancia de cada uno de los miembros de la organización (García, 1983).

Hersey y Blanchard (2004) sostienen que los líderes deberían de elegir un estilo que se acople a la a disposición de sus subordinados a seguirlo. Si lo subordinados no están listos a realizar una tarea, un estilo directivo de liderazgo probablemente sea más afectivo que uno de relaciones. Conforme se eleva el nivel de disposición de los subordinados, el estilo del líder debe hacerse más participativo, menos directivo.

De lo anterior se infiere que el rol que ejerce el líder no debe de estar alejado de las personas que tiene a cargo debido a que es un correlación que se presenta para optimizar las funciones de la organización; además es preciso recalcar que esto se puede estar dando dentro de las Supertiendas y Droguerías Olímpica ya que dentro de las área de trabajo no

existe un rol que proporcione una orientación de la excelencia, que actué bajo lo normatividad siempre orientados en ir más allá de lo esperado que brinde herramientas eficaces para no repetir errores y que se exponga de manera altruista para que los demás reflejen como se desarrollar un óptimo trabajo anticipando los cambios para lograr metas en común .

El anterior ejercicio de análisis, permite comprender que el ausentismo laboral comprende un complejo referente teórico que permite considerar los factores que intervienen en esta problemática organizacional.

5.8. Liderazgo

Bernal y Sierra, (2008) exponen que la gestión no existe en sí misma; equivale al resultado de la interacción de múltiples actores los cuales van surgiendo por medio de un sistema de relaciones y es que si se analiza lo que se ha dicho en el presente trabajo, equivale a la unión de múltiples actores, los cuales van conformando una especie de manejo que proyecta y visualiza las interacciones cotidianas y las proyecta hacia el futuro. De la gestión se obtienen objetivos y decisiones; los primeros orientan la acción colectiva y las segundas eligen las combinaciones e interacciones necesarias para cumplir dichos objetivos.

5.9. Condiciones de salud laboral

Dentro del control de pérdidas de toda empresa, el absentismo laboral por causa médica, se constituye en uno de los principales factores negativos en todo proceso de producción. Su influencia es importante y ha obligado a la elaboración de normas y leyes para su regulación por parte de los gobiernos en diferentes países (Vásquez, 2013)

Desde el punto de vista médico, el deterioro de la salud del trabajador, constituye un motivo de preocupación adicional, debido a que también se debe evaluar el impacto del medio laboral sobre los trabajadores. Esto involucra un concepto ocupacional, que va a diferir de la tradicional medicina clínica.

La principal causa de absentismo en el trabajo, es la incapacidad derivada de enfermedades, incluyendo a los accidentes de trabajo y particulares, las cuales pueden constituir hasta las tres cuartas partes del ausentismo en la industria (Vásquez, 2013)

6. Diseño Metodológico

6.1. Enfoque

El presente trabajo de grado se realizó mediante un enfoque cuantitativo. Este enfoque es 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.

6.2. Tipo de estudio:

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.

6.3. Diseño de la investigación

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).

6.4. Nivel de la investigación

Se enfoca en un nivel descriptivo ya que en esta investigación no hubo manipulación de variables, se observó y se describió situaciones, eventos y hechos. “Estos estudios buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Sampieri, Collado & Lucio 2004, P.117). Tal y como se presentaron en su entorno natural y se realizó en un lapso de tiempo corto.

Es decir, se busca proporcionar una visión de los factores de riesgo para el ausentismo laboral.

6.5. Población

Empleados de Supertiendas y Droguerías Olímpica S.A. quien actualmente cuenta con 710 empleados distribuidos en los 17 almacenes en el departamento, empleados de Supertiendas y Droguerías Olímpica S.A. del Departamento de Antioquia.

6.6. 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.

6.6.1. Criterios de inclusión

Para la clasificación de perfiles que resultaron acordes para la investigación, se tuvo algunos criterios de inclusión; en primer lugar el cargo que desempeñan en la empresa, seleccionando aquellos que corresponden a servicio al cliente; de la misma manera se tuvo

en cuenta aspectos como la subordinación, seleccionando aquellos sin trabajadores a su cargo, sino que por el contrario, dependientes de un jefe inmediato en primera escala. Otro criterio que se consideró importante para seleccionar la muestra fue el salario, eligiendo aquellos que devengaban entre 1 y 2 salarios mensuales legales vigentes. Lo anterior sumado a la identificación del fenómeno del alto ausentismo laboral de parte de uno de los investigadores, dada su experiencia laboral en supertiendas y droguerías Olímpica S.A.

6.6.2. Criterios de exclusión

El principal criterio de exclusión que se tuvo en cuenta fue el horario laboral, ya que no se incluyó en la muestra ningún trabajador del turno de tarde o de la noche; es decir solo se realizó la investigación, con empleados de la jornada de la mañana.

Instrumentos de recolección de información

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:

Tabla 1. Categorización

Categoría	Preguntas del cuestionario que se relacionan
Liderazgo	<p>1. ¿Siente apoyo por parte de su supervisor para realizar su labor?</p> <p>11. ¿En su área de trabajo, quien desempeña el rol de líder, promueve el trabajo en equipo?</p> <p>12. ¿Cree que tiene apoyo por parte de su jefe inmediato a la hora de solicitar permisos?</p> <p>15. ¿Su jefe inmediato promueve el trabajo en equipo?</p>
Trabajo en equipo	<p>2. ¿Cuándo se presentan dificultades en su labor puede acudir a sus compañeros o jefe inmediato sin ser cuestionado?</p> <p>10. ¿Piensa que sus ideas son tomadas en cuenta para realizar las actividades propuestas dentro del grupo de trabajo?</p> <p>14. Siente que el trabajo en equipo le genera mayor presión a la hora de realizar su labor?</p> <p>20. ¿En el ejercicio de su labor, se han presentado discusiones o conflictos con sus compañeros de trabajo?</p>
Recompensas laborales	<p>3. ¿Los jefes demuestran interés por los trabajadores como personas y no solo como empleados?</p> <p>4. ¿El área de Recursos Humanos le brinda apoyo para realizar su proyecto de vida dentro de la organización?</p> <p>5. ¿Cree que tiene apoyo por parte de RRHH a la hora de solicitar permisos?</p> <p>17. ¿Siente que su labor es retribuida de acuerdo a sus funciones?</p> <p>21. ¿Percibe que los conflictos de la empresa afectan su vida personal?</p>
Motivación	<p>6. ¿En la empresa motivan a los empleados para que equilibren</p>

	su trabajo con la vida personal?
	16. ¿Los valores corporativos lo guían en su desempeño?
	26. ¿Se ausenta constantemente de su lugar de trabajo?
	28. ¿Cuándo faltó al trabajo, sustentó mi ausencia con un soporte legal?
Social	7. ¿El área de Recursos Humanos integra a los familiares de los empleados en las actividades de la empresa?
	8. ¿Los psicólogos de la compañía aportan directrices que le ayudan en su formación como persona integral?
	9. ¿Desde el área de Recursos Humanos existen programas que permiten fomentar el compromiso y la motivación?
	18. ¿Siente que sus problemas personales interfieren con las labores en su empresa?
Carga laboral	19. ¿Piensa que si tuviera la oportunidad de abandonar su trabajo lo haría?
	22. ¿En el ejercicio de su labor, se han presentado discusiones o conflictos con sus clientes?
	25. ¿Percibe usted mucha carga laboral en sus funciones?
	27. ¿Cuándo tiene un problema personal suele faltar al trabajo?
Condiciones de salud laboral	13. ¿Se enferma constantemente?
	23. Cuando se siente enfermo, ¿considera abandonar su lugar de trabajo?
	24. ¿Sufre de ansiedad (enfado, frustración, depresión y/o inquietud) en el trabajo?

Fuente: elaboración propia con base en el instrumento aplicado

las cuales cuentan con sustento teórico a lo largo del proceso investigativo. Para su interpretación se considera a mayor puntuación más satisfacción en cada una de las áreas evaluadas. La escala fue sometida a evaluación por dos pares expertos en psicología, quienes evaluaron la suficiencia, coherencia, relevancia, y claridad de la escala diseñada (Ver anexos).

Análisis de datos

Para el análisis univariado se utilizaron medidas de tendencia central y dispersión con el fin de describir las variables cuantitativas, y, se utilizó frecuencias absolutas y relativas para las variables cualitativas.

Para el análisis bivariado se utilizó en primera instancia la prueba de Kolmogorov-Smirnov, con el fin de comprobar la distribución de las variables cuantitativas, cuya hipótesis nula es que existe distribución normal en las variables, y, se rechaza esta hipótesis si el valor de $p < 0,05$. Por otra parte, se usó la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney para comparar grupos. La hipótesis nula de esta prueba es que no existen diferencias entre los grupos en las medianas de las variables de interés, esta hipótesis se rechaza cuando el valor de p es $< 0,05$.

Procedimiento

Se eligió un grupo de trabajadores de la empresa Supertiendas y Droguería Olímpica S.A. de la ciudad de Medellín, consistente en 50 hombres y 50 mujeres que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión antes expuestos.

Se aplicó la encuesta en un único momento a cada uno de los intervinientes en la investigación, con su respectivo consentimiento informado, que permitió cumplir con los lineamientos éticos que se requieren en este tipo de investigaciones.

Posteriormente, se inició el proceso de organización de la información recolectada y se da paso al procesamiento de la información.

Procedimiento

La investigación se estructuró en 4 etapas de la siguiente manera:

Una primera etapa que correspondió a la búsqueda de revisión bibliográfica sobre la motivación laboral, la cual se realizó mediante fuentes primarias de información; es decir búsqueda de libros en bibliotecas, consulta de revistas electrónicas y trabajos investigativos, lo cual permitió la estructuración de los antecedentes.

Una segunda etapa fue destinada a sistematizar y procesar la información, lo cual corresponde al producto de la investigación y de la lectura crítica del material recolectado, extrayendo datos relevantes para estructurar completamente los antecedentes investigativos y el marco teórico. Se procede a clasificar cada una de las preguntas del instrumento para establecer las de tipo directo e inverso para su calificación.

Una tercera etapa correspondió a la aplicación de un instrumento elaborado durante el proceso investigativo, en esta misma etapa se realizó la sistematización de la información y la extracción de los resultados de la investigación. Estos pasos, que según lo expuesto por Galeano, (2009) van a permitir poner en orden el cúmulo de información recopilada.

La cuarta etapa por su parte, corresponde al análisis de resultados. A partir de esto, se aportaron las conclusiones y recomendaciones.

Consideraciones éticas

Dentro del diseño metodológico fue muy importante tener la referencia de una serie de consideraciones éticas, pues no es viable que ninguna actividad humana y una investigación puedan estar o ser ajenas a la ética.

La investigación tuvo en cuenta la Ley 1090 del 6 de septiembre de 2006 del Congreso de la República de Colombia; la cual reglamenta el ejercicio de la profesión de psicología, se dicta el código deontológico y bioético y otras disposiciones, y, específicamente de esta ley las disposiciones correspondientes a la investigación con participantes humanos, es decir las normas consignadas en el Título II, artículo II numeral 9 y al capítulo VII, artículos 49-56 por los cuales se determinan las normas de la propiedad intelectual y científica. Igualmente es pertinente mencionar el cumplimiento del título III y el artículo 3 por la cual se regula la actividad profesional y científica del psicólogo colombiano.

En el trabajo de investigación fue primordial el respeto por el pensamiento y la libre expresión de las personas que sirvieron como fuente para la realización del trabajo investigativo. El secreto y la confidencialidad de esta investigación se regularon, numeral 5 de la confidencialidad y el título V, artículo 10 de los derechos, deberes, obligaciones y

prohibiciones para los profesionales de la psicología en Colombia (Congreso de la República de Colombia, 2006).

Finalmente todos los participantes en esta investigación firmaron el consentimiento informado voluntariamente, el cual fue entregado con anticipación, revisado y ajustado según la reglamentación y cumpliendo los parámetros de protección y salvaguardia de la información de quien participa, dejando claro y estipulado que sus identidades siempre quedaran en el anonimato y que en ningún momento se cuestionará o coartará para que las respuestas se acomoden a criterio de los investigadores; es decir el respeto y neutralidad fueron las constantes que rigieron el proceso investigativo.

	Construcción del diseño metodológico										
	Rastreo de pruebas										
FASE III	Aplicación del instrumento de recolección de información										
	Sistematización y análisis de resultados										
	Elaboración de conclusiones y recomendaciones										
	Elaboración informe final de trabajo de grado										
	Revisión y corrección del trabajo de investigación.										

Nota de cuadro: Elaboración propia

Presupuesto

Cuadro 2. Presupuesto

PRESUPUESTO GLOBAL DEL PROYECTO						
RUBROS	FUENTES			TOTAL		
	Estudiantes	IUE	Externa			
Personal	\$600.000	\$1.600.000	-	\$2.200.000		
Material y suministro	\$600.000	-	-	\$600.000		
Salidas de campo	\$450.000	-	-	\$450.000		
Bibliografía	\$150.000	-	-	\$150.000		
Equipos	\$400.000	-	-	\$400.000		
Otros	\$200.000	-	-	\$200.000		
TOTAL	\$2.400.000	\$1.600.000		\$4.000.000		
DESCRIPCIÓN DE LOS GASTOS DE PERSONAL						
Nombre del Investigador	Función en el proyecto	Dedicación h/semana	Costo			Total
			Estudiante	IUE	Ext.	
Mateo Muriel	Investigadora principal	20 horas	\$300.000			\$300.000
Sebastián Becerra	Investigadora principal	20horas	\$300.000			\$300.000
	Asesora			\$1.600.000		\$1.600.000
TOTAL			\$600.000	\$1.600.000		\$2.200.000
DESCRIPCIÓN DE MATERIAL Y SUMINISTRO						
Descripción de tipo de Material y/o suministro	Costo			Total		
	Estudiantes	IUE	Ext.			
Impresiones fotocopias, papel, servicio de papelería	\$600.000			\$600.000		
TOTAL				\$600.000		

DESCRIPCIÓN DE SALIDAS DE CAMPO				
Descripción de las salidas	Costo			Total
	Estudiantes	IUE	Ext.	
Transporte	\$200.000			\$200.000
Refrigerios	\$250.000			\$250.000
TOTAL				\$450.000

DESCRIPCIÓN DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO				
Descripción de compra de material bibliográfico	Costo			Total
	Estudiantes	IUE	Ext.	
libros	\$150.000			\$150.000
TOTAL				\$150.000

DESCRIPCIÓN DE EQUIPOS				
Descripción de compra de equipos	Costo			Total
	Estudiantes	IUE	Ext.	
Impresora	\$200.000			\$200.000
PC	\$200.000			\$200.000
TOTAL				\$400.000

DESCRIPCIÓN DE OTROS GASTOS FINANCIADOS				
Descripción de otros gastos	Costo			Total
	Estudiantes	IUE	Ext.	
Argollada, Empastada y CDs				\$200.000
TOTAL				\$200.000

Nota de cuadro: Elaboración propia

Resultados

Descripción de los participantes y de los factores de riesgo para el ausentismo laboral.

Una primera aproximación al análisis univariado corresponde al estado civil de los empleados de las supertiendas y droguerías olímpica S.A., los cuales se contemplan en la Tabla N° 1, en la que se muestra que más de la mitad de los participantes del estudio son solteros, seguidos por unión libre y en menor proporción se encuentran casados, divorciados y en otros estados civiles.

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	

Una segunda variable que se consideró importante para la investigación, es la relacionada con la formación académica de los empleados intervenidos, de los cuales se plasman los resultados en la Tabla N° 2., en la cual se observa que la mayor parte de la muestra poseen educación secundaria y media, seguidos por la educación media y en un porcentaje más bajo ha llegado a formación primaria y a formación profesional.

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.

Así mismo, el tiempo de permanencia en los cargos de los empleados de supertiendas y droguerías Olímpica S.A., considerada en meses, arroja como resultado una media 14.50, frente a un máximo de 108 meses y un mínimo de 1 mes.

La tabla N° 3, 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

Diferencias entre hombres y mujeres en los factores de riesgo para ausentismo laboral.

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 N°4.

Prueba de normalidad en los factores internos y externos que influyen en el ausentismo laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a		Valor p.
	Estadístico	gl	
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

En la tabla N° 5 se observa que 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.

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

Discusión

El planteamiento del problema que enmarcó la presente investigación, estuvo encaminado a conocer cuáles eran los factores de riesgo extrínsecos e intrínsecos para el ausentismo laboral en un grupo de trabajadores de las Supertiendas y Droguerías Olímpica S.A., de la ciudad de Medellín, interrogante que se planteó teniendo en cuenta principalmente las transformaciones propias del entorno laboral y el afán de las ciencias sociales por conocer y ahondar sobre el comportamiento humano y la forma cómo las personas enfrentan las situaciones cotidianas que un mundo en constante transformación les ofrece, planteando el fenómeno del ausentismo laboral como primera base para estructurar dicho interrogante.

Para ayudar a resolver el cuestionamiento ya mencionado, se utilizó la herramienta de la encuesta, por medio de la cual se intentó cubrir el escenario laboral en general, tomando elementos internos y externos de sus trabajadores para indagar sobre sus condiciones laborales, y en general su posición y relación con los elementos intrínsecos y extrínsecos que se enmarcan a la hora de ejercer su trabajo.

El argumento teórico de lo anterior, se encuentra en Herzberg (1954), que con relación a los factores externos, los identifica en aquellos que se encuentran en el ambiente que rodea a los individuos y abarca las condiciones del espacio laboral, es decir corresponden a aquellos otorgados por la administración organizacional; entre los factores que más se destacan están: la carga laboral, el liderazgo, las recompensas laborales y el trabajo en equipo.

En cuanto a los factores intrínsecos, Bandura, (1977) los expone como una reunión de elementos cognitivos y emocionales, lo cual según este teórico, permite al individuo identificar el control percibido sobre lo que hace y desempeña, afirmación que coincide con Herzberg (1954) cuando menciona que este tipo de factores, están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta, teoría que permitió en esta oportunidad ahondar sobre la posición que los empleados participantes de la investigación.

Fue así como el análisis de la información otorgada por el instrumento aplicado, permitió identificar los factores tanto externos como internos, existentes en el grupo poblacional específico, con lo cual se logró una clasificación de variables que fueron permitiendo responder a la pregunta problematizadora.

Los resultados obtenidos, estuvieron encaminados a determinar que la motivación obtuvo el valor más alto; en una puntuación muy similar se encuentran 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. Lo que permite inferir que la motivación corresponde al principal factor de protección ante el fenómeno del ausentismo laboral, a pesar de apreciarse que las mujeres presentan más baja motivación laboral en comparación con los hombres, resultados estos que pueden relacionarse con lo expuesto por Vroom (1964) cuando expone la teoría de las expectativas; este teórico afirma que los individuos actúan de determinadas maneras con la esperanza de recibir una recompensa posterior a consecuencia de tales comportamientos. Para él, la clave de esta teoría está dada en comprender las metas y las proyecciones de los individuos, encontrando una estrecha relación entre el arduo

desempeño, el trabajo personal y el estímulo que se espera recibir, de acuerdo a la actividad que se desempeñe.

Por otra parte, los factores relacionados con el apoyo socio familiar y las condiciones de salud, también se evidenciaron en el grupo evaluado, aspectos que permiten retomar el marco referencias, donde las investigaciones de Gimeno, et al, (2003), Martínez y Saldarriaga, (2008), y Velásquez, (2013), centran sus investigaciones en las condiciones físicas de los empleados, concordando con lo que se viene mencionando en relación con la importancia de la satisfacción laboral integral a la hora de buscar permanencia en los cargos laborales. Con relación a los resultados, se observa que en la categoría apoyo familiar los hombres tienen una mayor puntuación que las mujeres aunque la diferencia no es muy significativa, este aspecto permite analizar lo propuesto por el Ministerio de Salud, que en sus investigaciones han determinado que en la mayoría de los casos, las mujeres deben ocupar parte de su jornada laboral para ocuparse de compromisos familiares, citas médicas, obligaciones académicas y otros asuntos relacionados con sus hijos o personas a cargo. Dichos casos pueden presentarse de diversas maneras dependiendo del núcleo familiar del trabajador, y pueden incidir de manera directa entre la relación de este mismo con la organización y llevándolo a grandes grados de ausentismo laboral (MINSA, 1999).

Se ha hablado hasta aquí de los factores **internos** como factor de protección frente al fenómeno que se analiza, apoyo social familiar, condiciones de salud laboral, y recompensas laborales, cabe ahora ahondar **en las demás categorías resultantes como lo son**: la carga laboral, liderazgo, **motivación** y trabajo en equipo, para lo cual se estima preciso reconocer la

importancia del compromiso mutuo, entre las empresas y los empleados, para que este tipo de factores generen permanencia y por ende no contribuyan al ausentismo laboral.

De los factores mencionados, es importante resaltar que la carga laboral se presenta en la población intervenida como un factor de riesgo para que se genere el ausentismo laboral, como factor **interno** presente, hallazgo que representa uno de los principales detonantes para que se presente el ausentismo laboral en ellos, situación que afecta en primera instancia al trabajador y que seguidamente empieza a reflejarse en el entorno empresarial, detonando en situaciones que pueden ir desde el incumplimiento, ineficiencia, casos de poca productividad, cansancio, condiciones de salud en general, entre otros y finalmente en el fenómeno que aquí se investiga.

Podría decirse entonces que las costumbres derivadas de la carga laboral pueden contribuir en el mejoramiento o deterioro de la salud, lo que repercute en el desempeño laboral, requiriendo de un atención de parte de la organización, con el fin de contrarrestar este tipo de situaciones y de esta manera garantizar la permanencia en los cargos y el bienestar empresarial en todo lo que esto compone (Barberá, 2002).

Para dar soporte teórico a lo anterior, se toma como referencia a Gallardo & Tirado, (2007), cuando mencionan la importancia del compromiso organizativo que deben adquirir tanto las organizaciones como los empleados; no solo para la buena marcha de ellas, sino para el crecimiento laboral de sus empleados.

Lo anterior, puede reforzarse nuevamente con el elemento, satisfacción laboral que se siente en el desarrollo del cargo, dado por elementos externos, como lo son las alternativas que las empresas utilicen a la hora de contribuir a dicha sensación, lo cual redundará en satisfacción

con el entorno laboral de éstos y con el crecimiento personal, profesional, las necesidades de superación y las responsabilidades que se adquiere respecto al trabajo que se desempeña; los cuales dependen única y exclusivamente del individuo con respecto a las labores que realiza, teoría reforzada con lo expuesto por Herzberg, (1954).

Profundizando un poco más sobre los factores relacionados con las recompensas laborales, el liderazgo y el trabajo en equipo, se encuentra en el material bibliográfico que soporta el marco teórico de la investigación y se corrobora con las respuestas de los encuestados, que las recompensas suelen ser un incentivo ofrecido para la realización de una determinada tarea; cuando los empleados demuestran una tendencia hacia aquellas de tipo emocional, es decir, aquellas que son intangibles, situación que se corrobora en los resultados, ya que como se dijo, estos factores están directamente relacionados con el factor que marca más relevancia, es decir con la motivación laboral.

La exposición que hasta aquí se ha hecho, ha permitido resolver el cuestionamiento problemático que enmarcó la presente investigación, al mismo tiempo que, permitió de manera positiva desarrollar los objetivos propuestos, ya que con los planteamientos teóricos que se expusieron como argumentación permiten considerar algunas de las causas de ausentismo laboral en los empleados participantes.

Análisis que además permitió comprender elementos importantes que van a servir como herramienta a las organizaciones a la hora de tener en cuenta aquellos aspectos que se requieren para lograr la permanencia de sus trabajadores; mediante la identificación de factores internos y externos que eviten de manera drástica la presencia del fenómeno del ausentismo laboral en sus organizaciones.

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 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/10336/2834/22647541-2012.pdf;jsessionid=05ED17FA4BA1D615E7F5ADB0B85698D3?sequence=1>
- Vásquez Trespacios, 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

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_organizacional0_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 <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.
- 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.

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.

Apéndices



Apéndice A. Consentimiento informado

INSTITUCION UNIVERSITARIA DE ENVIGADO
PROGRAMA DE PSICOLOGIA
CUESTIONARIO: AUSENTISMO LABORAL EN SUPERTIENDAS Y DROGUERIAS OLIMPICA S.A

FECHA _____

El cuestionario que se aplicará a continuación se denomina: “Ausentismo laboral en Supermercados Olímpica S.A” y tiene como objetivo “Identificar las causas del ausentismo laboral en Supertiendas y Droguerías Olímpica S.A en la ciudad de Medellín”. Este será utilizado dentro del trabajo de grado denominado “**Factores internos y externos que conllevan al ausentismo laboral en Supertiendas y droguerías Olímpica**” que se realiza por los psicólogos en formación de la Institución Universitaria de Envigado: Sebastian Becerra identificado con cc 1040182386 y Mateo Muriel identificado con cc 1037626467; usted fue elegido de forma aleatoria para participar y como tal puede decidir voluntariamente la participación en el mismo.

Una vez leído y comprendido lo anterior, Yo _____, identificado con documento de identidad C.C _____ . Certifico que he sido informado(a) y tengo total claridad y veracidad sobre la investigación en la cual voy a participar mediante el diligenciamiento de un cuestionario, el cual no presenta ningún costo económico ni tampoco se retribuirá económicamente, teniendo en cuenta además que la información brindada es para fines académicos y no se revelarán en ningún momento los nombres de las personas participantes.

Participante

Nombre: _____

C.C: _____ de: _____

Firma del participante: _____

Apéndice B. Instrumento

CUESTIONARIO: AUSENTISMO LABORAL EN SUPER TIENDAS Y DROGUERIA OLIMPICA S.A

Nombre _____ completo: _____

Sexo: _____ Edad: _____ Estado civil: _____

Estrato socioeconómico: _____ Nivel de estudio: _____

Ciudad de residencia: _____ Departamento: _____

Cargo: _____

STO: _____ Tiempo de pertenencia en el cargo: _____

A continuación encontrará un cuestionario con preguntas relacionadas a su quehacer diario en la empresa y a la forma como usted percibe su trabajo; por favor responda sinceramente cada una de las preguntas que encontrará marcando una X según corresponda (Siempre, Casi siempre, Algunas veces, Casi nunca o Nunca).

Recuerde que las respuestas no son buenas ni malas y solo serán utilizadas con fines académicos y por lo tanto son confidenciales. Si tiene dudas con respecto a la pregunta, solicite mayor explicación a quien le está aplicando el cuestionario. Agradecemos su participación en las mismas.

PREGUNTA	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
1. ¿Siente apoyo por parte de su supervisor para realizar su labor?					
2. ¿Cuándo se presentan dificultades en su labor puede acudir a sus compañeros o jefe inmediato sin ser cuestionado?					
3. ¿Los jefes demuestran interés por los trabajadores como personas y no solo como empleados?					
4. ¿El área de Recursos Humanos le brinda apoyo para realizar su proyecto de vida dentro de la organización?					
5. ¿Cree que tiene apoyo por parte de					

RRHH a la hora de solicitar permisos?					
6. ¿En la empresa motivan a los empleados para que equilibren su trabajo con la vida personal?					
7. El área de Recursos Humanos integra a los familiares de los empleados en las actividades de la empresa?					
8. ¿Los psicólogos de la compañía aportan directrices que le ayudan en su formación como persona integral?					
9. ¿Desde el área de Recursos Humanos existen programas que permiten fomentar el compromiso y la motivación?					
10. ¿Piensa que sus ideas son tomadas en cuenta para realizar las actividades propuestas dentro del grupo de trabajo?					
11. ¿En su área de trabajo, quien desempeña el rol de líder, promueve el trabajo en equipo?					
12. ¿Cree que tiene apoyo por parte de su jefe inmediato a la hora de solicitar permisos?					
13. ¿Se enferma constantemente?					
14. Siente que el trabajo en equipo le genera mayor presión a la hora de realizar su labor?					
15. ¿Su jefe inmediato promueve el trabajo en equipo?					
16. ¿Los valores corporativos lo guían en su desempeño?					
17. ¿Siente que su labor es retribuida de acuerdo a sus funciones?					
18. ¿Siente que sus problemas personales interfieren con las labores en su empresa?					
19. ¿Piensa que si tuviera la oportunidad de abandonar su trabajo lo haría?					
20. ¿En el ejercicio de su labor, se han presentado discusiones o conflictos?					

con sus compañeros de trabajo?					
21. ¿Percibe que los conflictos de la empresa afectan su vida personal?					
22. ¿En el ejercicio de su labor, se han presentado discusiones o conflictos con sus clientes?					
23. ¿Cuándo se siente enfermo considera abandonar su lugar de trabajo?					
24. ¿Sufre de ansiedad (enfado, frustración, depresión y/o inquietud) en el trabajo?					
25. ¿Percibe usted mucha carga laboral en sus funciones?					
26. ¿Se ausenta constantemente de su lugar de trabajo?					
27. ¿Cuándo tiene un problema personal suele faltar al trabajo?					
28. ¿Cuándo faltó al trabajo, sustentó mi ausencia con un soporte legal?					

Apéndice C. Categorización

[..\Documents\MATEO Y SEBASTIAN TESIS\CATEGORIZACIÓN.docx](#)

Apéndice D. Matriz de evaluación Experto 1

[..\Documents\MATEO Y SEBASTIAN TESIS\Matriz de concordancia expertos1 ausentismo
laboral.xls](#)

Apéndice D. Matriz de evaluación Experto 2

[..\Documents\MATEO Y SEBASTIAN TESIS\Matriz de concordancia experto2 ausentismo
laboral.xlsx](#)