

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD**

**PROGRAMA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

**LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL ABSENTISMO**

**LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA INNOVACIONES DE**

**MODA S.A.S.**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN COMO REQUISITO PARCIAL PARA**

**OPTAR AL TÍTULO DE PROFESIONAL EN GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y**

**LA SALUD LABORAL**

**PRESENTA:**

**MARTHA LILIANA RÍOS LÓPEZ 1521980025**

**ANDREA PATRICIA LÓPEZ ARENAS 1521020080**

**ASESOR**

**DIANA CONSTANZA CELIS VARGAS**

**ES. EN GERENCIA EN SALUD OCUPACIONAL**

**Diciembre de 2018**

## Índice general

Índice de tablas .....	3
Resumen .....	4
Introducción.....	<b><u>¡Error! Marcador no definido.</u></b> 5
Marco teórico.....	7
Marco referencial.....	7
Marco conceptual .....	10
Marco legal.....	15
Marco ético.....	16
Metodología.....	17
Diseño.....	17
Enfoque.....	17
Tipo.....	17
Corte .....	17
Muestra.....	18
Instrumentos de recolección de información.....	18
Procedimiento.....	20
Resultados.....	22
Discusión y conclusiones .....	26
Plan de intervención .....	31
Referencias bibliográficas .....	36
Anexos.....	41
Anexo 1. Consentimiento informado .....	41
Anexo 2. Escala General de Satisfacción Laboral.....	42

## Índice de tablas

Tabla 1. Promedio puntaje Escala de Satisfacción General .....	22
Tabla 2. Promedio de inasistencias.....	22
Tabla 3. Correlación entre absentismo y satisfacción laboral.....	23
Tabla 4. Variables de la Escala de Satisfacción Laboral .....	23
Tabla 5. Grupo focal.....	32
Tabla 6. Olimpiadas del conocimiento.....	33
Tabla 7. Concurso de talentos.....	33
Tabla 8. Motivación.....	33
Tabla 9. Role playing.....	34
Tabla 10. Promoción comportamientos saludables... ..	34

## Resumen

**Introducción:** El medio laboral actual suele caracterizarse por ser dinámico y competitivo, razón por la cual, las organizaciones han ido incrementado el nivel de exigencia en sus colaboradores. Por tanto, se le demanda al empleado que realice un sinnúmero de tareas en el menor tiempo posible, lo que le genera una falta de satisfacción laboral, que aunado a un bajo número de factores protectores, puede causar una baja motivación y sentido de pertenencia; que contrario a lo esperado, suscitan una baja productividad. **Objetivo:** El propósito de esta investigación es constituir la relación entre la satisfacción laboral y el absentismo laboral de los empleados de *Innovaciones de Moda S.A.* **Método:** Para medir la satisfacción laboral, se tomó como referencia la Escala General de Satisfacción realizada por Warr, Cook y Wall en 1979. Sin embargo, se realizó la aplicación de la versión traducida al español de esta escala por Pérez y Fidalgo en 1995. El absentismo laboral se obtuvo de la suma de inasistencias de todos los participantes de la muestra conformada por 40 empleados. Finalmente, para definir la correlación entre las dos variables, se aplicó el método de correlación lineal de Pearson. **Conclusiones:** En resumen, se puede concluir que la satisfacción laboral y el absentismo laboral están correlacionados inversamente, es decir, a mayores niveles de absentismo laboral, menores niveles de satisfacción laboral; y a mayores niveles de satisfacción laboral, menores niveles de absentismo laboral.

**Palabras clave:** Satisfacción laboral, insatisfacción laboral, absentismo laboral.

## Introducción

El medio laboral actual suele caracterizarse por ser dinámico y competitivo, razón por la cual, las organizaciones han ido incrementado el nivel de exigencia en sus colaboradores en pro de una mayor productividad o beneficios para sí mismas. Por tanto, se le demanda al empleado que realice un sinnúmero de tareas en el menor tiempo posible, lo que le genera una falta de satisfacción laboral, que aunado a un bajo número de factores protectores, puede causar una baja motivación y sentido de pertenencia, así como mayores tasas de accidentalidad y absentismo; que contrario a lo esperado, suscitan una baja productividad.

En Colombia, parecen presentarse de manera frecuente diversos factores que favorecen la aparición de la insatisfacción laboral, tales como una baja remuneración, reducidas horas de descanso y alimentación, un alto número de horas extras por cumplir, así como una extensa jornada laboral. Tal como se establece en el Artículo 161 del capítulo 2 perteneciente al título VI del Código Sustantivo del trabajo, “La duración máxima legal de la jornada ordinaria de trabajo es de ocho (8) horas al día y cuarenta y ocho (48) a la semana...” (Ministerio de trabajo de Colombia, 1951, p.21). Aunque esta jornada laboral tiene sus excepciones, la mayoría de los colaboradores se rigen bajo la misma, la cual resulta extenuante porque regularmente, se cuenta con poco tiempo para el descanso y el esparcimiento.

A pesar del alto número de factores asociados a la insatisfacción laboral, en este trabajo se ahondará el absentismo laboral y su asociación con la satisfacción de los empleados pertenecientes a la empresa *Innovaciones de Moda S.A.S.* Esta organización fundada en el año 2006 por Erika del Carmen García Cordero y los hermanos Gabriel y Luis Fernando Gómez Botero, hace parte de una cadena de almacenes del sector comercial

llamada *La Media Naranja*, la cual está enfocada en ofrecer prendas de vestir para toda la familia. Su filosofía, visión, misión y legado se centran en la alegría y la felicidad que cohesionan a las familias (Almacenes La Media Naranja, 2018).

Se ha elegido medir estas variables en esta organización debido a que desde el área de recursos humanos, se reporta un alto número de inasistencias por parte de algunos empleados. Teniendo como soporte estas inasistencias, se pretende medir el nivel de absentismo laboral, el cual no solo puede afectar la productividad en la organización, sino que también, puede generar pérdidas a nivel económico; tal como afirma Caballero (2015): “La preocupación por reducir el ausentismo radica en la influencia que ejerce sobre los costos de las empresas” (p. 12). Conforme a esto, los costos se clasifican en directos, indirectos y administrativos. Los primeros, hacen referencia a la remuneración y beneficios que se le brindan al empleado; los costos indirectos están relacionados con la interrupción de las labores, así como con la contratación de personal temporal; por último, los costos administrativos representan los recursos designados para el seguimiento del absentismo (Caballero, 2015).

Una vez expuesto lo anterior, es importante resaltar que el propósito de esta investigación es constituir la relación entre la satisfacción laboral y el absentismo laboral de los empleados de *Innovaciones de Moda S.A.*. Para alcanzar este objetivo, se identificará el nivel de satisfacción de los empleados por medio de *La Escala General de Satisfacción Laboral* y se medirá el ausentismo laboral de los empleados durante el primer semestre del año 2018 por medio del número de inasistencias reportadas por los mismos. Finalmente, con de acuerdo a los resultados obtenidos, se realizará un plan de intervención para disminuir y prevenir el absentismo laboral de los empleados.

## **Marco teórico**

### **Marco referencial**

El ausentismo y la satisfacción laboral son fenómenos que además de presentarse en Colombia, existen en otros países. Por ende, es importante mencionar las investigaciones más relevantes respecto a la asociación entre el absentismo y la satisfacción laboral. El primero de ellos, es *El ausentismo en la empresa y su relación con la satisfacción laboral*, realizado por Natalia Caballero en el año 2015 con 56 empleados de un banco de Salta, Argentina. Para medir la relación entre satisfacción laboral y absentismo laboral, se aplicaron entrevistas y encuestas estructuradas. En este trabajo se encontró que la sobrecarga de trabajo generaba un gran cansancio emocional en los empleados y una baja satisfacción ya que percibían que las demandas laborales excedían sus capacidades, lo que los llevaba a recurrir al absentismo como una solución.

En el mismo año, fue llevada a cabo otra investigación en Chile por Rodolfo Mendoza, llamada *Insatisfacción laboral como predictor del ausentismo en un hospital público*. La muestra de este estudio, la conformaron 874 empleados. Se aplicó La Escala General de Satisfacción para medir la satisfacción laboral, el cuestionario Focus 93 para medir el clima psicológico y se utilizó un cuestionario de la base de datos de recursos humanos de los Servicios de Salud de Chile, para medir el absentismo. Una vez obtenidos los resultados, se pudo establecer que la relación entre el absentismo y la insatisfacción laboral variaba de acuerdo al sexo. En las mujeres, el nivel de absentismo estaba mayormente relacionado con la insatisfacción laboral independientemente del nivel

jerárquico que ocuparan en la empresa, mientras que para los hombres, el puesto o posición que desempeñaban, era un factor relevante para su permanencia.

Por otro lado, en México en el año 2009, Francisco Barroso y Jorge Salazar, llevaron a cabo un estudio llamado *Satisfacción laboral vs. Rotación, ausentismo y productividad. Un estudio de 4 casos*. El objetivo de esta investigación estaba dirigido a medir el nivel de relación entre la satisfacción y la productividad de los colaboradores de las empresas objeto de estudio, para posteriormente, realizar una comparación entre la satisfacción laboral y los índices de rotación y absentismo. La muestra estuvo conformada por 117 participantes de una institución de educación superior, y 59 participantes pertenecientes a 3 empresas mexicanas de diferentes sectores. Para medir la satisfacción en el instituto educativo, se implementó la versión en español para México del Cuestionario de Satisfacción Estandarizado de Minnesota, mientras que para medir la satisfacción laboral en las empresas, se empleó el Cuadro de Calificaciones por Categoría y por Tema (CCCT). Adicionalmente, se calculó el índice general de absentismo a partir de los registros de inasistencia de los participantes. Finalmente, se determinó que en las organizaciones, a mayor nivel de satisfacción del empleado, menor absentismo y menor probabilidad de retiro de la empresa.

Pasando ahora a las investigaciones realizadas en Colombia, se puede mencionar la *Incidencia de la Insatisfacción laboral en la rotación y ausentismo del personal del hotel ABC*, realizada en Cartagena en el año 2010 por Adriana del Carmen Villalba y Jafet Stif del Río. La muestra la conformaron 78 empleados, quienes respondieron una encuesta que medía el nivel de satisfacción para posteriormente, correlacionarlo con los índices de absentismo. En esta investigación se obtuvo un puntaje muy bajo de satisfacción laboral



relacionado con bajos niveles de motivación, reconocimiento y condiciones de trabajo no tan favorables, los cuales incidieron directamente en la rotación y el absentismo.

De otro modo, En 17 empresas colombianas en el año 2016, se realizó una investigación por Diana Uribe, titulada *El Impacto de las Condiciones del Trabajo en la Satisfacción Laboral*. De estas empresas, se obtuvo una muestra de 4.292 empleados. Para medir la satisfacción laboral, fue asignado un instrumento de factores psicosociales psicológicos, sociales y ambientales laborales validado en población colombiana. Seguidamente, se realizó una correlación entre las diferentes variables que componían el instrumento y la satisfacción laboral, lo que arrojó que la equidad en el manejo de las recompensas, un clima laboral donde se resalte la seguridad ocupacional, la precisión con la que están expuestas las normativas; y una percepción positiva de la autonomía, favorecían la satisfacción laboral. Adicionalmente, la satisfacción laboral también estaba facilitada en menor proporción por las buenas relaciones sociales con los otros miembros de la empresa.

Finalmente, es importante resaltar un estudio publicado en Medellín en el mismo año (2016). Esta investigación llamada *Factores Relacionados con el Absentismo Laboral por causa médica en el personal de enfermería, Fundación Clínica del Norte, 2013-2014*, fue realizada por Diana mazo y Lina Barrera. El objetivo de este trabajo fue analizar diferentes variables asociadas al absentismo laboral debido a causas médicas. Entre ellas, se hallaban las condiciones sociodemográficas, ocupacionales, biológicas y psicológicas. El ausentismo se midió a través de una encuesta, y la satisfacción laboral como parte de los factores psicológicos, fue medida por medio de El Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23. Una vez realizado esto, se pudo concluir que los empleados con niveles bajos de satisfacción reportaban más incapacidades al año, comparados con los empleados que tenían un mayor nivel de satisfacción. Además, se evidenció que los empleados con una

baja satisfacción asociada al reconocimiento, se ausentaban en promedio 4 veces al año, en comparación con aquellos empleados que tenían un mayor nivel de satisfacción asociada, los cuales se ausentaban en promedio 2 veces al año.

## **Marco conceptual**

### **Satisfacción laboral**

Uno de los primeros teóricos en conceptualizar la satisfacción laboral fue John Locke en el año 1976, un médico y filósofo británico que afirmaba que la satisfacción laboral es el “estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” (citado en Caballero, 2015, p. 12). Una definición más actual de este término puede ser “la actitud que asume la persona ante su trabajo y que se refleja en actitudes, sentimientos, estados de ánimo y comportamientos en relación a su actividad laboral” (García, 2010, párr. 2). De este modo, se puede afirmar que una persona con altos niveles de satisfacción responderá de manera más eficiente a las demandas laborales, mientras que una persona con bajos niveles de satisfacción, no responderá adecuadamente a las exigencias del medio laboral.

Además, existen diferentes teorías explicativas de la satisfacción en el trabajo, dentro de las cuales se puede resaltar la teoría bifactorial o de los dos factores que desarrolló Frederick Herzberg en 1959. Este teórico planteó que existían dos tipos de factores que influían en la satisfacción e insatisfacción laboral del empleado: Los extrínsecos y los intrínsecos. Los primeros hacen referencia a las condiciones laborales (salario, políticas institucionales) y de acuerdo con este autor, eran los desencadenantes de la insatisfacción laboral; por su parte, los factores intrínsecos están vinculados con las

características de la actividad laboral (responsabilidad, logro) y se relacionan directamente con la satisfacción laboral (García, 2010).

Por otro lado, el enfoque de la equidad asevera que la satisfacción laboral es el resultado de la evaluación que hace el individuo del aporte que brinda en su trabajo y los resultados que obtiene del mismo. De este modo, si percibe que ambas variables están equilibradas, se sentirá satisfecho con su trabajo. Complementando esta postura, el modelo de las expectativas expone que la satisfacción en el trabajo es el resultado de el concepto que el empleado tiene acerca de sus labores y las recompensas que recibe por la misma (García, 2010).

Es importante señalar que la satisfacción laboral está favorecida por un buen clima organizacional y por una cultura organizacional compatible con el colaborador. En caso de que la cultura organizacional difiera con las metas personales y por ende, se perciba como negativa, suscitará unas respuestas en el individuo poco favorables para la organización. Por un lado, se encuentran las respuestas pasivas, que incluyen la lealtad y la negligencia, y por otro lado, se encuentran las respuestas activas, que se categorizan en abandono y expresión (García, 2010).

La lealtad hace referencia a la actitud pasiva de expectativa que asume el empleado, esperando a que la situación que le genera malestar, mejore. La negligencia implica acciones desfavorables para la empresa, tales como absentismo, retrasos y disminución de esfuerzo; Por su parte, el abandono corresponde a la conducta empleada a renunciar al trabajo y buscar uno nuevo, mientras que la expresión se refiere a las acciones que el empleado lleva a cabo para mejorar la situación que origina su insatisfacción (García, 2010).

### **Condiciones laborales relacionadas con la satisfacción**

De otra manera, es importante resaltar que hay determinadas condiciones laborales asociadas con la satisfacción. Según Uribe (2016), estas condiciones se dividen en 5 dimensiones: tecnológica, social, económica, organizacional e individual. “La dimensión tecnológica tiene inmersas las realidades del trabajo condicionadas por criterios operativos, normas técnicas y procedimientos, los instrumentos equipos y maquinas, entre otros” (Toro et al., citado en Uribe, 2016, p.58). En esta dimensión están incluidos los esfuerzos físicos y mentales. De otro modo, la dimensión social es el resultado de las interacciones que se dan entre los actores de la empresa, independientemente de su jerarquía.

La dimensión económica hace referencia a los beneficios y recompensas que obtiene el empleado por su desempeño en el trabajo; la dimensión organizacional está relacionada con la estructura de la organización, con su cultura, su clima, dirección, entre otros; y la dimensión individual está definida por la particularidad de cada individuo, sus habilidades, conocimientos, perfil, etc. (Uribe, 2016).

### **Absentismo laboral: Causas y consecuencias**

También puede ser llamado ausentismo laboral. Este fenómeno se caracteriza por la inasistencia de un empleado a su jornada laboral cuando se esperaba que cumpliera con sus actividades laborales. Los permisos, las incapacidades y los retrasos están incluidos en el absentismo laboral, diferente a las vacaciones, licencias de maternidad, paternidad y por comisión de estudio (Organización Internacional del trabajo, OIT, Citada en Sánchez, 2015). Como complemento de esta definición, se puede afirmar que el absentismo está caracterizado por la ausencia voluntaria de un empleado al horario laboral que previamente estaba pactado.

La justificación presentada por el absentismo, puede ser validada o no.

Desde el punto de vista psicológico y pedagógico, el ausentismo puede dar cuenta de algunas problemáticas o tensiones que el empleado está experimentando en su trabajo, ya que puede ser un instrumento de escape para el colaborador, el cual encuentra en la inasistencia, un alivio al poder escapar del control o de la normativa de la empresa que percibe como rígida.

No obstante, esta no es la única perspectiva explicativa de este fenómeno. Por ejemplo, Forero et al. (2016), mencionan 3 modelos que esclarecen el absentismo: el modelo económico, el modelo médico y el modelo de retiro organizacional. El primer modelo hace referencia al análisis de beneficios y costos por parte de los empleados como de los empleadores; de este modo, los empleados se ausentan para maximizar su desempeño y los empleadores analizan el nivel de absentismo que pueden tolerar de acuerdo a los costos que le generan. El segundo modelo afirma que hay diversas variables que contribuyen al absentismo laboral, tales como:

Las condiciones demográficas (edad, sexo y nivel ocupacional), satisfacción con el empleo (general, niveles de remuneración, sentido de realización, etc), características organizacionales (a organizaciones y unidades de trabajo más grandes, mayores niveles de ausentismo), contenidos del empleo (niveles de autonomía y responsabilidad) y otros como compromiso, distancia al trabajo (Forero et al., 2016, p.23).

### **Causas del absentismo laboral**

Sánchez (2015) menciona diferentes factores que favorecen el absentismo y los clasifica en individuales, organizativos, condiciones de trabajo y otros factores. Dentro de los factores individuales, hay diferentes condiciones sociodemográficas que están asociadas a una mayor tasa de ausentismo: ser mujer y tener un estado de salud deteriorado. Así, las

mujeres suelen ausentarse más por razones familiares tales como el embarazo, y se presenta un mayor ausentismo en aquellos trabajadores que padecen enfermedades crónicas (físicas o psicológicas) asociadas al ámbito laboral, como la ansiedad, el estrés, la depresión, el consumo de sustancias psicoactivas, entre otras.

Entre los factores organizativos, el tipo de dirección que ejercido por los altos cargos, representa un rol fundamental en el absentismo, debido a que si la dirección basada en el miedo puede generar un clima organizacional poco favorable, disminuyendo las motivaciones de los colaboradores. Asimismo, “la alta demanda psicológica, la discriminación, el desequilibrio entre la vida personal y laboral, la baja probabilidad de promoverse y el matoneo” (Sánchez, 2015, p.45), son predictores del absentismo. Dentro de las condiciones de trabajo, se encuentran los horarios nocturnos, las horas extra y los trabajos de alto riesgo (trabajos en altura, minería, entre otros); y en la categoría de otros factores, se pueden resaltar las condiciones climatológicas, las epidemias, las limitaciones o las dificultades para llegar al lugar de trabajo.

### **Factores protectores**

Los factores protectores son las “cualidades, condiciones, situaciones y episodios que aparecen para alterar (e incluso revertir) las predicciones de efectos negativos y permitir a los individuos evitar estresores de vida.” (Gómez y Rutter citados en Amar, Llanos y Acosta, 2003, p. 113-114). Sin embargo, los factores protectores psicosociales pueden variar de una persona a otra, dependiendo de los múltiples factores con los que esa persona tenga interacción. Algunos de ellos, pueden ser las características propias, el ambiente de trabajo, la crianza, las cogniciones y percepciones acerca de los mismo, entre otros. En síntesis, la función de estos factores protectores psicosociales es

fundamentalmente, prevenir o disminuir los efectos nocivos para la salud y el bienestar del colaborador.

### **Factores de riesgo**

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS,2018), “Un factor de riesgo es cualquier rasgo, característica o exposición de un individuo que aumente su probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión” (párr. 1). De otra manera, los factores de riesgo psicosociales “Son factores que se relacionan con el estrés, que pueden perturbar y desequilibrar los recursos y las capacidades y demandas con las que cuenta una persona, para controlar, manejar y responder a la cantidad de actividades provenientes del trabajo” (Moreno, citado en Beltrán, 2014, p.20). Estos factores son desfavorables tanto para el empleado como para la organización, ya que ocasiona daños en la salud mental y física del empleado y genera grandes costos y pérdidas en la empresa.

### **Marco legal**

A continuación, se expondrán todas las normativas colombianas que están relacionadas con las temáticas propuestas a lo largo de este trabajo. Primero, es importante resaltar que en el Artículo 25 de la Constitución Política de Colombia se dispone que: “El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas” (Congreso de la República de Colombia, 1991, Capítulo 1, párr. 35).

Por otro lado, es relevante mencionar El Código Sustantivo del Trabajo, el cual establece en su artículo 56, que el empleador debe de disponer protección y seguridad para sus empleados, para lo cual, como dicta en su artículo 57, debe proveer espacios y elementos adecuados para su bienestar laboral. Sin embargo, el empleado debe, como lo establece el artículo 58 de este código, comunicar al empleador acerca de aquellos factores

o elementos que presentan un riesgo en su trabajo y le puedan ocasionar algún daño, así como debe seguir las instrucciones de prevención de accidentes o enfermedades ocupacionales (Ministerio de trabajo de Colombia, 1951).

Además, en el numeral 7 del artículo 30 del decreto 614 de 1984, se establece que en los programas de salud ocupacional, se debe “determinar espacios adecuados para el descanso y la recreación, como medios para la recuperación física y mental de los trabajadores” (El Presidente de la República, 1984, p.16). Esta afirmación cobra especial relevancia, debido a que se reconoce que el bienestar laboral de los empleados es producto de la conexión entre la salud física y mental. Adicionalmente, se debe de considerar la resolución número 2646 del año 2008 donde se constituyen los compromisos para evaluar, prevenir e intervenir de manera pertinente la exposición de los trabajadores a factores psicosociales de riesgo que existen en el lugar en el que laboran (Ministro de la Protección Social de Colombia, 2008), ya que como se ha expuesto anteriormente, los factores de riesgo psicosocial están relacionados con la insatisfacción laboral y por ende, con el absentismo.

### **Marco ético**

Esta investigación está regida por la Resolución 8430 de 1993, donde se exponen los reglamentos que deben seguir aquellas personas que vayan a realizar investigaciones en el ámbito de la salud. En su Artículo 5, dispone que “En toda investigación en la que el ser humano sea sujeto de estudio, deberá prevalecer el criterio del respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y su bienestar” (Ministerio de Salud de Colombia, 1993, p.2). Además, en su artículo 6, se establece que se debe contar con el consentimiento informado por escrito, donde el sujeto de estudio dé autorización de su participación, la cual fue elegida libremente, sin coacción y con conocimiento de los procedimientos a utilizar en la



investigación, tal como se exige en el artículo 14 de la misma resolución. Por último, y de acuerdo con la clasificación de las investigaciones que se hace en el artículo 11, esta investigación se declara sin riesgo, ya que se emplean:

Técnicas y métodos de investigación documental retrospectivos y aquellos en los que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio, entre los que se consideran: revisión de historias clínicas, entrevistas, cuestionarios y otros en los que no se le identifique ni se traten aspectos sensitivos de su conducta (Ministerio de Salud de Colombia, 1993, p.3).

## **Metodología**

### **Diseño**

Observacional. Según la Universidad Internacional de Valencia (VIU, 2018), el diseño observacional se caracteriza por ser estadístico o demográfico, es decir, su principal objetivo es la medición de las variables propuestas. En esta investigación se midieron las variables “satisfacción laboral” y “absentismo laboral”, de las cuales no se tuvo ningún control, es decir, no estuvieron sujetas a modificaciones.

### **Enfoque**

Cuantitativo. Este enfoque “Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.15). Este enfoque fue empleado en este estudio debido a que por medio de instrumentos de evaluación, se recolectó la información que posteriormente, se sistematizó estadísticamente

y se analizó para poder ser comparada con la teoría acerca de la satisfacción laboral y su relación con el absentismo laboral.

### **Tipo**

Correlacional, ya que en este tipo de investigación “se miden dos o más variables, y se pretende establecer si éstas están o no relacionadas, además de medir el grado de relación que existe entre ellas” (Manterola y Otzen, 2014, p. 638). Como se mencionó anteriormente, se estableció la relación entre dos variables: la satisfacción laboral y el absentismo laboral.

### **Corte**

Transversal, debido a que “todas las mediciones se hacen en una sola ocasión, por lo que no existen períodos de seguimiento” (Manterola y Otzen, 2014, p. 639). Esta investigación es de corte transversal debido a que se aplicó el instrumento de evaluación en la empresa *Innovaciones de Moda S.A.S.* en una única ocasión.

### **Muestra**

Se obtuvo un muestreo no probabilístico a conveniencia, conformado por 40 empleados de la empresa *Innovaciones de Moda S.A.S.* Se eligió este muestreo ya que “Permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos”. (Manterola y Otzen, 2017, p.230). En este estudio, la muestra estuvo conformada por aquellos empleados que reportaron mayores niveles de inasistencia durante el primer semestre del año 2018, es decir, entre enero y junio del presente año. Finalmente, es importante mencionar que solo se incluyeron en la investigación aquellos empleados que firmaron el consentimiento informado.

## **Instrumentos de recolección de información**

### **Consentimiento informado**

Es “un proceso gradual basado en la relación médico-paciente, en el que este último recibe del primero, la información suficiente y comprensible, para poder participar en la toma de decisiones en lo referente a diagnóstico, tratamiento e investigaciones con conocimiento de causa” (Bacallao y Matos, 2012, p.40). Este consentimiento debe de conseguirse sin ningún tipo de coacción (física, verbal, psicológica, entre otras). Para llevar a cabo esta investigación, se brindó el consentimiento informado a los participantes, donde se les dio a conocer los objetivos del mismo, los fines, riesgos y el tratamiento de la información. En el proceso de solicitud de este consentimiento, no se empleó coacción y se dispuso información de contacto para que los participantes pudieran comunicarse y aclarar las dudas que tuvieran frente a este documento.

### **La Escala General de Satisfacción Laboral**

Esta escala se aplicó a los 40 empleados que conformaron la muestra de la empresa *Innovaciones de Moda S.A.S*, para medir el nivel de satisfacción laboral de los mismos. Su forma de aplicación fue individual y autorreportada, es decir, el participante fue el encargado de leer el cuestionario y darle respuesta; no obstante, las investigadoras estuvieron presentes para resolver cualquier inquietud y para aplicar las pruebas en caso de una discapacidad visual o analfabetismo por parte de los trabajadores. La Escala de Satisfacción General, fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979. Sin embargo, en este trabajo se empleó la versión traducida al español por Pérez y Fidalgo, realizada en 1995 (Arias, Rivera y Ceballos, 2017). Esta escala se basa en la teoría bifactorial de Herzberg, quién afirmaba que la satisfacción e insatisfacción laboral pueden ser suscitadas

por factores internos (factores motivadores) y externos (factores higiénicos) (Pérez y Fidalgo, 1995).

Esta escala consta de 15 ítems que tienen 7 opciones de respuesta: a). Muy insatisfecho. b). Insatisfecho. c). Moderadamente insatisfecho. d). Ni satisfecho ni insatisfecho. e). Moderadamente satisfecho. f). Satisfecho. g). Muy satisfecho. A pesar de tener enunciados cortos, éstos propenden una visión integral de la variable a ser medida; además, es un instrumento muy versátil en tanto permite ser autorreportado o aplicado por un entrevistador, así como puede ser aplicado de manera grupal o individual (Pérez y Fidalgo, 1995).

Adicionalmente, Pérez y Fidalgo (1995), reportan que la subescala de factores intrínsecos está conformada por los siguientes ítems:

2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo
4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho
6. Responsabilidad que se te ha asignado
8. La posibilidad de utilizar tus capacidades
10. Tus probabilidades de promocionar
12. La atención que se presta a las sugerencias que haces
14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo

Por su lado, en la subescala de factores extrínsecos, se miden los ítems enunciados a continuación:

1. Condiciones físicas del trabajo
3. Tus compañeros de trabajo
5. Tu superior inmediato
7. Tu salario

9. Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa

11. El modo en que tu empresa está gestionada

13. Tu horario de trabajo

15. Tu estabilidad en el empleo

### **Base de datos de inasistencias**

Para medir el absentismo laboral, se obtuvo el número de inasistencias de los participantes durante el primer semestre del año 2018.

### **Procedimiento**

En primer lugar, se aplicaron los cuestionarios y posteriormente, fueron calificados. En segundo lugar, se consultó el número de inasistencias de la muestra elegida durante el periodo seleccionado. En tercer lugar, se realizó el promedio de cada una de las variables, el cual se obtuvo de la suma de todos los valores, dividido entre el número de valores dispuestos en la variable medida. En cuarto lugar, se realizó una correlación entre los valores obtenidos por cada participante en ambas variables. Esta correlación se llevó a cabo por medio del método de correlación lineal de Pearson, definido como: “un índice que mide el grado de covariación entre distintas variables relacionadas linealmente” (Anónimo, s.f., p.2). Es decir, hay variables que pueden estar relacionadas de otras maneras diferente a la lineal.

Asimismo, los valores de la correlación se encuentran en una escala entre -1 y 1, donde el -1 hace referencia a una correlación inversa perfecta; cuando el valor se encuentra entre -1 y 0, se puede afirmar que existe una correlación inversa; cuando se obtiene un valor de 0, no existe correlación; cuando los valores se encuentran entre 0 y 1, se halla una correlación directa; y cuando el valor es 1, se habla de una correlación directa perfecta (Arcos, 2013).

## Resultados

A continuación, será expuesto el puntaje promedio obtenido por los participantes en la Escala de satisfacción general, así como el promedio de absentismo laboral de los mismos durante el primer periodo del año 2018. Además, se describirá la correlación obtenida entre el nivel de absentismo de los participantes y la Escala de Satisfacción Laboral. Finalmente, se mostrará el promedio presentado en cada uno de los ítems de la encuesta.

Tabla 1. Promedio de puntaje obtenido por los participantes en la Escala de Satisfacción General.

<b>Variable</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Promedio</b>
<b>Satisfacción general</b>	Escala de Satisfacción Laboral	74,325

Fuente: propia.

En primera instancia, se encontró que los colaboradores le asignaron en promedio un puntaje de 74,325 a la Escala de satisfacción general. Este valor se encuentra un poco más alto que la media (70,53), lo que significa que en general, los participantes se sienten satisfechos con su trabajo. El puntaje más bajo asignado fue de 51 en una escala de 15 a 105, y el puntaje más alto fue de 97 dentro de la misma escala.

Tabla 2. Promedio de inasistencias de los participantes durante el primer semestre del año 2018

<b>Variable</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Promedio</b>
<b>Absentismo laboral</b>	Número de inasistencias durante el primer semestre del año 2018	12,95

Fuente: propia.

En segunda instancia, al haber promediado el número de inasistencias de la muestra durante el primer semestre del presente año, se encontró un valor de 12,95; o dicho de otro modo, entre enero y junio del año 2018, los colaboradores faltaron al trabajo en promedio, 12,95 veces. La persona que más inasistencias reportó fue de 100 días, mientras que el número más bajo de inasistencias reportado por un participante, fue de 1 día.

Tabla 3. Correlación entre absentismo y satisfacción laboral.

<b>Correlación entre absentismo laboral y satisfacción Laboral</b>	
<b>Valor r</b>	-0,11853722

Fuente: propia.

En tercer lugar, es importante mencionar que el **valor r** representa el valor de la correlación. De este modo, al haber correlacionado la satisfacción laboral y el absentismo laboral, se obtuvo una correlación inversa con un valor de -0.11853722. Esta relación inversa significa que a mayores niveles de una variable, menores niveles de la otra y viceversa, es decir, a mayor satisfacción laboral, menor absentismo laboral; y a menor satisfacción laboral, mayor absentismo laboral.

Tabla 4. Variables de la Escala de Satisfacción General.

<b>Indicadores</b>	<b>Satisfacción</b>									
	<b>Satisfecho</b>		<b>Ni satisfecho ni insatisfecho</b>		<b>Insatisfecho</b>		<b>Respuesta inválida</b>		<b>Total</b>	
	<b>No.</b>	<b>%</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
<b>Condiciones físicas del trabajo</b>	29	<b>72,5</b>	6	15	5	12,5	0	0	40	100
<b>Libertad para</b>	28	<b>70</b>	7	17,5	5	12,5	0	0	40	100

<b>elegir tu propio método de trabajo</b>										
<b>Tus compañeros de trabajo</b>	39	<b>97,5</b>	0	0	0	0	1	2,5	40	100
<b>Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho</b>	30	<b>75</b>	7	17,5	3	7,5	0	0	40	100
<b>Tu superior inmediato</b>	31	<b>77,5</b>	8	20	1	2,5	0	0	40	100
<b>Responsabilidad que se te ha asignado</b>	33	<b>82,5</b>	4	10	3	7,5	0	0	40	100
<b>Tu salario</b>	27	<b>67,5</b>	4	10	9	22,5	0	0	40	100
<b>La posibilidad de utilizar tus capacidades</b>	26	<b>65</b>	12	30	2	5	0	0	40	100
<b>Relación entre dirección y trabajadores en tu empresa</b>	23	<b>57,5</b>	14	35	3	7,5	0	0	40	100
<b>Tus posibilidades de promocionar</b>	29	<b>72,5</b>	9	22,5	1	2,5	1	2,5	40	100
<b>El modo en que tu empresa está gestionada</b>	21	<b>52,5</b>	18	45	1	2,5	0	0	40	100
<b>La atención que se presta a las sugerencias que haces</b>	19	<b>47,5</b>	18	45	2	5	1	2,5	40	100
<b>Tu horario de trabajo</b>	20	<b>50</b>	7	17,5	13	32,5	0	0	40	100
<b>La variedad de tareas que realizas en tu trabajo</b>	26	<b>65</b>	6	15	8	20	0	0	40	100
<b>Tu estabilidad en el empleo</b>	29	<b>72,5</b>	6	15	5	12,5	0	0	40	100

Fuente: propia.

Finalmente, al haber disgregado los indicadores de la encuesta, se puede afirmar que en todos los ítems, el mayor porcentaje de la muestra se encuentra clasificado en la casilla



de satisfacción, siendo *Tus compañeros de trabajo* el ítem con un mayor porcentaje asignado (97,5), seguido por *Responsabilidad que se te ha asignado* (82,5). Por el contrario, los ítems pertenecientes a la insatisfacción laboral con mayor porcentaje asignado fue *Tu horario de trabajo* (32,5), seguido de *Tu salario* (22,5). Dicho de otra manera, la mayoría de los colaboradores se sienten satisfechos con sus compañeros de trabajo y las responsabilidades que les han sido asignadas; así como se sienten insatisfechos principalmente con su horario de trabajo y su salario. Por último, es importante mencionar que se encontró un alto número de respuestas en la casilla *Ni satisfecho ni insatisfecho*; y que se invalidaron 3 respuestas por ser marcadas de manera múltiple o por haber sido dejadas en blanco.

## **Discusión y conclusiones**

El primer resultado devela una alta satisfacción laboral en la mayoría de los empleados, lo cual difiere con la correlación inversa que se encontró entre absentismo laboral y satisfacción laboral en la misma muestra. Esta relación ha sido hallada en todas las investigaciones citadas anteriormente. Una de ellas, fue la realizada por Mazo y Barrera (2016), donde se encontró que casi la mitad de los participantes tenían una baja satisfacción laboral relacionada con el reconocimiento que les era brindado por la empresa.

Por tanto, se puede contemplar la posibilidad de que los participantes hayan respondido la encuesta en orden a la deseabilidad social, entendida como “una distorsión intencional disparada por una situación de demanda social” (Domínguez, Aguilera, Acosta, Navarro y Ruíz, 2012, p. 809). Es decir, es posible que los colaboradores hayan respondido el cuestionario de acuerdo a lo que creían que la empresa esperaba de ellos, o lo que creían que no iba a ser castigado: una alta satisfacción.

El segundo resultado expone un promedio alto de inasistencias durante el periodo evaluado, con 12,95 veces durante el primer semestre del presente año. Tal como se encontró en la investigación de Caballero (2015), las principales causas de inasistencia estaban relacionadas con asuntos familiares y con falta de motivación. Además, el alto absentismo no solo muestra una baja satisfacción, sino que puede ser el efecto de diferentes causas, tales como un estado de salud física o psicológica deteriorada, una dirección basada en el miedo, un clima laboral poco favorable y un alto número de horarios nocturnos y horas extra (Sánchez, 2015).

Pasando ahora a otro resultado, se puede afirmar que por medio de la correlación inversa arrojada entre absentismo y satisfacción laboral, se encontró que a mayores niveles de satisfacción laboral, menores niveles de absentismo laboral; y viceversa. Este mismo resultado fue encontrado en la investigación realizada por Barroso y Salazar en el año 2009, donde se determinó que en las organizaciones, a mayor nivel de satisfacción del empleado, menor absentismo y menor probabilidad de retiro de la empresa. De la misma manera, en la investigación realizada por Mazo y Barrera en el año 2016, se halló que los participantes con niveles bajos de satisfacción se ausentaban más a menudo del trabajo, en comparación con aquellos que reportaron niveles más altos de satisfacción.

A su vez, observaron que esta satisfacción estaba relacionada con el reconocimiento que se les era brindado, por lo que a menor reconocimiento, menor satisfacción y mayor absentismo laboral, y a la inversa, a mayor reconocimiento, menor satisfacción y menor absentismo laboral. Esto podría deberse a que la falta de reconocimiento puede generar una baja autoestima en el colaborador, y por ende, un bajo sentido de pertenencia y motivación, lo que se traduce en una propensión a ausentarse ante cualquier obstáculo.

Frente a la satisfacción, Uribe (2016) menciona que altas demandas físicas y una percepción del ambiente como peligroso, generan insatisfacción laboral, tal como se afirma en la teoría bifactorial de Herzberg, donde los factores externos guardan relación con la insatisfacción laboral mientras que los factores internos guardan relación con la satisfacción en el trabajo. En esta última aseveración difiere Uribe, pues afirma que la satisfacción laboral está relacionada con una percepción positiva del clima organizacional, caracterizándose por ser seguro.

Adicionalmente, Barroso y Salazar (2009) exponen otra perspectiva sobre la satisfacción laboral, donde afirman que esta última está precedida por la productividad. Es decir, a mayores niveles de productividad, mayores niveles de satisfacción por parte de los colaboradores, y como lo han mencionado ya otros autores, a mayor satisfacción, menor absentismo laboral.

Respecto a la información disgregada perteneciente a la encuesta, *Tus compañeros de trabajo* y *Responsabilidad que se te ha asignado* fueron los ítems mejor calificados como indicadores de la satisfacción. Del mismo modo, en la investigación realizada por Uribe en el año 2016, se encontró una alta puntuación en “las relaciones de apoyo y colaboración entre compañeros de trabajo” (Uribe, 2016, p.47). Estos resultados pueden ser explicados por Sandín (citado en Uribe, 2016), quién afirma que las relaciones sociales son un factor psicosocial importante en el trabajo ya que provee apoyo social, especialmente en los momentos difíciles, al cumplir el papel de recurso de afrontamiento.

Por otro lado, los ítems con los cuales se mostraron más insatisfechos los empleados fueron con *Tu horario de trabajo* y *Tu salario*. Así, han sido diferentes las investigaciones que han encontrado que la parte económica como reforzador extrínseco desempeña un rol importante en la motivación y la satisfacción del empleado, ya que en muchas ocasiones la parte económica “es la primer fuente de motivación, que combinada con la falta de oportunidades de crecimiento y desarrollo los impulsa a la rotación o ausentismo laboral” (Villalba y Stif, 2010, p. 50). Dicho de otro modo, cuando las personas sienten que las recompensas obtenidas por parte de la empresa son proporcionales al esfuerzo que dan en sus actividades laborales, es decir, al ver que sus aspiraciones corresponden con la realidad, expresan una mayor satisfacción laboral.

Frente a las responsabilidades asignadas, Uribe (2016) afirma que el control y autonomía que se tengan en ellas, son factores determinantes para la satisfacción, ya que cuando una persona obtiene autonomía y la información adecuada acerca de sus actividades laborales, es más probable que la realidad corresponda con sus aspiraciones.

Una vez revisados los resultados bajo la luz teórica, es importante hacer unas observaciones respecto a la investigación. En primera instancia, cabe resaltar que todos los objetivos fueron alcanzados satisfactoriamente. En segunda instancia, con relación al procedimiento metodológico, se pudo haber incurrido en diferentes sesgos. Uno de ellos, es el sesgo del procedimiento de selección que se produce al no elegir la muestra de manera aleatoria, tal como es el caso de esta investigación, en la cual se seleccionó una muestra a conveniencia.

Otro sesgo es el de no respuesta “que se produce cuando el grado de motivación de un sujeto que participa voluntariamente en una investigación puede variar sensiblemente en relación con otros sujetos; ya sea por sobre o infra reporte” (Manterola y Otzen, 2015, p. 1159). En el caso de los resultados obtenidos en la Escala de Satisfacción general, se pudo haber presentado un sobre reporte, que como se mencionó con antelación, podría estar relacionado con la deseabilidad social. El último de los sesgos en el que se pudo haber incurrido, fue haber incluido un trabajador con 100 días de incapacidad durante el semestre estudiado. Si bien este participante se incluyó por cumplir los criterios de inclusión, el alto número de incapacidades, pudo haber alterado la tasa de absentismo laboral.

Por lo anterior, se recomienda en trabajos futuros elegir una muestra aleatoria para brindar una mayor rigurosidad a la investigación, así como se recomienda resaltar a los participantes la importancia de la honestidad en las respuestas ya que la veracidad de las mismas, permite construir un plan de intervención pertinente con las necesidades de los

colaboradores y de la organización. Además, se sugiere realizar una investigación donde también se correlacione el absentismo y la satisfacción laboral con ciertos factores sociodemográficos como la edad y el sexo, y con otros aspectos externos, como la remuneración y la antigüedad en el trabajo; ya que de acuerdo a las diferentes investigaciones, parecen ser factores altamente relacionados y determinantes de las dos variables investigadas en este trabajo.

Finalmente, se puede concluir que la satisfacción laboral y el absentismo laboral están correlacionados inversamente, es decir, a mayores niveles de absentismo laboral, menores niveles de satisfacción laboral; y a mayores niveles de satisfacción laboral, menores niveles de absentismo laboral. Esta satisfacción laboral está determinada por diversos factores de orden biológico, psicológico, económico y organizacional, tales como la salud, la remuneración, la motivación, el clima organizacional, las redes de apoyo en el trabajo, entre otros.

## **Plan de intervención**

Una vez realizado el trabajo, se encontró que a mayor absentismo, menor satisfacción laboral, lo que tiene incidencia en la productividad de la empresa y el bienestar del colaborador. Por este motivo, se propone realizar un plan de intervención durante tres meses, en los cuales se realizará un taller cada quince días para el fortalecimiento de la satisfacción laboral y todas las variables relacionadas con la misma; paralelamente, se desarrollarán otras iniciativas y actividades dirigidas al mismo fin. El éxito de esta propuesta radica en el compromiso de todos los involucrados: los participantes, el área recursos humanos, los directivos, entre otros. Es importante hacer hincapié en que este plan de intervención no será aplicado sino que será formulado para futuras intervenciones.

En primer lugar, se sugiere que una vez al mes, se disponga un espacio en el cual los colaboradores puedan comunicar sus recomendaciones y puedan hacer propuestas sobre los procesos que ellos crean que se pueden mejorar. El sentido de la actividad no está únicamente en escuchar a los trabajadores, sino también, en implementar las propuestas que sean acordes con la plataforma estratégica de la empresa. Así, se establece un canal de comunicación sólido entre la empresa y sus trabajadores, sin necesidad de abandonar los roles o principios de cada uno.

Asimismo, se recomienda tomar medidas adicionales desde el área de recursos humanos, que estén dirigidas directamente a aumentar la satisfacción de los empleados por medio de reforzadores o recompensas intrínsecas y/o extrínsecas. Estos estímulos pueden ser elegidos libremente y variarán de acuerdo a la empresa, sus propósitos y valores. Algunos de ellos pueden ser un día libre para aquel que demuestre un buen desempeño

durante un mes, un bono para ir a comprar mercado, un regalo, un almuerzo, entre otros. Además de aumentar la satisfacción del empleado, está siendo exhortando a tener un mejor desempeño laboral.

Desde la misma área, se recomienda identificar los puestos con mayor insatisfacción laboral, y hacer un reconocimiento de las variables que tienen incidencia en ellos, de modo tal, que se puedan reducir los factores de riesgo y puedan promoverse los factores protectores en todos los puestos de la empresa como medida de prevención. Del mismo modo, se recomienda hacer más partícipe a las familias para aumentar el compromiso y el sentido de pertenencia de los empleados.

Finalmente, se sugiere desarrollar estrategias dirigidas a fortalecer el salario emocional, es decir, brindar recompensas no materiales; para incrementar el bienestar y la motivación del empleado, y por ende, la satisfacción laboral del mismo. Tal como los reforzadores, las actividades dirigidas a este fin, pueden ser elegidas por cada empresa de acuerdo a su plataforma estratégica. Algunas de ellas pueden ser la flexibilización en el horario laboral, la disposición de un espacio en el cual los colaboradores puedan realizar diligencias personales, la posibilidad de realizar actividades laborales desde la casa, proveer espacios de bienestar, entre otros.

A continuación, se expondrán los talleres a ser desarrollados durante los tres meses que se lleve a cabo la propuesta de intervención. Se aplicarán dos talleres por mes:

Tabla 5. Grupo focal.

<b>Nombre</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Duración</b>	<b>Materiales</b>
<b>Grupo focal</b>	Conocer las causas del absentismo laboral desde la	Para esta actividad, se recomienda que se haga en grupo de 4 a 10 personas. Una vez reunidos los participantes, se ubicarán en mesa redonda para	1 hora por cada grupo	Sillas



subjetividad de cada empleado. una mayor interacción y se les preguntará cuáles son las causas (intra y extralaborales) que más satisfacción e insatisfacción les generan.

Fuente: propia.

Tabla 6. Olimpiadas del conocimiento.

<b>Nombre</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Duración</b>	<b>Materiales</b>
<b>Olimpiadas del conocimiento</b>	Propiciar el sentido de pertenencia y la motivación en los empleados.	Se dispondrá un espacio donde se pueda llevar a cabo un torneo. Los participantes se clasificarán en tres grupos y tienen que responder una serie de preguntas asociadas a la plataforma estratégica de la empresa. El grupo con mayor puntos, gana una recompensa.	2 horas.	Fichas bibliográficas, temporizador

Fuente: propia.

Tabla 7. Concurso de talentos.

<b>Nombre</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Duración</b>	<b>Materiales</b>
<b>Concurso de talentos</b>	Reconocer las fortalezas y el mérito de los empleados.	Se la pedirá a todos los empleados que escenifiquen frente a todos los participantes, algún talento o fortaleza que ellos consideran que poseen. No hay premiación porque todas las fortalezas son valiosas.	2-3 horas	Lapiceros, lápices, colores, hojas, vestuario, pinturas, instrumentos musicales.

Fuente: propia.

Tabla 8. Motivación.

<b>Nombre</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Duración</b>	<b>Materiales</b>
<b>Motivación</b>	Incrementar la	Se le pedirá a cada participante que realice una	2 horas.	Sillas, fichas de madera o

motivación laboral en los empleados.	actividad minuciosa, que requiere de una gran paciencia y motivación al logro (armar un puente con fichas de madera o dominó). Una vez que termine, se le desarmará la actividad y se le pedirá que la vuelva a hacer y así sucesivamente. Los participantes con un mayor número de actividades realizadas, recibirán una recompensa.	dominó.
--------------------------------------	---	---------

Fuente: propia.

Tabla 9. Role playing.

<b>Nombre</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Duración</b>	<b>Materiales</b>
<b>Role playing</b>	Favorecer una mejor comunicación y empatía entre los empleados de las diferentes áreas de la empresa.	Se dividirá el grupo de acuerdo a los cargos que ocupen los empleados. Posteriormente, se harán grupos con personas de diferentes cargos y se les pedirá que intercambien papeles, es decir, tendrán que hacer el rol de la otra persona ante una situación determinada frente al público.	2 horas	Sillas

Fuente: propia.

Tabla 10. Promoción comportamientos saludables.

<b>Nombre</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Duración</b>	<b>Materiales</b>
<b>Promoción de comportamientos saludables</b>	Propiciar diferentes pautas a los colaboradores que les permitan desarrollar comportamientos saludables en el trabajo.	En primera instancia, se preguntará a los participantes cuales comportamientos saludables conocen y aplican. Después, se dará una charla para ampliar el tema y finalmente, se les pedirá que por grupos hagan una escenificación de algún comportamiento saludable.	2 horas	Portátil, video-beam.

Fuente: propia.

Es relevante aclarar que los talleres anteriormente dispuestos, no guardan una relación directa con la satisfacción laboral, es decir, se busca fortalecer las variables que constituyen a la satisfacción laboral, con el fin de que por medio de estas, se pueda fortalecer la variable objeto de estudio. Especialmente, los talleres se realizaron de esta manera, ya que a lo largo del trabajo se pudo concluir que la satisfacción está conformada múltiples variables, entre las cuales resaltaban la motivación, los vínculos sociales dentro de la empresa, etc. Por último, ya que la satisfacción está correlacionada de manera inversa con el absentismo laboral, se espera que al aumentar la satisfacción por medio de los talleres, disminuya el absentismo laboral.

## Referencias bibliográficas

- Anónimo. (s.f.). Coeficiente de correlación lineal de Pearson. Recuperado de <https://personal.us.es/vararey/adatos2/correlacion.pdf>
- Almacenes la Media Naranja. (2018). *¿Quiénes somos?* Recuperado de <https://www.almaceneslamedianaranja.com/index.php/quienes-somos>
- Amar, J. Llanos, R. y Acosta, C. (2003). Factores protectores: un aporte investigativo desde la psicología comunitaria de la salud. *Psicología desde el Caribe*, (11), 107-121. Recuperado de [http://ciruelo.uninorte.edu.co/pdf/psicologia\\_caribe/11/7\\_Factores%20protectores\\_Psicologia%20desde%20el%20Caribe\\_No%2011.pdf](http://ciruelo.uninorte.edu.co/pdf/psicologia_caribe/11/7_Factores%20protectores_Psicologia%20desde%20el%20Caribe_No%2011.pdf)
- Arcos, A. (2013). *Cómo calcular el Coeficiente de Correlación de Pearson en Excel (COEF.DE.CORREL)* [Youtube]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=DXFJicXBv5k&t=165s>
- Arias, W., Rivera R., y Ceballos, K. (2017). Análisis psicométrico de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall en una muestra multiocupacional de Arequipa, Perú. *Interacciones*, 3(2), 79-85. Doi: 10.24016/2017.v3n2.74. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/319423321\\_Analisis\\_psicometrico\\_de\\_la\\_Escala\\_de\\_Satisfaccion\\_Laboral\\_de\\_Warr\\_Cook\\_y\\_Wall\\_en\\_una\\_muestra\\_multiocupacional\\_de\\_Arequipa\\_Peru](https://www.researchgate.net/publication/319423321_Analisis_psicometrico_de_la_Escala_de_Satisfaccion_Laboral_de_Warr_Cook_y_Wall_en_una_muestra_multiocupacional_de_Arequipa_Peru)
- Bacallao, F. y Matos, I. (2012). Consentimiento informado: un puente hacia el cambio en la relación médico-paciente. *Revista Cubana de Cardiología y Cirugía Cardiovascular*, 18(1), 40-48. Recuperado de <http://www.revcardiologia.sld.cu/index.php/revcardiologia/article/viewFile/48/223>

- Barroso, F. G. y Salazar, J. R. (2009). Satisfacción laboral vs. Rotación, ausentismo y productividad. Un estudio de cuatro casos. *De Boeck Supérieur*, 3 (3), 29-39. Recuperado de [https://www.cairn.info/load\\_pdf.php?ID\\_ARTICLE=PROJ\\_003\\_0029](https://www.cairn.info/load_pdf.php?ID_ARTICLE=PROJ_003_0029)
- Beltrán, A. P. (2014). *Factores psicosociales y bienestar del trabajador en investigaciones realizadas en Colombia y España, durante el periodo 2002-2012* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/8886/63526324-2014.pdf?sequence=2>
- Caballero, N. S. (2015). “*El ausentismo en la empresa y su relación con la satisfacción laboral*” (Tesis de pregrado). Universidad Empresarial Siglo 21, Salta, Argentina. Recuperado de <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/12879/CABALLERO%20Natalia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Congreso de la República de Colombia. (1991). *Constitución Política de Colombia por la cual se publica la segunda edición corregida*. Bogotá, D.C.: Congreso de la República de Colombia. Recuperado de [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion\\_politica\\_1991.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html)
- Cuevas, Y., García, T. y Villa, M. (2011). *Caracterización del ausentismo laboral en un centro médico de I nivel* (Tesis de especialización). Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/2834/22647541-2012.pdf>
- Domínguez, A. C., Aguilera, S., Acosta, T.T., Navarro, G. y Ruíz, Z. (2012). La deseabilidad social revalorada: más que una distorsión, una necesidad de aprobación social. *Acta de Investigación Psicológica*, 2(3), 808-825. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3589/358933342005.pdf>

- Forero, A. V., Núñez, L. D. y Patiño, S. H. (2016). *Caracterización del ausentismo laboral en una empresa del sector salud del suroccidente colombiano para el año 2016* (Tesis de especialización). Universidad Libre, Santiago de Cali, Colombia. Recuperado de [https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9664/Forero\\_Nunez\\_Patino\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9664/Forero_Nunez_Patino_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García, D. (julio de 2010). Satisfacción laboral. Una aproximación teórica [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>
- Hernández, R., Fernández C., C., & Baptista L., P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill. Recuperado de [https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/1033525612-mtis\\_sampieri\\_unidad\\_1-1.pdf](https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/1033525612-mtis_sampieri_unidad_1-1.pdf)
- Manterola, C. y Otzen, T. (2014). Estudios Observacionales. Los Diseños Utilizados con Mayor Frecuencia en Investigación Clínica. *International Journal of Morphology*, 32(2), 634-645. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v32n2/art42.pdf>
- Mazo, D. y Barrera, L. (2016). Factores relacionados con el absentismo laboral por causa médica en el personal de enfermería, Fundación Clínica del Norte, 2013 - 2014. *Revista CES salud pública*, 7(1), 3-16. Doi: <http://dx.doi.org/10.21615/cessp.7.1.1>. Recuperado de [http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces\\_salud\\_publica/article/view/3280/2640](http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/3280/2640)
- Mendoza, R. (2015). Insatisfacción laboral como predictor del ausentismo en un hospital público. *Revista Médica de Chile*, 143, 1028-1033. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rmc/v143n8/art10.pdf>
- Ministro de la Protección Social de Colombia (2008). *Resolución 2646 de 2008 por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo*

*psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional*. Bogotá, D.C.: Ministro de la Protección Social de Colombia.

Recuperado de

<http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Normatividad/Resoluciones/Res-2646-2008.pdf>

Ministerio de Trabajo de Colombia (1951). *Código Sustantivo del Trabajo por la cual se modifica el artículo 46 del decreto ley 3743 de 1950*. Bogotá D.C.: Ministerio de Trabajo de Colombia. Recuperado de <http://www.mintrabajo.gov.co/normatividad/leyes-y-decretos-ley/codigo-sustantivo-del-trabajo>

Ministerio de Salud de Colombia (1993). *Resolución 8430 de 1993 por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud*. Bogotá, D.C.: Ministro de Salud de Colombia. Recuperado de

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>

Organización Mundial de la Salud. (2018). *Factores de riesgo*. Recuperado de

[https://www.who.int/topics/risk\\_factors/es/](https://www.who.int/topics/risk_factors/es/)

Pérez, J. y Fidalgo, M. (1995). *Nota Técnica de Prevención 394. Satisfacción laboral: escala de satisfacción laboral*. Recuperado de

[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp\\_394.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf)

Presidente de la República de Colombia (1984). *Decreto 614 de 1984 por el cual se determinan las bases para la organización y administración de salud ocupacional en el país*. Bogotá, D.C.: Presidente de la República de Colombia. Recuperado de

[http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/decreto\\_614%2084%20Organizacion%20y%20Administracion%20Salud%20Ocupacional.pdf](http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/decreto_614%2084%20Organizacion%20y%20Administracion%20Salud%20Ocupacional.pdf)

Sánchez, D. (2015). Ausentismo laboral: una visión desde la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo. *Revista Salud Bosque*, 5(1), 43-54. Recuperado de

[http://m.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/revista\\_salud\\_bosque/volumen5\\_numero1/07-articulo5-salud-bosque\\_vol5-No1.pdf](http://m.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/revista_salud_bosque/volumen5_numero1/07-articulo5-salud-bosque_vol5-No1.pdf)

Universidad Internacional de Valencia. (2018). *¿Qué es un estudio observacional?* Recuperado de <https://www.universidadviu.com/que-es-un-estudio-observacional/>

Uribe, D. (2016). El impacto de las condiciones del trabajo en la satisfacción laboral. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 34(1), 57-65. Doi: 10.21772/ripo.v34n1a04.

Recuperado de <http://revista.cinzel.com.co/index.php/RPO/article/viewFile/169/161>

Villalba, A. C. y Del Río, J. S. (2010). *Incidencia de la insatisfacción laboral en la rotación y ausentismo del personal del hotel ABC* (Tesis de especialización). Universidad Tecnológica de Bolívar, Cartagena, Colombia. Recuperado de

<http://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0062082.pdf>



## Anexos

### Anexo 1. Consentimiento informado

Usted está invitado a participar en el estudio *la satisfacción laboral y su relación con el absentismo laboral de los empleados pertenecientes a innovaciones de moda s.a.s.*, que se llevará a cabo en la empresa que usted labora.

El objetivo de este trabajo es establecer la relación entre la satisfacción laboral y el absentismo laboral de los empleados de *Innovaciones de Moda S.A.S.* Con los resultados obtenidos, se pretende crear un programa de intervención y prevención futura.

Su participación es voluntaria y no tendrá ningún tipo de sanción por parte de la empresa si no desea ser parte de esta investigación. En caso de que acepte participar, se le pedirá que diligencie un cuestionario que medirá la satisfacción laboral. Su colaboración en este estudio no implica ningún tipo de riesgo y la información que usted brinde, será confidencial y se utilizará únicamente con fines académicos.

Usted puede realizar las preguntas que desee durante el curso del estudio y abandonarlo en cualquier momento.

Yo, \_\_\_\_\_ identificado con CC No. \_\_\_\_\_, he leído el consentimiento informado y comprendo que mi participación es voluntaria. Estoy de acuerdo y deseo participar libremente en el estudio.

\_\_\_\_\_  
Firma del participante

\_\_\_\_\_  
Fecha

## Anexo 2. Escala General de Satisfacción Laboral

	Muy insatisfecho	Insatist.	Moderad. insatist.	Ni satisf. ni insatist.	Moderad. satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1. Condiciones físicas del trabajo							
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo							
3. Tus compañeros de trabajo							
4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho							
5. Tu superior inmediato							
6. Responsabilidad que se te ha asignado							
7. Tu salario							
8. La posibilidad de utilizar tus capacidades							
9. Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa							
10. Tus posibilidades de promocionar							
11. El modo en que tu empresa está gestionada							
12. La atención que se presta a las sugerencias que haces							
13. Tu horario de trabajo							
14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo							
15. Tu estabilidad en el empleo							