

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

PROGRAMA GESTION DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD LABORAL

CAUSAS Y EFECTOS DEL AUSENTISMO LABORAL: CASO DE ESTUDIO EMPRESA
LABORATORIO OTICOFF S.A.S

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN COMO REQUISITO PARCIAL PARA OPTAR AL
TÍTULO DE PROFESIONAL EN GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

PRESENTA:

NATALIA ANDREA HENAO SÁNCHEZ

CÓDIGO 1711981154

ASESORES

YANETH PATRICIA ARMESTO PABON

INGENIERA EN PRODUCCIÓN INDUSTRIAL – ESPECIALISTA EN SISTEMAS

INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

Diciembre, 2019

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	5
Palabras Clave	5
1.	7
1.1.	13
1.1.1. Objetivos específicos	13
2.	14
2.1.	14
2.2.	17
2.3.	27
3.	30
4.	40
4.1.	40
4.2.	45
4.3.	46
5.	48
6.	52
ANEXOS	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Estadísticos descriptivos de las variables demográficas	31
Tabla 2. Estadísticos de ausencias por causas diferentes a médicas	42
Tabla 3. Descripción de las variables por nivel de riesgo para la muestra	43
Tabla 4. Cronograma de actividades en la empresa	45
Tabla 5. Plan de acción	45

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Factores de riesgo ergonómico y psicosociales relacionados con el ausentismo	26
Figura 2. Estadísticas de género, edad, estado civil y número de hijos	32
Figura 3. Estadísticas de nivel educativo, antigüedad, lugar y tiempo de desplazamiento de la residencia al sitio de trabajo	32
Figura 4. Comparativo de ausencias médicas por área y mes año 2018 y 2019	39
Figura 5. Total días de incapacidad por sistema afectado año 2018 y 2019	40
Figura 6. Total de días por área y tipo de incapacidad 2018 y 2019	40
Figura 7. Tasa de accidentalidad comparativa empresa objeto y empresas del mismo sector, discriminada por tipo de accidente	41

RESUMEN

El ausentismo, entendido como conjunto de ausencias de los empleados a su trabajo, justificadas o no (Prevencionar, 2016) es un factor que reviste gran importancia, pues puede considerarse como un elemento sintomático de causas subyacentes relacionadas. Para identificar los factores que están determinando el ausentismo laboral en la empresa Laboratorio Oticoff S.A.S, se decide realizar una investigación descriptiva de tipo cuantitativo, estableciendo las causas del ausentismo en la empresa y consecuencias evidenciadas. La muestra poblacional aleatoria simple, consideró que del universo de 35 empleados, con una confianza del 95% 32 personas participasen en el estudio. Para los fines de la propuesta de este trabajo se utilizó la adaptación del cuestionario (anexo 1) diseñado por Anita Arregui en su trabajo sobre el ausentismo laboral en un call center en Ecuador (2018), las modificaciones realizadas en el instrumento original se dirigieron a adaptar los datos sociodemográficos recabados. Los resultados identificaron a nivel general la tendencia baja o media a ausentarse la empresa por causas no médicas, altos indicadores de absentismo por enfermedad general y accidente laboral, necesidad de intervenir en las variables cultura, engagement y en la seguridad y salud en el trabajo (SST). Se concluye, de acuerdo a los datos obtenidos, que el ausentismo en la empresa Laboratorio Oticoff S.A.S está causado por condiciones de salud personales y accidentes de trabajo que pueden aumentarse por características demográficas como género, edad y antigüedad en las variables engagement y cultura.

Palabras Clave

Ausentismo o Absentismo, riesgos laborales, accidente de trabajo, enfermedad, engagement, cultura

Abstract

Absenteeism, understood as a set of employees' absences from work, justified or not (Prevencionar, 2016) is a factor that is very important, since it can be considered as a symptomatic element of related underlying causes. To identify the factors that are determining work absenteeism in the company Laboratorio Oticoff S.A.S, it is decided to carry out a quantitative descriptive investigation, establishing the causes of absenteeism in the company and evidenced consequences. The simple random population sample considered that of the universe of 35 employees, with a 95% confidence, 32 people participated in the study. For the purpose of the proposal of this work the adaptation of the questionnaire (annex 1) designed by Anita Arregui was used in her work on absenteeism in a call center in Ecuador (2018), the modifications made in the original instrument were directed to adapt the sociodemographic data collected. The results identified at a general level the low or medium tendency to be absent from the company due to non-medical causes, high indicators of absenteeism due to general illness and occupational accident, the need to intervene in the variables culture, engagement and in the health and safety at work (SST). It is concluded, according to the data obtained, that absenteeism in the company Laboratorio Oticoff S.A.S is caused by personal health conditions and work accidents that can be increased by demographic characteristics such as gender, age and age in the engagement and culture variables.

KEY WORDS: Absenteeism or Absenteeism, occupational hazards, accident at work, illness, engagement, culture

1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con los datos de la ANDI en Colombia se tiene una cifra de 1.578 días perdidos en promedio por empresa, este dato incluye tanto causas médicas como permisos (ANDI, 2015) al comparar con estas cifras, el ausentismo en Laboratorios Oticoff no es reducido, según las bases de datos organizacionales (Gestión Humana, 2019) que reflejan 113 registros entre 2018 y 2019 con un total de 294 días de ausencia por causa médica únicamente, observando que el porcentaje con relación a empresas del mismo sector vinculadas a la misma ARL es de 4.01% mayor (Anexo 2).

En el caso de investigaciones como la de Peiró, Rodríguez y González (2008), se evidencia que de acuerdo al análisis de la encuesta de “Calidad de vida en el trabajo” realizada anualmente en España, las ausencias laborales de la falta de motivación laboral y la insatisfacción con el trabajo son elementos frecuentemente relacionados al absentismo, según los sindicatos y servicios médicos. Analizado como una probable contingencia psicológica, complementaria a la común y la profesional a tener en cuenta para su prevención. Por su parte, las entidades de servicios médicos indican una relación de los procesos de incapacidad temporal de larga duración por patologías psicológicas donde interviene la insatisfacción y la desmotivación, junto con otros factores psicosociales.

Ejemplo de ello se da en la opinión de las áreas de Recursos Humanos de las organizaciones participantes, mencionando que la falta de compromiso con la organización por parte de los trabajadores es una causa del absentismo. Lo cual se puede explicar desde el hecho de que los vacíos motivacionales y de implicación con la tarea puede ser resultado de percepción negativa sobre la calidad de vida laboral, aunado a factores como: la tercerización e inestabilidad laboral, los trabajos que no ofrecen oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional, entre otros.

Finalmente, cuestiones asociadas a transformaciones sin planificación adecuada en los sistemas productivos de las empresas, sobrecargando al trabajador respecto a su labor, interfiere fuertemente en la percepción de estos sobre su trabajo. Por lo anterior, estos factores psicosociales pueden generar situaciones que desemboquen en largos procesos de absentismo laboral.

Otros factores asociados al ausentismo laboral son las causas médicas, como en el caso de una institución de educación superior, donde los epidemiólogos Saldarriaga y Martínez (2006) demuestran que las enfermedades comunes son las mayores causas de ausentismo en las instituciones de educación superior. Este estudio se realizó con métodos cualitativos, tomando como base las incapacidades por enfermedad general y accidentes de trabajo, arrojando mayor prevalencia en el segmento poblacional de mujeres.

En otro ámbito del estudio de este fenómeno, el relacionado con la carga laboral, también se presentan efectos como patologías mentales por exceso de trabajo. A este respecto, el estudio Exceso de trabajo y agravios mentales a los trabajadores de la salud (Do Carmo, Barcellos, & Da Silva, 2010), identifica que los trabajadores de la salud presentan problemas mentales y físicos, afectados por fenómenos como el estrés laboral y el síndrome de Burnout. Aportando a la comprensión de los factores psicosociales responsables del estrés laboral y su especial afectación a profesionales de la salud: enfermeros, médicos, psicólogos, técnicos del área de la salud, dentistas, entre otros, como consecuencia de las jornadas extensas, empleos múltiples y carga horaria amplia, entre otros.

Bajo esta óptica, otra de las profesiones en riesgo es la de las fuerzas militares, donde el análisis de los factores que inciden en la deserción laboral de pilotos y tecnólogos pertenecientes al área de aviación policial de Pimienta, Carvajal, y Alderón (2016) realiza una investigación

conducida bajo un enfoque mixto, utilizando una encuesta como instrumento de medición, aplicado a pilotos, tecnólogos, técnicos egresados y personal retirado de dichas operaciones entre 2006 a Mayo del 2014. Los resultados indican que los retiros se presentaron por la existencia de mejores oportunidades profesionales, de tipo económico o por clima laboral. Sin embargo, la tasa de deserción es baja en comparación con otras especialidades dentro de la Policía Nacional de Colombia. En este estudio se destaca la necesidad de conocer y evaluar la opinión de los trabajadores activos y retirados, en cuanto a su motivación, recalcando la necesidad de una remuneración adecuada, consecuente al cargo ejecutado.

Por otra parte, en cuanto a los efectos del ausentismo en la productividad de los maestros efectuado en distritos urbanos de los Estados Unidos, bajo la metodología cualitativa, identifican que las ausencias laborales de los maestros en su mayoría se dan por insatisfacción.

Consecuentemente, y por la preparación profesional de los suplentes, los alumnos presentan promedios bajos en sus notas (Raegen, Miller, & Murname , 2008). Indicando además que este problema no solo afecta a las entidades educativas, sino también la productividad de las empresas.

En la misma línea de investigación Mendoza (2015), presenta datos relacionados con el alto grado de gasto público en la salud, por causa de las incapacidades médicas, el ausentismo genera traumatismos en el desarrollo normal de las operaciones, sobrecarga laboral por reemplazos al personal que ya ha laborado su turno y debe cubrir estas ausencias con tiempo adicional, o supervisan al personal menos experto, esto causa un desgaste físico y afecta su satisfacción laboral y emocional.

Es por lo anterior que se percibe como justificación para el desarrollo de esta investigación la existencia de costos directos e indirectos en materia económica y de calidad de vida para la

empresa y los trabajadores, por causa del incremento de los indicadores de absentismo. Al respecto, Flor Jiménez (2014) establece estadísticas de ausentismo médico y no médico en una institución de salud de alta complejidad, cuyos resultados que se presentan a continuación muestran las áreas de influencia de esta problemática:

“El ausentismo con permiso ocupó el tercer puesto de los motivos de ausentismo tanto en el 2011 como en el 2012. La oportunidad del préstamo de horas, disminuyó el porcentaje de ausentismo injustificado, porque al analizar los datos, se encuentra que el 50% del ausentismo correspondió a otras situaciones que según los registros se refiere a: cansancio, actividades universitarias, eventos familiares entre otros, el 37% está representado por situaciones familiares como: actividades escolares de los hijos, citas médicas de los hijos o familiares, problemas familiares, y el 15% corresponde a los empleados que se sienten enfermos por dolor de cabeza, gripe, gastritis, mareo ... pero no quieren ir al médico”. (Jiménez, 2012, p. 60)

Dentro de los costos asociados con el ausentismo se pueden considerar no sólo el pago del 100% de los dos días iniciales, en el caso de las incapacidades, por otro lado está también el costo asociado con los salarios de las personas que reemplazan al ausente, las ineficiencias operacionales y los costos indirectos dados por la sobrecarga que se puede presentar en los empleados que asumen la carga operativa del ausente, así como trastorno del clima y relaciones interpersonales, dinámica operacional y del ciclo de producción. Por estos motivos se considera que el ausentismo laboral es un factor relevante para ser analizado y proponer acciones orientadas a su control.

Así pues, la importancia práctica del presente trabajo radica en entregar a la empresa en estudio Laboratorio Oticoff un documento que aporte en la identificación de causas y consecuencias del ausentismo, al consolidar la información que actualmente se tiene sobre dicho

tema, permitiéndose a partir de este conocimiento, crear estrategias que sea posible adaptar al contexto y particularidades de la empresa.

Para que la organización como sistema que actúa mancomunadamente en la consecución de metas, potencie su personal siendo elemento indispensable, que se liga a la gestión de los elementos teóricos descritos en la presente investigación. Siendo indispensable indagar sobre el papel de factores multidimensionales actuantes sobre el ausentismo, ya que no solo se debe reconocer los indicadores de este concepto sino cómo esos componentes se expresan en las respuestas conductuales de los trabajadores: motivacionales, dinámicas de interacción, estilos de supervisión, compromiso y empoderamiento con la organización, cuantificación financiera y no financiera que indague sobre los nexos significativos con esta problemática, en el ámbito de los resultados económicos en las organizaciones Colombianas (Bautista & Valencia, 2015).

Por lo tanto para iniciar el proceso de sistematización del problema preguntas como ¿Qué soluciones se aplican ante el ausentismo laboral?, ¿Qué consecuencias pueden traer dichas alternativas? ¿Cuáles factores causantes se pueden intervenir? ¿Cómo está afectando el Ausentismo Laboral a la empresa Laboratorio Oticoff? ¿Desde el área de Seguridad y Salud en el Trabajo, como se podría controlar y reducir dicho fenómeno?. De acuerdo a investigaciones como la de Gómez, Hernández, & Méndez (2014), las empresas han optado como vía de solución la extensión obligatoria de turnos para los demás empleados presentes, la terminación de contrato o la implementación de empleados por outsourcing o tercerización. No obstante, la primera alternativa disminuye el nivel de motivación del trabajador, quien le atribuye la responsabilidad de su sobrecarga laboral al personal ausente generando un ambiente laboral incómodo.

Por otro lado, la segunda opción, al presentarse frecuentemente en una empresa sin aparente causa justa, produce desmotivación entre el personal y sentimientos de inseguridad frente a la estabilidad de la operación, activando los índices de estrés laboral; y finalmente, la tercerización de la labor, despoja al empleado de la oportunidad de acceder a contratos de mayor durabilidad, lo que implica inestabilidad y falta de sentido de pertenencia.

Dadas estas realidades, la propuesta de caracterizar los factores que inciden en el ausentismo laboral de la empresa Laboratorios Oticoff S.A.S, definidos como: "aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo, y la realización de la tarea" (Meliá, Nogareda, Lahera, & Duro, 2006, pág. 15), aporta herramientas para su intervención y permite la cuantificación de los costos que esto genera al desarrollo operativo. Ya que la figura del Ausentismo Laboral, tiene importantes efectos económicos y a nivel organizacional; no es inusual que se haya convertido en una de las principales preocupaciones de los empresarios, dado que en general las ausencias laborales inciden principalmente en la productividad y competitividad de las empresas.

Es decir que el ausentismo laboral impacta sustancialmente tres factores en una organización: se incrementan los costos de producción, se afecta la planificación de las operaciones para el logro de micro objetivos y se genera percepción de insatisfacción entre los trabajadores que cumplen constantemente con su jornada y labores en los tiempos esperados. Es así como actualmente en el año 2019, en la empresa Laboratorio Oticoff, se evidencia un aumento de las ausencias de los empleados por diferentes causas: médicas, sociales, familiares y de enfermedades, entre las causales médicas se evidencia un incremento de 88 a 206 días de ausentismo entre 2018 y 2019. Siendo recientemente considerado como un aspecto relevante de

los costos de la organización ya que el control y registro en este sentido, se empezó a controlar a partir del año 2017.

En conclusión, todos estos elementos destacados a lo largo de este apartado convergen en el objetivo de esta investigación que consiste en:

1.1. Objetivo general

Analizar los efectos más relevantes del ausentismo Laboral en la empresa Laboratorio Oticoff, identificando los principales factores que inciden en este comportamiento y de esta manera plantear estrategias de control y reducción

Para lo cual en el proceso se requiere como objetivos específicos:

1.1.1. Objetivos específicos

- Evaluar los principales eventos que originan la problemática
- Identificar el impacto que genera el Ausentismo Laboral en la empresa Laboratorio Oticoff
- Proponer acciones de mejora para disminuir los problemas del Ausentismo Laboral en la empresa.

Es decir que la pregunta que se responderá con el apoyo de estos objetivos es: ¿Cuáles son los efectos más relevantes del ausentismo laboral en los Laboratorios Oticoff y los principales factores que inciden en este comportamiento?

2. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Estado del Arte

Dentro de los documentos consultados, se encontró la investigación de los Factores asociados al ausentismo laboral por causa médica en una institución de educación superior, donde los epidemiólogos Saldarriaga y Martínez (2006) demuestran que las enfermedades comunes son las mayores causas de ausentismo en las instituciones de educación superior. Este estudio se realizó con métodos cualitativos, tomando como base las incapacidades por enfermedad general y accidentes de trabajo, arrojando mayor prevalencia en el segmento poblacional de mujeres.

Otra de las investigaciones estudia los efectos del ausentismo en la productividad de los maestros, efectuado en distritos urbanos de los Estados Unidos. Bajo la metodología cualitativa, se identifica que las ausencias laborales de los maestros en su mayoría se dan por insatisfacción. Consecuentemente, por la preparación profesional de los suplentes, los alumnos presentan promedios bajos en sus notas (Raegen, Miller, & Murname, 2008). Indicando además que este problema no solo afecta a las entidades educativas, sino también la productividad de las empresas.

En la misma línea de investigación Mendoza (2015), presenta datos relacionados con el alto grado de gasto público en la salud, por causa de las incapacidades médicas. El ausentismo genera traumatismos en el desarrollo normal de las operaciones, sobrecarga laboral por reemplazos al personal que ya ha laborado su turno y debe de cubrir estas ausencias con tiempo adicional, o supervisan al personal menos experto, esto causa un desgaste físico y afecta la su satisfacción laboral y emocional. Con metodología de investigación cuantitativa, se pretende conocer la frecuencia y cantidad de días de ausencia generadas en el sector hospitalario, donde el

cansancio y turnos extenso limitan la posibilidad de capacitación y escasez de personal para elaborar turnos extra.

Las correspondientes alteraciones en la satisfacción laboral, son abordadas en el trabajo de Sanin y Salanova (2012), sobre el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios, identificando como los comportamientos y la satisfacción de los empleados incide en su desempeño laboral y determina su productividad, además de esto, determina como puede influir en la rotación y deserción laboral. Dicha investigación enfocó sus estudios en la utilización del CPS, evaluado con la Escala de Desarrollo Psicológico INDEPSI.

Otro de los abordajes de este tema, es el referente al impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general (Yáñez , Arenas, & Ripoll, 2010), durante la exploración plantean a través de la metodología cualitativa, un reconocimiento de la satisfacción laboral como una de las conductas más trabajadas por las organizaciones, para intervenir la rotación y el ausentismo laboral. Lo anterior, teniendo en cuenta los hallazgos de correspondencia entre las relaciones interpersonales, la productividad y el desempeño, esto evidenciado en que las buenas relaciones interpersonales, generan satisfacción y mejores resultados, bajo ausentismo y disminución de la rotación.

Por el contrario las relaciones inadecuadas y la comunicación poco asertiva son catalizadores de patologías que conducen a enfermedades de origen laboral, estrés y afectación del clima organizacional. Con referencia al primer concepto Peiró y Rodríguez (2008) presentan el estrés laboral bajo las perspectivas individual y colectiva, describiendo como, este se ha configurado en el transcurso de las últimas décadas, ocupando un lugar importante a la hora de evaluar el desempeño de un empleado, teniendo en cuenta que “las experiencias de estrés surgen cuando las

demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de la misma (por falta de recursos) es baja” (Florez, 2014, pág. 38). Esta investigación cualitativa, conceptúa los efectos negativos derivados del estrés en patologías no solo de índole mental sino físico que propician condiciones de salud negativas, que desembocan en ausencias del puesto de trabajo por incapacidad.

Como respuesta a los factores propiciadores de estrés y ausentismo laboral, las organizaciones requieren programas, redes y normativas adecuadas para estabilizar las condiciones de trabajo, de manera que no se sacrifique productividad u operación y aporte elementos para alcanzar los objetivos con los menores traumatismos. Un estudio realizado por Melamed, Ben-Avi, Luz, & Green (1995), en Israel, a una muestra de 1.278 operarios de fábrica mostró mayor número de ausencias en mujeres y es más frecuente entre 26 y 35 años y mayores de 55, se considera que en estas edades la carga de responsabilidades fuera del entorno del trabajo es más alta por lo que estar casado hace que sea un aspecto negativo frente al ausentismo laboral.

En este sentido, la salud laboral es la alternativa para vincularse al bienestar del recurso humano, diferentes autores Salazar & Gutiérrez (2016) y Gómez (2006), hacen una revisión de este ámbito de la salud a la luz de las nuevas condiciones de trabajo, analizan el estado actual de las organizaciones, y la prevalencia de los factores de riesgo psicosocial; señalando que en un ambiente laboral se da “El incremento de la flexibilidad en sus múltiples formas: funcional, basada en nuevos aprendizajes y cualificaciones; horaria y geográfica, las cuales requieren una mayor capacidad de adaptación” (Peiró, 2004, pág. 181). Por lo tanto diseña a través de su estudio cualitativo, un modelo conceptual mejorado que utilizado en las organizaciones permite prevenir resultados negativos, pérdidas y daño para la unidad de negocio y para el talento humano.

En esta línea, modelos de intervención psicosocial en las organizaciones frente al ausentismo como los enunciados por Navarro (2009) asociado al departamento de derecho del trabajo y de la seguridad social de la universidad de Valencia, identifican los factores de riesgo psicosocial intervinientes. Analizando cualitativamente aspectos sintomáticos y comportamentales, procedentes de la tensión laboral, articulados en la descripción de un modelo de intervención en las organizaciones. En este se valoran las causas y propuestas de solución, con el que se propone llevar a cabo un seguimiento valorativo de esta problemática, usando como instrumento el test de salud total Langner-Amiel del Centro Nacional de condiciones del trabajo e Instituto Nacional de seguridad e higiene en el trabajo.

En conclusión, los estudios antecedentes incluidos convergen en causas asociadas al ausentismo, que parten de la enfermedad general, mental y laboral, continúan con las condiciones estructurales de la tarea y los riesgos generales en los puestos de trabajo, la característica de la cultura organizacional de las relaciones interpersonales y estilos de liderazgo, entre otras condiciones que a la larga propician impedimentos de salud y motivacionales, para asistir a trabajar.

2.2. Marco Teórico

Conceptualización de ausentismo

Existen diversas definiciones para el concepto de ausentismo o absentismo laboral, algunas se establecieron al acentuar alguna de las facetas que intervienen en el fenómeno, otras tratan de manera parcial el tema, lo explican desde el derecho y la salud ocupacional. En el presente apartado se identifican varias propuestas al respecto y se especifica cual será usada para el tratamiento de esta problemática en este documento.

Al respecto en la primera categoría se describe como toda ausencia al trabajo, con o sin justificación, medible dentro de la diferencia en los tiempos de trabajo contratados y los ejecutados, la no presencia del trabajador al puesto de trabajo, cuyo acto individual puede ser voluntario para atender otras actividades constituyendo abandono de las obligaciones laborales (Molinera, 2006). Es decir, incumplir con la obligación de asistir a trabajar cuando estaba prevista su presencia, con o sin excusa o, no desarrollar las funciones de manera voluntaria durante parte o el total de la jornada. Por otro lado, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) define al ausentismo como

“La no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidos los períodos vacacionales y las huelgas; y el ausentismo laboral de causa médica, como el período de baja laboral atribuible a una incapacidad del individuo, excepción hecha para la derivada del embarazo normal o prisión” (1991)

Se toma también la definición de la Norma Técnica Colombiana (NTC) para la cual ausentismo laboral es “la suma de los periodos en los que los empleados de una organización no están en el trabajo según lo programado, con o sin justificación.” (NTC 3793, 1996, pág. 3), la cual aporta al cumplimiento de los objetivos de esta investigación y se adecua a la indagación sobre factores internos del presente trabajo por sobre otras definiciones más externas como “la falta de un trabajador en su lugar de trabajo por razones ajenas al desempeño del mismo” (Mesa & Kaempffer, 2004, pág. 1102), 2004, pág. 1102).

En lo anteriormente descrito se identifica como esta problemática presenta una directa incidencia sobre el adecuado desarrollo de las actividades laborales en las empresas, operativamente hablando, al disponer de menos trabajadores en determinadas áreas. Ello implica dificultades relacionadas con la tarea, tiempo y cumplimiento que complica la planificación de trabajo e impide alcanzar los resultados esperados, que en suma termina

influyendo negativamente en los indicadores de eficiencia globales, así como en la competitividad externa (Romero Burillo, 2013).

Tipos de ausentismo

Se presentan en esta parte dos tipos principales de inasistencia al trabajo: la voluntaria, que integra causas de tipo personal, familiar, social, previsibles y bajo el control del trabajador; y la involuntaria, presentándose al existir motivos fuera del control de los individuos y que generan su no asistencia como la enfermedad certificada, fallecimiento de familiar, nacimiento de un hijo, etc. Implicando que la ausencia causa un tiempo perdido a nivel laboral, que puede ser o no provocada por el trabajador y prevista con anticipación o ser imprevisible. Generalmente la ausencia voluntaria no requiere soporte escrito de su ocurrencia, cosa contraria a la involuntaria, donde se espera que el trabajador presente una excusa válida que soporte su inasistencia.

La ausencia involuntaria en investigaciones como la de Bonilla Serrano, y otros (2014) revelan que de acuerdo con el registro administrativo los determinantes del comportamiento del ausentismo por causa médica: se ven influidos en términos de las características del empleado, del sitio de trabajo, del panel médico y de las condiciones económicas. Las políticas de compensación de días de incapacidad, la interacción social y el puesto de trabajo, al igual que las diversas consideraciones de los profesionales médicos respecto a las enfermedades que deben causar una ausencia justificada al trabajo. Otra investigación relacionada indica que los motivos de consulta más comunes en el médico, atribuibles a la labor, en Valencia, son: dolor de espalda, dolor de cuello, dolor en miembro superior, estrés, dolor de cabeza, dolor en miembro inferior y alteraciones en la visión o fatiga visual (Suárez Guerra & Ángel Ospina, 2015). Dentro de las conclusiones de estos estudios, los factores psicosociales que disparan el estrés hacen de este fenómeno una causa recurrente de incapacidad.

Por su parte, el ausentismo voluntario se considera como una variable dependiente, que aumenta o disminuye bajo el efecto de otras variables que la modulan. De acuerdo a esta consideración, existen causas centradas en el plano individual, el social o del grupo al cual pertenece y el de estructura o sistema organizacional de la entidad en la que labora (Robbins, 2004). Para clarificar esta idea algunos de los componentes inmersos en esta variable son: disponibilidad de personal, capacidad técnica, aprendizaje, motivación, valores, percepción, personalidad, actitudes, emociones y capacidad de toma de decisión; en el segundo aspecto se ubican factores como la comunicación, el conflicto, relaciones de poder, equipos de trabajo, liderazgo y confianza. Por último, en cuanto a la estructura organizacional, se encuentra la jerarquía, cultura, diseño del puesto, tecnología y políticas de gestión humana.

Determinantes y causas del ausentismo laboral

Las causas de la ausencia laboral pueden ser diversas, por lo cual es considerado por algunos autores como un fenómeno multifactorial; no siempre ocurre por las actitudes y motivación del trabajador, también pueden originarlo situaciones propias del comportamiento organizacional y del entorno de la empresa (Bonilla Serrano, y otros, 2014). En la literatura científica de origen psicosocial se encuentran numerosos estudios que pretenden identificar variables que predigan la ocurrencia de ausentismo en sus diferentes tipos. Al respecto se hace la agrupación de variables más comunes evidenciadas en algunos de esos estudios:

Variables demográficas: corresponden a la caracterización de la población y se destacan en este aspecto género, edad, estado civil, número de hijos, posición socioeconómica y zona de residencia. Específicamente, sobre la primera variable se han obtenido datos que apuntan hacia un mayor ausentismo femenino (Melamed, Ben-Avi, Luz, & Green, 1995), otro aspecto relevante es la percepción negativa del apoyo a la diversidad cultural y eventualmente la

discriminación y menor apoyo en los entornos de trabajo en individuos de determinadas características raciales.

Variable actitudes ante el trabajo, clima organizacional y engagement: En esta esfera se comprenden la satisfacción laboral, motivación, compromiso y rendimiento. La primera se define como una tendencia emocional, sentimental y actitudinal positiva de los individuos hacia su trabajo (Oshagbemi, Wanous, Hudy, & Reichers, 1997) y la segunda está directamente relacionada con la satisfacción laboral, como mediadora ante el rendimiento. Sin embargo, múltiples factores, desde la organización del puesto de trabajo, la importancia de la tarea, la autonomía, el conocimiento técnico, entre otros, son factores que se relacionan inversamente con el ausentismo laboral.

Una apreciación especial tiene la satisfacción laboral como mediador de la conducta, factor que aumenta la frecuencia y cantidad de días de ausencia voluntaria e involuntaria, tiene componentes intrínsecos y extrínsecos reflejadas en ausencias médicas con dictámenes de difícil comprobación o de corto plazo, 1 o 2 días (Mendoza, 2015). La satisfacción en el trabajo y el ausentismo, son aspectos clave de la teoría de los dos factores de Herzberg los cuales regulan la motivación “Satisfactores ó motivadores”, que generan percepción positiva sobre el cargo y con la realización, el reconocimiento, la responsabilidad, el crecimiento profesional y la identificación con la tarea y los denominados “higiénicos ó insatisfactores”, como: el estilo de supervisión, la inestabilidad del empleo, condiciones inseguras o injustas, entre otros, que jalan la motivación en dirección negativa (Wexley, 1990 en Ortega, (2004) .

Si esos factores están “en un nivel por debajo de lo adecuado en términos de expectativas de los empleados, podrán causar insatisfacción.” (Ortega, 2004, pág. 6). Por lo tanto, los factores satisfactorios son intrínsecos y los insatisfactorios extrínsecos.

Es así como el clima organizacional que se define como “la percepción individual y colectiva que tienen los directivos, empleados y público de una organización, producto de sus vivencias e interacciones en el ambiente en que trabajan diariamente y que afecta su desempeño” (Arnoletto, 2004, pág. 82), siendo esa percepción concordante con las circunstancias del momento y puede cambiar con él tiempo, por eso las empresas lo evalúan de forma periódica. Esta variable es muy importante cuando se analiza el fenómeno del ausentismo laboral, el ambiente laboral influye sobre esta conducta; un clima positivo genera bienestar y uno contrario refuerza reacciones físicas, psicológicas voluntarias e involuntarias para alejarse de dicho ambiente (Zenteno-Hidalgo & Duvan-Silva, 2016).

Finalmente en cuanto al *engagement* en el contexto laboral definido como “un estado psicológico positivo relacionado con el trabajo que se caracteriza por el vigor, la dedicación y la absorción” (Delgado-Abella & Vanegas, 2013, pág. 6) que media las relaciones individuo-trabajo (no con la empresa como en el compromiso). Cuyas características inciden en la decisión de no asistir al trabajo por causas no médicas, la sensación de vigor (energía, persistencia y esfuerzo), orientación a la dedicación (entusiasmo, orgullo, identificación y retarse) y la absorción de conocimiento a través de una correcta concentración (percepción de felicidad). (Delgado-Abella & Vanegas, 2013)

Variable personalidad: Estudios demuestran que los rasgos de personalidad como el neuroiticismo y la apertura, tienen incidencia en el ausentismo laboral (Alvarado & Monroy, 2013; Antakli & Quero, 2014). Para recalcar en este aspecto, el modelo psicológico según Alexandra Puentes y Ninfa Pulido (2010) impacta a partir de las circunstancias y estresores comunes que dificulten su adaptación, generen somatización, sean vulnerables a patologías producto del estrés y se sientan insatisfechos con su clima laboral por percibir amenazantes

eventos, que no lo son para otros; esta situación es consecuencia de los procesos inadecuados de afrontamiento y temperamentos tendientes a la hostilidad y ansiedad; en contraposición rasgos adaptativos permiten reconocer factores de protección que disminuyen la probabilidad de enfermedad o ausencia, como: autoeficacia, autoaceptación, estilos de liderazgo participativos y claridad del rol y metas laborales. De la misma forma que el estado de ánimo en el trabajo, ser vulnerable a ausentarse parece estar influenciado por la disposición personal, por ser un comportamiento posterior a los factores que lo influyen; es decir, ser propenso a no asistir a laborar, es una manifestación de la personalidad y por ello, debe influir de manera cercana a repetición de conductas de ausentismo (Martocchio & Jim , 2003).

En consecuencia, existen diferentes modelos que encuadran grupos de causas para el estudio del fenómeno y su intervención. Por una parte modelos como el económico, mediatizan la oportunidad de no asistir al trabajo en relación con el nivel de tolerancia organizacional con las inasistencias, donde lo importante es mantener las utilidades; si olvidar, que el absentismo aumenta cuando el trabajador considera que su compensación es injusta cuando se compara con las habilidades personales, necesidades y responsabilidades laborales (Bautista & Valencia, 2015). Otro caso es el del modelo psicosocial, que incluye las dinámicas de interacción social como consecuencias de los factores de riesgo presentes en el desarrollo operativo laboral, en este caso puede llegar a propiciarse una cultura de ausencia cuando el control e intervención del fenómeno son incipientes, así como cuando el clima es negativo, no hay identidad cultural con los valores organizativos, insatisfacción, condiciones de remuneración no adecuadas, inestabilidad, conflicto con el rol desempeñado, permisividad y motivación, entre otros.

Variable salud: En este punto es el modelo médico, el que con su definición de salud enmarcada en el bienestar biopsicosocial de las personas (Organización Internacional del trabajo,

2008), género, edad, antecedentes de salud en el trabajo, sobrecarga, condiciones del puesto, doble presencia laboral-personal desbordante, escaso tiempo de ocio, expectativas de crecimiento, tareas rutinarias, accidentes de trabajo o enfermedades laborales (Bonilla Serrano, y otros, 2014).

Por lo anterior se hace aclaración de los conceptos relativos a esta temática, más comunes en la organización:

Accidente de trabajo. “Suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte” (Arseg, 2015). Es también aquel suceso producido durante la ejecución de labores bajo órdenes del empleador aún fuera del lugar y horas de trabajo, al igual que si se produce en el traslado hacia o desde la empresa cuando la empresa provee el transporte (Ministerio del Trabajo, 2015). De igual forma se considera accidente de trabajo “el que se produzca por la ejecución de actividades recreativas, deportivas o culturales, cuando se actúe por cuenta o en representación del empleador o de la empresa usuaria cuando se trate de trabajadores de empresas de servicios temporales que se encuentren en misión” (Ley 1562, 2012).

Accidente común: Es el “evento de salud repentino no relacionado con el trabajo, incluye sucesos en el hogar, vía pública, recreativos, entre otros” (NTC 3793, 1996).

Enfermedad general: “Todo estado patológico que no esté considerado como enfermedad profesional” (NTC 3793, 1996).

Enfermedad laboral: Es la patología “contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad profesional” (Ley 1562, 2012).

Variable Cultura: En la cultura organizacional (CO) convergen elementos de los sistemas técnicos y psicosociales, es decir, que están presentes tanto el uso de tecnologías como la

conducta de los individuos y grupos. Al respecto se considera que características culturales como: “confianza, trabajo en equipo, administración participativa y condiciones laborales humanizadas” (Ouchi en Maestre, 2011, p. 23) afectan a los colaboradores. También se considera como esencia de la CO son: “la innovación y capacidad de riesgo, la precisión y análisis, las orientaciones a los resultados, a las personas, al trabajo en equipo, competitividad y la estabilidad antes que el crecimiento” (Robbins en Delgado y Forero, 2004, p. 136).

Es decir, que existe una conciencia grupal, que esta modula la conducta y que está integrada por: “normas, valores, mitos, reglas, herramientas, máquinas, técnicas, procesos, costumbres, lenguaje, actitudes, estilos de dirección, relaciones interpersonales y ética, que son elementos tecnológicos, sociológicos e ideológicos, supuestos y prácticas” (Delgado y Forero, 2004, p. 136). Al igual que intervienen los estilos de afrontamiento, la operatividad en el trabajo, las expectativas y la capacidad de adaptación, entre otros. Por ello al compartir las posiciones en dichos aspectos (individuo-organización), se contribuye a mantener o potencializar la motivación y el engagement (Delgado & Forero, 2004). Determinando a largo plazo el desarrollo de procesos gestión de talento como: el reclutamiento, los ascensos, capacitación y desarrollo y gestión por competencias, aspectos estratégicos sobre los que se establecen “modelos de diagnóstico, medición y evaluación de la cultura” (p. 85).

Variable Riesgos laborales: El artículo 2 del decreto 1295 determina la categorización agrupada de las diferentes clases de riesgo presentes en el entorno laboral: “los físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales, de saneamiento y de seguridad” (Sistema General de Riesgos Profesionales, 1994, pág. 2). A partir de ello se establecen categorías de riesgos: físicos y ergonómicos como factores asociados a patologías, accidentes, incidentes y absentismo que pueden presentarse en el lugar de trabajo y para los fines de esta investigación, potenciadores de

ausentismo laboral. Como estos factores se generan en el ambiente laboral o entorno de trabajo, es importante presentar las condiciones ambientales y estructuras del puesto de trabajo o del lugar de desempeño, como elementos a considerar para la problemática ergonómica, psicosocial y de estrés (Figura 1).

CLASE DE RIESGO	TIPO DE AGENTE	DESCRIPCIÓN
Medioambientales de trabajo	Físico	“Iluminación Ambiente termo higrométrico Temperatura Humedad, Ruido, Vibraciones y Radiaciones
	Químicos	Humo, polvo, vapores, disolventes, desinfectantes”, etc.
Diseño del puesto de trabajo (ergonómicos)	Equipo de trabajo	Maquinaria, computador, televisor, vehículo, etc.
	Posición de trabajo	En pie, arqueado, sentado, con los brazos en alto, ect.
	Muebles	Silla, mesa, escritorio, sus dimensiones, color, brillo, cubierta, etc.
	Espacio de trabajo	Espacio libre en piernas y pies, campo para realizar movimientos, cantidad de trabajo, distancia entre compañeros o proxemia
	Presentación de la información	Complejidad del sistema informático, volumen en manejo de documentos, etc.
	Planos y alcance	Acceso de las extremidades a las herramientas y muebles

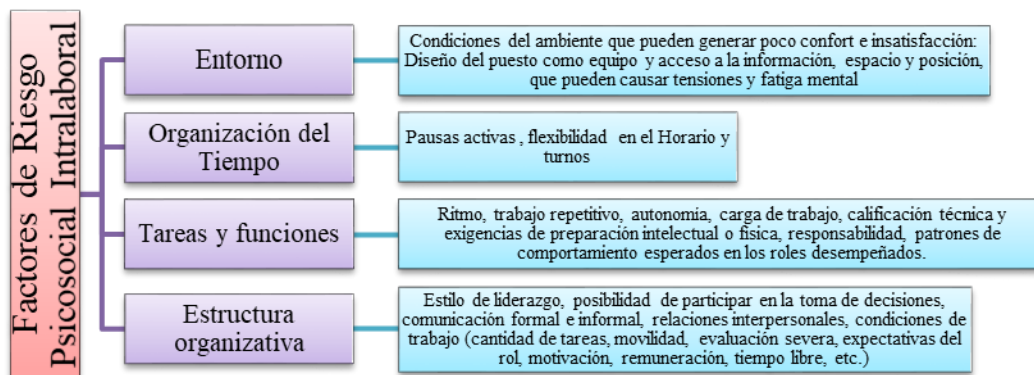


Figura 1. Factores de riesgo ergonómico y psicosociales relacionados con el ausentismo.
Fuente: Autoría propia a partir de Sistema General de Riesgos Profesionales decreto 1295 (1994)

Causas relacionadas con derechos legales y otras cuestiones extraordinarias

En este apartado se identifican tanto las relativas a las legales pactadas en el código sustantivo del trabajo: como “el ejercicio del sufragio, el desempeño de cargos oficiales transitorios de forzosa aceptación, la grave calamidad domestica comprobada y desempeño de comisiones

sindicales de la organización, las extralegales pactadas en convenciones y acuerdos que de común acuerdo se firman entre trabajadores y empleadores” (Codigo Sustantivo del Trabajo, 1950, pág. 43).

Medición del ausentismo

Para investigar cuantitativamente, las implicaciones económicas y el impacto que causa esta problemática, en el desarrollo de la operación en las empresas, es necesario establecer unos indicadores en tasas que calculen la magnitud del fenómeno. Algunos de los más usados son los que representan el tiempo en días no laborados que suma la ausencia, en proporción al total de días laborales (tasa global), la relación entre el número de días perdidos y el número de trabajadores en riesgo de no asistir al puesto de trabajo (gravedad), la relación entre cantidad de veces que se ausenta y el número de trabajadores en riesgo (frecuencia) y duración promedio de la ausencia como el total de días en comparación con la cantidad de episodios (duración media) (Peiró et al., 2008).

2.3. Marco Contextual

Ubicado en el Km 7 Autopista Medellín-Bogotá Laboratorio Oticoff es una empresa especializada en la “fabricación de medicamentos estériles de pequeño volumen: oftálmicos, óticos y nasales”, constituida a finales del año 2000 en Medellín, hasta el año 2012 la empresa tenía su planta de producción ubicada en un local del Centro Comercial El Rodeo posteriormente la necesidad de ampliar sus instalaciones, motivó la construcción de una nueva planta que se “diseño y construyó siguiendo los más altos estándares de calidad y alcanzando el nivel de las más grandes e importantes multinacionales del mundo” (Laboratorios Oticoff, 2019).

El laboratorio practica los parámetros de Buenas Prácticas de manufactura (BPM), que lo “compromete con su gente, éxito en la calidad de los productos y en la satisfacción de sus

clientes”. Para la fabricación de sus productos cuenta con: “Sistema para el tratamiento de agua WFI, caldera, compresor, chiller, autoclave, tanques presurizados, llenadora, Cabinas de Flujo laminar, codificadora de etiquetas y frascos, entre otros” (Laboratorios Oticoff, 2019, pág. 1). Para el cumplimiento de los objetivos cuenta con “personal calificado que monitorea el proceso, materia prima y material de empaque hasta la entrega del producto terminado” (Laboratorios Oticoff, 2019, pág. 1).

Misión “Contribuir al bienestar de la sociedad mejorando su calidad de vida, mediante el servicio de fabricación de productos farmacéuticos; que cumplan con los estándares internacionales de calidad, asegurando bajo principios técnicos, éticos, administrativos, trabajando en equipo y creando un ambiente donde se propicie el desarrollo personal, profesional y empresarial, para así garantizar el crecimiento de la empresa, del personal y el servicio al cliente sea excelente” (Laboratorios Oticoff, 2019)

Visión “Para el año 2020 se tiene proyectado ser reconocidos como el mejor y mayor proveedor de servicio en el mercado oftalmológico, ótico y nasal a nivel nacional y latinoamericano” (Laboratorios Oticoff, 2019).

Los valores corporativos de la institución son: Servicio confiable, calidad, cumplimiento, respeto y compromiso. Y la distribución estructural de la organización incluye: área de preparación (comunes), área de envasado (comunes), área de preparación (corticoides y antibióticos no betalactámicos), área de envasado (corticoides y antibióticos no betalactámicos), área de dispensación, área de acondicionamiento, laboratorio de control de calidad (área instrumental, fisicoquímico, pesadas), farmacoteca, área de microbiología (preparación, área de siembra, área estéril, incubación), área técnica de servicios (agua, gas propano, gas nitrógeno,

vapor, aire comprimido, agua, wifi, área técnica eléctrica y bodegas de materia prima, material de acondicionamiento y empaque y producto terminado.

Internamente la organización cuenta con 35 colaboradores en la planta de personal, distribuidos entre personal operativo y administrativo, las bases de datos del área de gestión humana en lo referente a ausencias médicas, suman entre 2018 y 2019, 294 días por distintas causales, en su mayoría por enfermedad general, siendo crítico el aumento evidenciado entre los dos años ya que el aumento fue del 303% de 28 a 85 casos.

3. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

Este estudio busca describir el fenómeno ausentismo en la empresa Colombiana Laboratorios Oticoff S.A,S para lo cual se emplea la metodología descriptiva, de corte transversal, que busca ampliar la información referente a la caracterización y variables que causan dicho ausentismo (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2010). De acuerdo a otros autores, el alcance descriptivo que tiene esta investigación, la categoriza como un estudio que “pretende especificar propiedades, características y rasgos importantes del fenómeno” (Uwe, 2004, pág. 27) del absentismo laboral, para ello se describen las tendencias de la población seleccionada. Con base en los resultados se espera proponer a la empresa, medidas que permitan mitigar el impacto del mismo.

Para estos fines, la población del estudio corresponde a los empleados directos de Laboratorio Oticoff S.A.S que laboran actualmente, tanto administrativos como operativos que de acuerdo con los registros del área de nómina de la compañía, en total son 42 colaboradores de los cuales 35 empleados que los criterios de disponibilidad para observación y voluntad de participación. Se excluyen aquellos trabajadores cuya función no se realiza de manera permanente en la sede de la compañía (conductor y auxiliar de vehículo de despacho).

La muestra se establece con muestreo aleatorio simple, dentro de la población descrita, considerando que el universo son 35 empleados, con una confianza del 95% y un margen de error máximo permitido del 5%, es decir 32 personas participan en el estudio. Las características puntuales de los participantes según las variables demográficas género, edad, antigüedad, se presentan en la tabla 1 con los estadísticos descriptivos correspondientes.

Tabla 1. Estadísticos descriptivos de las variables demográficas

Estadísticos Descriptivos			
	Media	Desviación típica	N
Genero	1.44	0.50	32
Edad	32.9	8.48	32
Antigüedad	2.8	1.74	32
Días de permiso	6.25	7.22	32
Hijos	0.63	0.83	32
Total Prueba Satisfacción	87.4	8.9	32

Fuente: Autoría propia

En estos hallazgos, el 44% de la muestra es de género masculino y el 56% de género femenino (figura 2). En cuanto a la edad de la muestra el promedio fue de 33 años, con un mínimo de 19 y un máximo de 52 años, el 47% de la muestra se ubicaba en el rango de 19 a 30 años, seguido del rango de 31 a 42 (40%) en mayor frecuencia.

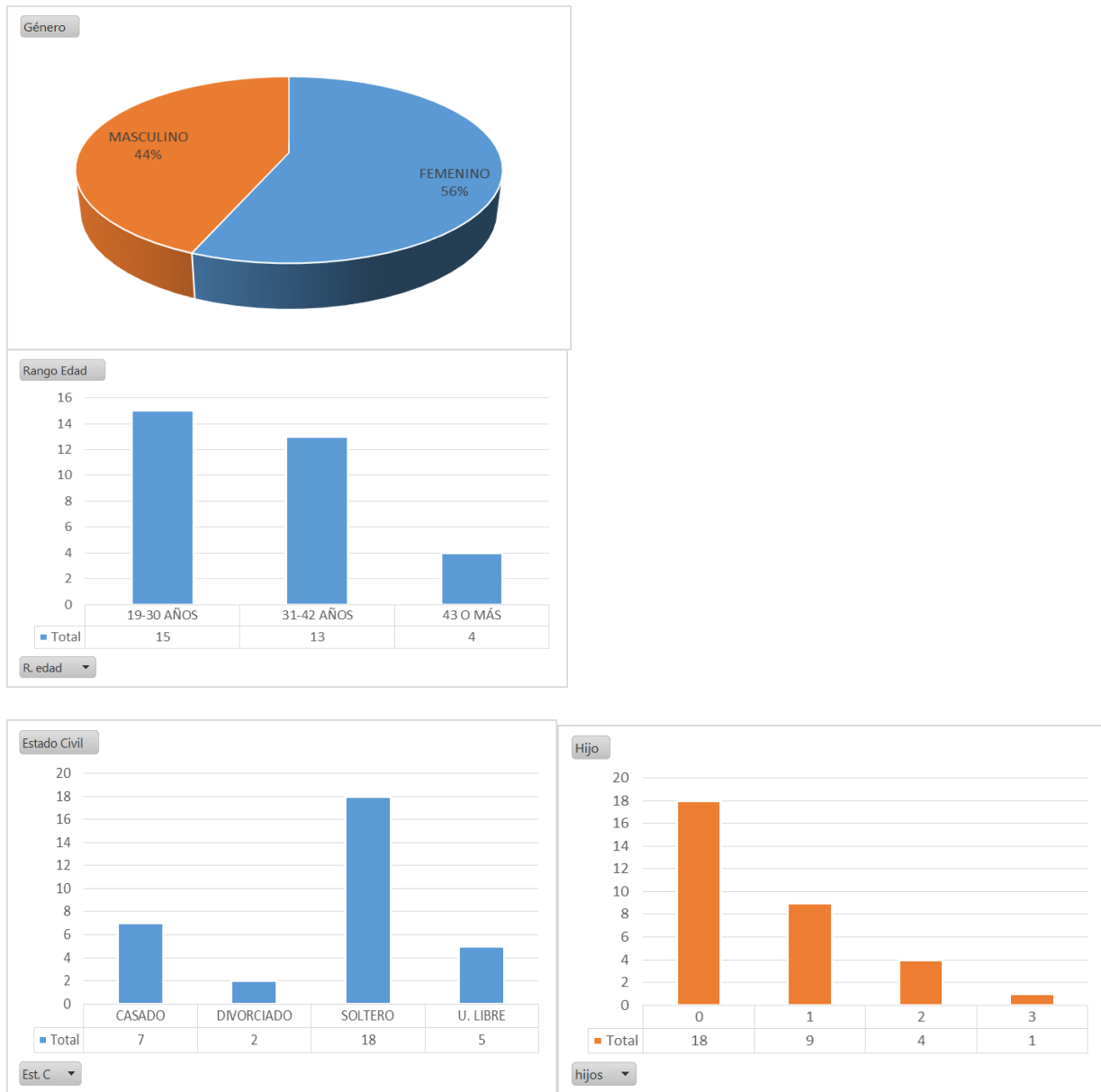


Figura 2. Estadísticas de género, edad, estado civil y número de hijos. **Fuente:** Autoría propia

De igual manera se presenta el gráfico de estado civil que el 56% son solteros, y más del 50% no tienen hijos. Por su parte en la figura 3 se identifica que el 72% de los participantes tienen nivel educativo profesional y el 47% tienen su residencia en la zona sur de la ciudad seguido por un 37% que viven en el centro, en cuanto a la antigüedad 17 personas llevan entre uno y dos años en la organización, es decir el 53% y 18 personas se toman más de 50 minutos para llegar de su residencia al lugar de trabajo.

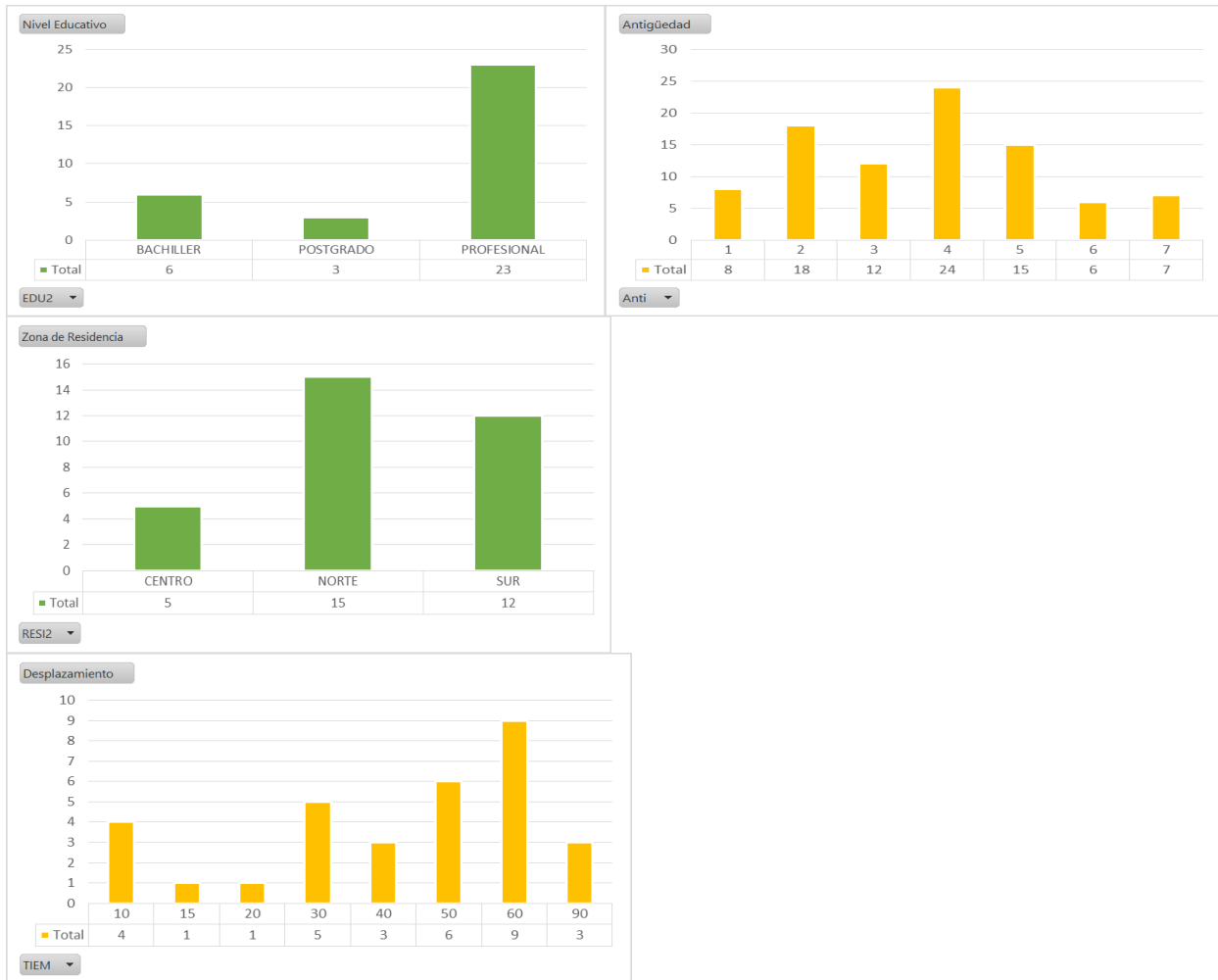


Figura 3. Estadísticas de nivel educativo, antigüedad, lugar y tiempo de desplazamiento de la residencia al sitio de trabajo. **Fuente:** Autoría propia

Como parte del proceso metodológico y en consecuencia de la reglamentación del ejercicio profesional, para aplicar el instrumento de medición se utiliza un consentimiento asistido. Esta investigación reconoció el carácter subjetivo que constituye el proceso de intervención de los elementos organizacionales, en cada una de sus fases. La ética busca el acercamiento a la realidad global minimizando la intromisión y manteniendo la identidad de los participantes como sujetos de investigación (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2010).

De acuerdo a esto se tomó el Decreto 1377 de 2013, para el manejo de la información, su carácter confidencial, para ello se establece un consentimiento (anexo 3) firmado por parte de los

participantes que indica los fines del estudio, los deberes y derechos sobre la información y la voluntad de participación, los datos que se obtuvieron fueron utilizados para la formación profesional y son de conocimiento de la realizadora de este estudio, protegiendo siempre los datos personales y comerciales de manera que personas ajenas no accedan a esta información bajo el estricto cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 sobre la Protección de Datos de Carácter Personal, que establece que “en ningún caso se hacen públicos los datos personales, siempre garantizando plena confidencialidad de los mismos y el riguroso cumplimiento del secreto profesional en el uso y manejo de la información y el material obtenidos” (González, 2007, pág. 90).

Conforme a los fines del proyecto, para la obtención de datos se determinó utilizar un instrumento de medición que integre las variables ausentismo (variable dependiente) y las variables riesgos laborales, demográfica, engagement y cultura (implicación, consistencia y adaptabilidad) como variables independientes. Las variables indicadas se operacionalizan de la siguiente manera:

Ausentismo: “La suma de los periodos en los que los empleados de una organización no están en el trabajo según lo programado, con o sin justificación.” (NTC 3793, 1996)

Riesgos laborales: Factores que se generan en el ambiente laboral o entorno de trabajo “físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales, de saneamiento y de seguridad” que pueden causar riesgos para la salud o la integridad física y mental del trabajador (Sistema General de Riesgos Profesionales, 1994, pág. 2), para este caso se toman los ergonómicos y psicosociales.

Demográfica: Características específicas de la muestra género, edad, estado civil, número de hijos, nivel de instrucción, sector de residencia, antigüedad y tiempo de desplazamiento.

Engagement: “Estado psicológico positivo relacionado con el trabajo que se caracteriza por el vigor, la dedicación y la absorción” (Delgado-Abella & Vanegas, 2013, pág. 6)

Cultura: “Condiciones tecnológicas y del comportamiento de los individuos y grupos las características culturales como: confianza, trabajo en equipo, administración participativa y condiciones laborales humanizadas” (Ouchi en Maestre, 2011, p. 23) afectan el componente humano. Para el presente trabajo las características a resaltar son implicación, consistencia y adaptabilidad.

Con base en ello, en la propuesta de este trabajo se utiliza la adaptación de un cuestionario (anexo 1) diseñado por Anita Arregui en su trabajo sobre el ausentismo laboral en un call center en Ecuador (2018), las modificaciones realizadas en el instrumento original se dirigieron a adaptar los datos sociodemográficos recabados, ya que la validez de criterio y fiabilidad del mismo está establecida en la construcción del editor del mismo. El test utilizado contiene 30 afirmaciones a responder con 4 opciones tipo Likert Nunca, Casi nunca, Casi siempre y Siempre, la construcción de los ítems parte de tomar literalmente diferentes preguntas de instrumentos validados así: de la batería UNIPSIICO cuestionario que evalúa “riesgos psicosociales, de carácter abierto y flexible, construido y validado entre los años 2000 y 2005, en la Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional de la Universidad de Valencia” (Gil-Monte, 2014, pág. 439) preguntas 1, 3, 4, 8, 9, 10, 11, 15, 16 y 30; del cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS cuestionario validado para la evaluación de estresores laborales (Thomson Reuters, 2019) ítems 2, 5 y 6; del Factbook RRHH Hay Group las preguntas 7 y 14 que comprende aspectos relacionados al equipo y organización empresarial (Hay Group - SAP, 2003); del documento CoPsoQ ISTAS21 el ítem 12 que es una herramienta de evaluación y orientada a la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo (Moncada, Llorens, Andrés,

Moreno, & Molinero, 2014); de la guía buenas prácticas INSHT NTP575 el ítem 13, que es un documento que ofrece criterios guía de buenas prácticas con relación a la carga de trabajo mental del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (Escuela Nacional de Medicina del Trabajo, 2015) que aborda integralmente el afrontamiento en los aspectos clínico y preventivo, aptitud y adaptación al puesto y aspectos relativos a las incapacidades temporales y permanentes.

Otro de los instrumentos sobre los que se basó este trabajo es la ENCUESTA Denison Organizacional Culture Survey (DOCS), en su adaptación al español, es una “encuesta estandarizada desarrollada para la medición y evaluación de la cultura organizativa” (Bonavia, Prado, & García-Hernández, 2010, pág. 21), se tomaron los ítems 18, 19, 20 y 21; del cuestionario Utrecht Work Engagement Scale (UWES) las preguntas 22, 23 y 24 en su versión en español, es un instrumento utilizado para la medición de engagement partiendo de que “el engagement en el trabajo se asume como el polo opuesto al burnout. Al contrario de los que padecen burnout, los empleados con engagement tienen un sentido de conexión energética y afectiva con las actividades de su trabajo” (Schaufeli & Bakker, 2004, pág. 6) y finalmente, de la escala CAAdT-30 con una estructura factorial y primera aproximación al estudio de conducta de abandono del trabajo, busca “detectar la disminución del esfuerzo, los retrasos y las ausencias en el trabajo” (Boada-Grau, y otros, 2012, pág. 5) de donde se obtienen los ítems 25, 26, 27, 28 y 29 que “mostró una estructura constituida por cuatro factores: el enmascaramiento de situaciones personales, el disfrute de permisos y licencias legales, la dilación en el tiempo, y los distractores y el uso de recursos de la organización” (Pág. 3).

De las preguntas 1 a 17 se mide la variable riesgo laboral (psicosocial hasta la 15 y ergonómico las otras dos), cultura del 18 al 21 (implicación la 18, consistencia 19 y 20 y adaptabilidad 21), de la 22 a la 24 engagement (compromiso todas) y de la 25 a la 30 ausentismo

(enmascaramiento 25 a 27 y dilación 28 y 29). Para calificar la prueba se tienen en cuenta las claves de las preguntas dividiéndolas en positiva y negativa, las de clave positiva se califican así: 1 Nunca, 2 Casi nunca, 3 Casi siempre y 4 Siempre, por su parte las de clave negativa son calificadas inversamente así: 4 Nunca, 3 Casi nunca, 2 Casi siempre y 1 Siempre. De este modo las de clave positiva son: 1, 2, 3, 5, 6, 7, 12, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, negativa son: 4, 8, 9, 10, 11, 13, 17, 25, 26, 27, 28 y 29; la pregunta 30 es cuantificada en un dato numérico que entre mayor sea es menor la calificación (se toma como promedio de permisos normal 1 por mes es decir 12 es la media normal en este ítem.

Es decir que la calificación máxima es de 120 y la mínima de 30, en la prueba y sobre el promedio general se toma los rangos para establecer si el resultado es alto (91 a 120), medio (60 a 90) o bajo (30 a 60) diferenciando el total de la prueba y el subtotal en cada una de las variables: riesgo laboral (alto 35 a 68, medio 34 a 50, bajo 17 a 33), cultura (alto 13 a 16, medio 9 a 12, bajo 4 a 8), engagement (alto 10 a 12, medio 6 a 9, bajo 3 a 5) y ausentismo (alto 12 a 15, medio 8 a 11, bajo 5 a 7) la 30 (alto 0 a 7, medio 8 a 12 y bajo 13 a 28).

Se hizo un análisis de datos de tipo cuantitativo en la descripción de la población, diagnóstico y para el instrumento de medición y análisis diagnóstico de los hallazgos de ausentismo por causas médicas según las bases de datos de gestión humana (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2010). Mediante un procedimiento diferenciado en fases así:

Fase 1. Documental. A través de un proceso de documentación se identifican las variables intervinientes en la ocurrencia de ausentismo. Se determinan como posibles factores moduladores, ausentismo (variable dependiente) y las variables riesgos laborales, demográfica,

engagement y cultura (implicación, consistencia y adaptabilidad) como variables independientes, que representan variables asociadas en la población objeto.

Fase 2. Establecimiento de categorías y gestión del instrumento. Posterior a la identificación se procede a categorizar en niveles alto, medio y bajo en tendencia absentista en el total de la prueba y para cada variable la calificación máxima es de 120 y la mínima de 30, en la prueba y sobre el promedio general se toma los rangos para establecer si el resultado es bajo (91 a 120), medio (60 a 90) o alto (30 a 60) diferenciando el total de la prueba y el subtotal en cada una de las variables: riesgo laboral (bajo 35 a 68, medio 34 a 50, alto 17 a 33), cultura (bajo 13 a 16, medio 9 a 12, alto 4 a 8), engagement (bajo 10 a 12, medio 6 a 9, alto 3 a 5) y ausentismo (bajo 12 a 15, medio 8 a 11, alto 5 a 7) la 30 (bajo 1 a 4, medio 5 a 8 y alto 9 a 12).

Fase 3. Aplicación de la prueba y análisis de datos. Desde el 15 de Noviembre de manera presencial se realizó la obtención de información, así: inicialmente vía correo electrónico corporativo informó a los participantes o sus líderes de área (personal operativo), los pormenores de la investigación y presentó el instrumento para que sea socializado y comunicado. El investigador se dirigió de manera personal e individual a cada puesto de trabajo con la prueba escrita, aclarando dudas sobre el manejo de información confidencial y de los tipos de pregunta que se encontrarían en el test.

El investigador indicó el término de 20 minutos para contestar, contabilizó el tiempo de ejecución y recibió la encuesta contestada finalizando el 30 de Noviembre. Se solicitaron los datos objetivos de ausentismo de los años 2018 y 2019 al área de Gestión Humana, que incluyen en su base de datos campos como nombre, área, tipo de incapacidad, días de incapacidad, sistema afectado y costo.

Posteriormente, se realizó el montaje de la base de datos con las respuestas obtenidas, concatenadas con los datos de ausentismo reportados por la empresa. El análisis cuantitativo de los datos obtenidos con el instrumento, que se ejecutó en el Statistics Package for Social Science (SPSS) 20.0 y con Excel, realizando la presentación de estadísticos descriptivos demográficos y de relación entre variables, correspondiente. La información fue examinada en cuanto a la prevalencia de ausentismos y su percepción de las variables intervinientes, esta es utilizada para medir “la frecuencia de determinadas características de la población que se quiere estudiar” (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010, p. 129). Este informe contiene los análisis de los ítems correspondientes a las variables antes mencionadas y relacionales con las características demográficas de la población, clasificados en niveles: bajo, medio y alto.

Fase 4. Entrega de documento. Finalmente se realizó un reporte del análisis de variables por medio de un documento escrito y se establecieron conclusiones y recomendaciones sobre el problema de investigación.

4. RESULTADOS

Dentro del marco de este trabajo se realiza la descripción de los resultados hallados después de realizar los análisis de los datos a partir de las bases de datos y los resultados del test de ausentismo.

4.1. Principales eventos que originan el ausentismo laboral (AL)

Inicialmente estos se agrupan para evaluar los principales eventos que originan el ausentismo laboral (AL) por causas médicas, en relación con este aspecto los 23 casos de ausencia en el año 2018 y 2019 por causa médica se describen en las figuras 4, 5 y 6, en 2018 de los 23 casos, todos se presentaron por enfermedad general y sumaron 88 días, las áreas más afectadas son administración y producción, que presentan más inasistencia en agosto-octubre y septiembre-noviembre respectivamente, con múltiples causas y mayor recurrencia en enfermedades digestivas y osteomusculares.

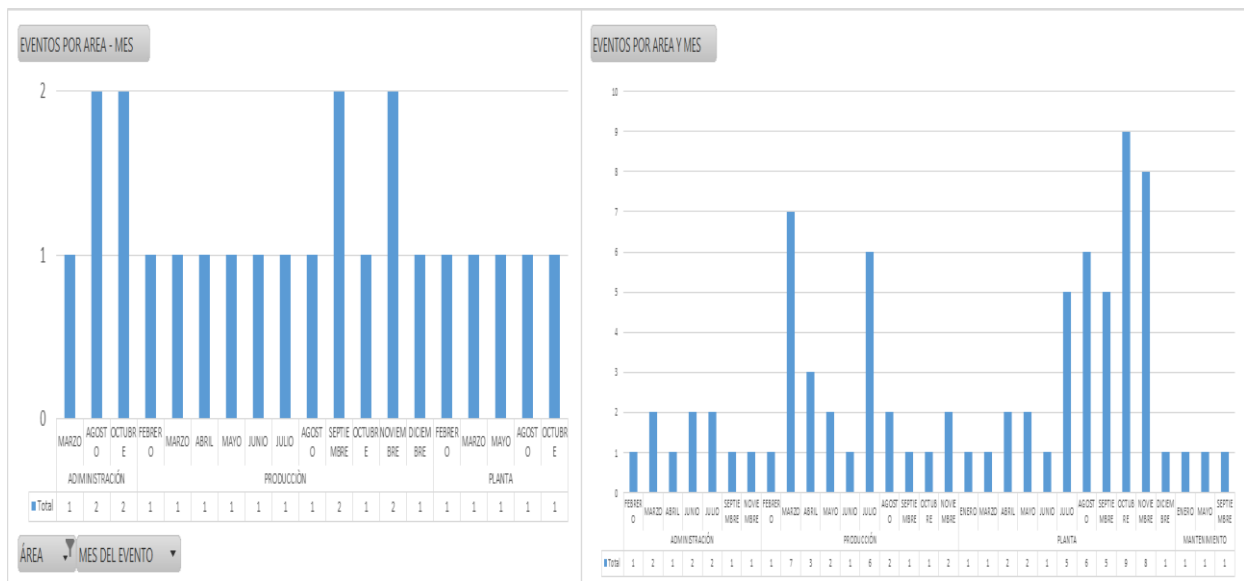


Figura 4. Comparativo de ausencias médicas por área y mes año 2018 y 2019. **Fuente:** Autoría propia

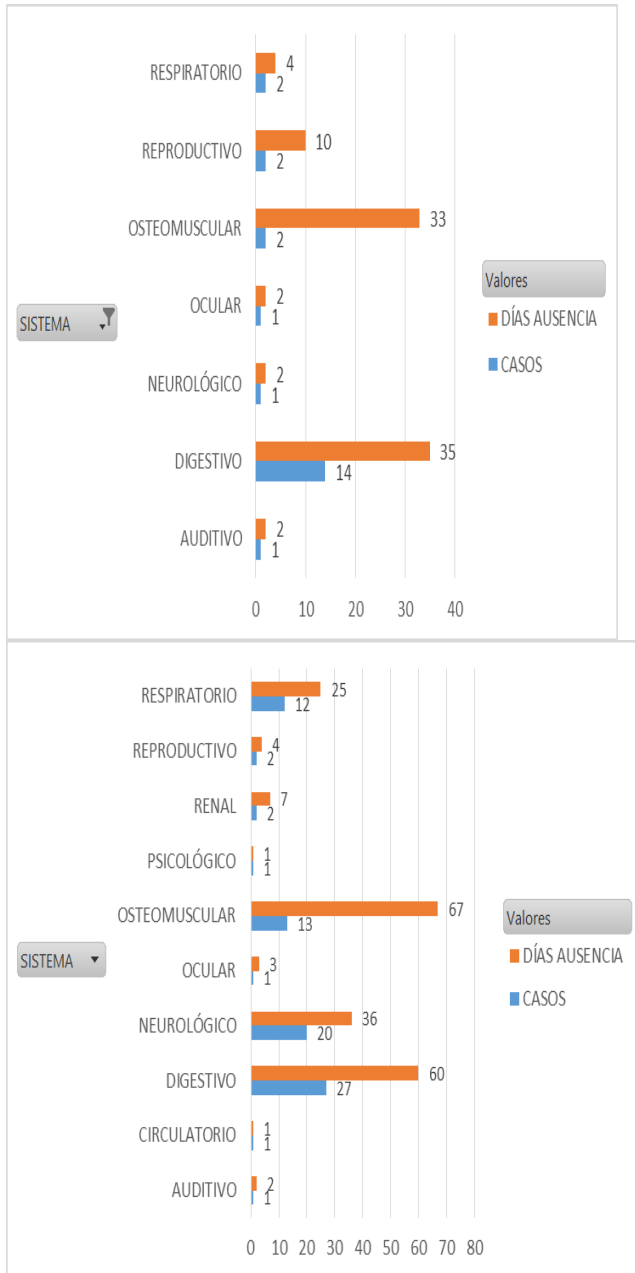


Figura 5. Total días de incapacidad por sistema afectado año 2018 y 2019. **Fuente:** Autoría propia

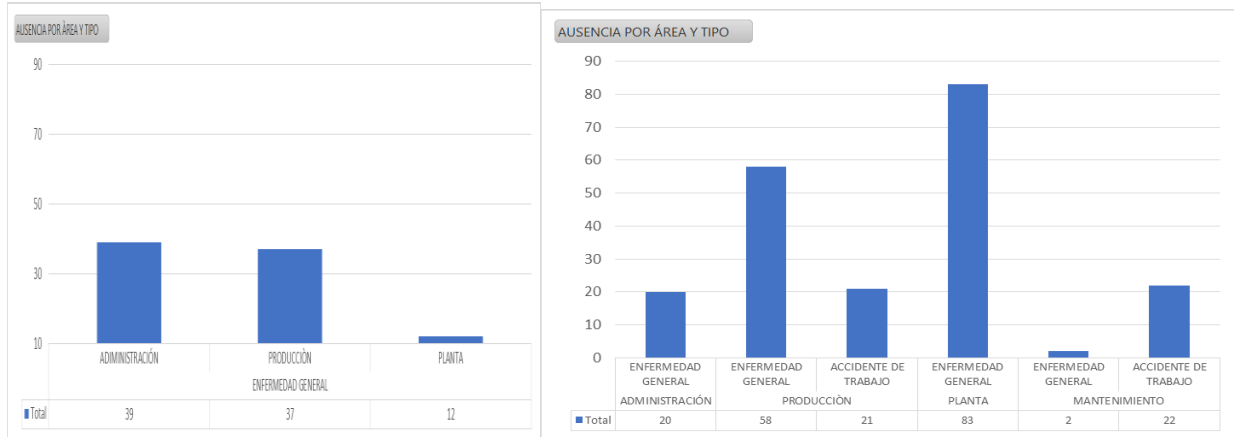


Figura 6. Total de días por área y tipo de incapacidad 2018 y 2019. **Fuente:** Autoría propia

Por su parte en las figuras 4, 5 y 6 se muestra que en lo corrido del año 2019, con corte a Diciembre 5, el mayor número de eventos se dio en producción con picos de frecuencia en marzo y Julio y planta con mayor recurrencia entre julio y noviembre (del total de 80 casos 26 y 41 respectivamente). En cuanto a los sistemas más afectados se evidencian: el osteomuscular, neurológico y digestivo (13, 20 y 27 casos) con mayor recurrencia y finalmente, el tipo de ausencia por causa médica se dio por accidente de trabajo (5 casos, 43 días) y enfermedad general (75 eventos, 163 días) con cifras mayores en planta (83 días enfermedad general) seguidos por producción con 79 días (73% por enfermedad general y 27% por accidente de trabajo).

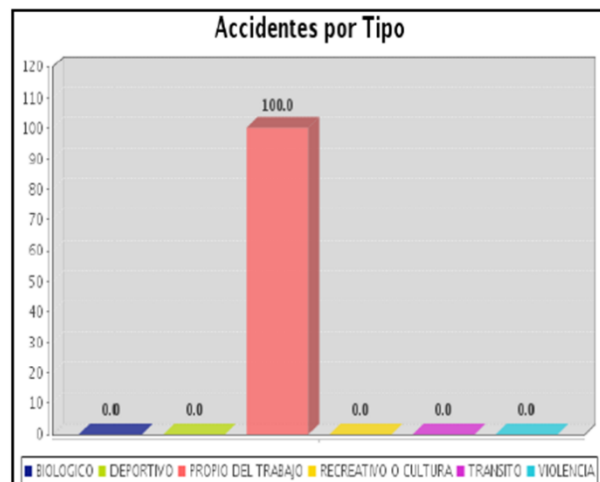
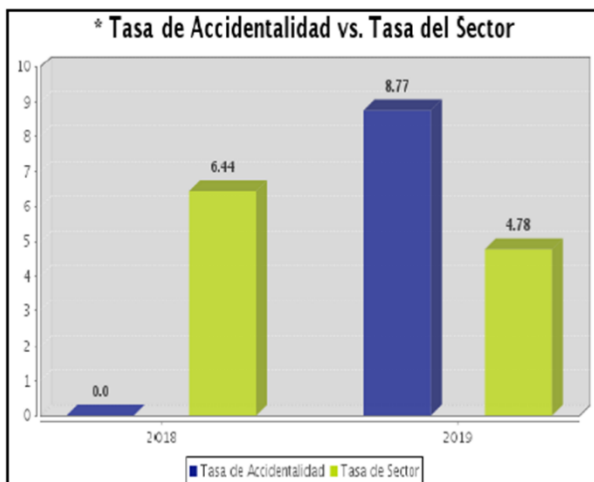


Figura 7. Tasa de accidentalidad comparativa empresa objeto y empresas del mismo sector, discriminada por tipo de accidente. **Fuente:** Informe gerencial SURA ARL (2019)

Específicamente en cuanto a los accidentes de trabajo se evidencia incremento entre el 2018 y 2019 de 8.77% que está un 4.01% por encima de otras empresas del mismo sector (químico), en su mayoría por causas propias del trabajo con compromiso de los sistemas osteomuscular y ocular (figura 7).

Por otra parte las inasistencias por otras causas en los últimos 12 meses (Noviembre 2018 a Noviembre 2019) están entre los 0 y 28 días, el 20% no tomaron ningún permiso y otro 20% tomaron entre 12 y 28 durante el periodo, mientras que el 60% restante tomo entre 4 y 11 permisos durante dicho año (tabla 2). En promedio los encuestados solicitaron 10 permisos, la media normal de permisos esta entre 2 y 18 permisos al año.

Tabla 2. Estadísticos de ausencias por casusas diferentes a médicas

Días de Permiso	Frecuencia	Concepto	Valor
0	6	Media	9.56
1	4		
2	1	Desviación	7.81
3	6		
4	2	Mínimo	0
5	2		
6	1	Máximo	28
7	1		
8	1	Moda	0 y 3 días
10	1		
11	1	N	32
15	1		
16	1		
17	1		

20	2
28	1
Total general	32

Fuente: Autoría propia

En cuanto a los hallazgos del test la tabla 3 presenta los indicadores de tendencias al ausentismo según los resultados del test son 50% en nivel medio y 50% en nivel bajo, el 100% de los participantes se encuentran en nivel bajo en riesgo psicosocial y ergonómico, en cuanto a la cultura organizacional el nivel de riesgo de ausentismo por esta variable es de 2 casos en alto, 24 en medio y 6 de bajo. En cuanto a la percepción de engagement con la empresa los niveles generales están en riesgo medio 24 personas (81%), 16% en bajo (5) y 3% en riesgo alto, 29 de los individuos obtuvo nivel bajo en tendencia absentista y 3 nivel medio.

Tabla 3. Descripción de las variables por nivel de riesgo para la muestra

VARIABLE	%	PARTICIPANTES	NIVEL
Test general	50	16	Medio
	50	16	Bajo
Riesgo psicosocial y ergonómico	100	32	Bajo
Cultura	6	2	Alto
	75	24	Medio
	19	6	Bajo
Engagement	3	1	Alto
	24	81	Medio
	16	5	Bajo
Ausentismo	10	3	Medio
	90	29	Bajo
Días de Permiso	19	6	Bajo

13	4	Medio
68	22	Alto

Fuente: Autoría propia

En el caso de las variables cultura y engagement que presentaron niveles altos de riesgo de tendencias absentistas se realiza un análisis de relación con variables demográficas. Se evidencia mayor cantidad de personas de género femenino con riesgo alto en la variable cultura, en cuanto a la edad el rango alto de tendencia se presenta en personas con los rangos extremos de edad (de 19 a 30 y mayores de 43 años), las 6 personas que se encontraron en nivel alto eran solteras y tenían grados educativos superior y especializado, con menos de 3 años de antigüedad en la empresa. En cuanto a engagement las puntuaciones bajas se dan en menores de 42 años, con un hijo o menos, todos profesionales, con menos de 3 años de antigüedad en la empresa, tanto el tiempo de desplazamiento como el lugar de residencia no inciden en los niveles altos de tendencia pues los participantes que calificaron en este nivel están en todos los rangos de desplazamiento hacia la oficina y viven tanto en el centro como en el norte y sur de la ciudad.

4.2. Impacto que genera el absentismo en la organización

El siguiente aspecto a revisar en los resultados es el que identifica el impacto que genera el absentismo en la organización, para esto se toman los indicadores calculados sobre la información de bases de datos de la empresa. El primero es el que representan el tiempo en días no laborados que suma la ausencia en proporción al total de días laborales (tasa global), por este concepto se determina que el total de días de ausentismo entre causas médicas y otras causas para el 2018 fue de 88 días (tasa global del 28%) y para el 2019 269 días (tasa global del 87%) con un incremento del 59% de un año a otro. La relación de duración promedio de la ausencia,

como el total de días en comparación con la cantidad de episodios (duración media) dio como resultado para el 2018 3.8 y para 2019 3.3.

A nivel económico los costos totales de los ausentismos por año son para 2018 1.669.991 pesos y para 2019 8.358.290 que corresponden a la sumatoria de los salarios devengados durante los ausencias que debe cancelar la empresa cuando estos no superan 3 días en caso de enfermedad común y laboral, más el valor de los salarios percibidos en los días de permiso remunerado, autorizados o tomados.

4.3. Estrategias de intervención

Finalmente, para proponer acciones de mejora en aras de disminuir los problemas del AL en la empresa se integra en la tabla 4 un cronograma de actividades realizado durante el proceso de diagnóstico y evaluación de las causas de AL en la organización. Como resultado se identifican tres vertientes a intervenir la gestión de los datos relacionados con el ausentismo, la realización de actividades de bienestar y la ejecución de actividades de seguridad y salud en el trabajo, lo cual integra las variables cultura, riesgo laboral y engagement con absentismo. Los detalles de las propuestas entregadas se encuentran en el apartado de recomendaciones dentro de la sección conclusiones del presente trabajo.

Tabla 4. Cronograma de actividades en la empresa

ACTIVIDADES	CRONOGRAMA	
	FECHA INICIO	FECHA FINAL
Estudio teórico antecedente	02 de septiembre de 2019	30 de Septiembre de 2019
Identificación y preparación de los instrumentos y fuentes de información para diagnosticar	1 de Noviembre de 2019	15 de Noviembre de 2019
Aplicación de la Encuesta al personal	16 de Noviembre de 2019	30 de Noviembre de 2019
Análisis de los Resultados	1 de Diciembre de 2019	5 de Diciembre de 2019
Establecimiento de estrategias (Plan de Acción)	6 de Diciembre de 2019	12 de Diciembre de 2019

Fuente: Autoría propia

La intervención se realiza mediante la gestión de un plan de acción (tabla 5) especificado en la matriz de intervención de marco lógico presentado a continuación:

Tabla 5. Plan de acción

Resumen Narrativo	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
Fin	Impactos	Medios de verificación	Sostenibilidad
<p>Reducir indicadores actuales de ausentismo de la empresa así:</p> <p>Diagnóstico de otras causas: establecer medios de control de los ausentismos por otras causas que presentan indicadores significativos pero que no tienen unidad de criterio en procedimiento y recolección de datos</p> <p>Control: Detección e intervención de las causas de ausentismo laboral asociadas a condiciones médicas cuyo indicador es alto a cierre de 2019</p> <p>Compromiso: Clarificar los requisitos y procedimientos en caso de ausencias médicas y no médicas, tratamiento normativo y control de la información para optimizar intervenir el problema en estudio</p>	<p>Valor de la disminución en costos por pago de incapacidades /Valor del programa de control de ausentismo *100</p> <p>Meta Aumentar el recobro de incapacidades ante las EPS y disminuir el costo asumido por la empresa</p> <p>Valor de la disminución en costos por pago de incapacidades /Valor del programa de control de ausentismo *100</p> <p>Meta El costo del programa debe ser igual o menor que el valor que se reduce por los días de ausentismo asumidos por la empresa</p>	<p>Control de cada área con base de datos en Excel de TODO tipo de ausencias</p> <p>Informe de análisis de datos y Modelo de intervención</p> <p>Procedimiento en caso de ausencia al puesto de trabajo</p> <p>Matriz de Excel permanente para diligenciar todo tipo de ausencias reportadas por área</p> <p>Constancia de conocimiento del procedimiento para archivar por Recursos Humanos y entrega de formatos de reporte para cada caso de ausencia</p> <p>Control estadístico mensual</p>	<p>El impacto que generan se da en la reducción de costos por incapacidades que no tienen recobro, aumento del nivel de reportes y facilitar el recobro de las mayores a 3 días ante las Empresas Prestadoras de Servicios de Salud (EPS) y la Administradora de Riesgos Laborales (ARL). Impactando el objetivo de generar un agradable y justo entorno laboral para los colaboradores y usando las capacidades que posee la empresa: crear claras relaciones de responsabilidad y consecuencias, innovar y compartir información. A través de estos proyectos, cuyas líneas de acción incluyen el diagnóstico, sistematización e intervención; con miras a aumentar el compromiso de responsabilidad de los trabajadores (que junto a Gestión Humana tienen el nivel de responsabilidad más alto para el logro y sostenimiento), consolidar la información de manera veraz y completa con todo tipo de ausencias y estandarizar el proceso a seguir en caso de ausentismo.</p>

Fuente: Autoría propia

5. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos de la presente investigación, se logró identificar que uno de los factores que están determinando el ausentismo laboral en la empresa Laboratorios Oticof, teniendo en cuenta los datos resultantes de las bases de ausentismo de la organización, son causas médicas y en los hallazgos del instrumento aplicado al evaluar los incrementos del 2018 al 2019, se presentaron niveles medios de tendencia absentista por riesgos laborales (psicosocial y ergonómico) lo que se confirma con la prevalencia de patologías de tipo osteomuscular, digestivo y neurológico (cefaleas y migrañas) cuyos puntajes totales para la prueba de tendencia absentista indican una asociación fuerte de dependencia entre la ocurrencia de incapacidades y la variable riesgo laboral. Es decir, el ausentismo como variable dependiente se ve influido por la presencia de bajos niveles de engagement y cultura que aumentan al riesgo psicosocial, esto reflejado en la presencia de individuos que obtuvieron puntuaciones totales en el nivel alto de estas dos variables. Como ejemplo de esto y las implicaciones que tiene con otras variables se encuentra su relación con el género, donde las respuestas de las mujeres en el nivel alto son más frecuentes que las del sexo masculino, al igual que para los trabajadores menos antiguos y en edades extremas de clasificación (19 a 30 o mayores de 43). Hallazgos compatibles con la teoría de Mendoza (2015) que resalta la existencia de diversos factores que aumenta la frecuencia y cantidad de días de ausencia voluntaria e involuntaria, que lleva componentes intrínsecos y extrínsecos reflejados en ausencias médicas con dictámenes de difícil comprobación o de corto plazo.

Sin embargo, en el objetivo específico de calcular los costos que se pueden generar con estos factores, con el propósito de tomar decisiones que impacten en la producción, fortaleciendo las

áreas implicadas, es indispensable realizar cambios en la recolección de datos de ausencias no asociadas a condiciones médicas y ampliar el análisis con costos operativos de horas extras y retrasos en la operación, a cuyos valores no se accedió por cuestiones de confidencialidad.

Específicamente para el problema planteado, en cada una de las variables consideradas en esta investigación, se encuentra que la mayoría de los encuestados poseen puntuaciones de tendencia absentista media. Esto indica que la percepción general de la población es positiva sobre todo en aspectos como la implicación de las personas hacia la tarea, la consistencia de la organización entre directrices y valores que la distinguen, los procesos de adaptación al cambio, ajuste a los cambios operativos y la percepción de compromiso por parte de los miembros de la organización. De acuerdo con la OIT (2008) son “factores de riesgo inmersos en el concepto de dinámicas de interacción social (modelo biopsicosocial) que convergen en el contexto laboral y pueden propiciar una cultura de ausencia en el marco organizacional cuando no se controla e interviene el fenómeno” (párr. 6). Muestra de ello son los datos obtenidos para indicadores de cultura y engagement, así como la presencia de respuestas que denotan enmascaramiento de las ausencias personales a través de permisos médicos, que presentan prevalencia alta de individuos que tienen bajos puntajes en estas dos variables (nivel alto de riesgo) y tienen ausencias de índole médico.

Esto confirma como factores relacionados con la organización del trabajo, son cruciales en la percepción de realización del individuo. Las dinámicas entre: “trabajo, entorno, las condiciones, y las personas, dentro y fuera del mundo laboral con sus capacidades, necesidades, cultura y hábitos de vida fuera del trabajo. Influyen en el rendimiento”, en el compromiso y por ende, en la ejecución de la tarea (Bautista & Valencia, 2015, p. 89).

Finalmente, para cumplir con el objetivo de proponer acciones de mejoras tendientes a atenuar el impacto de los factores que están generando el ausentismo laboral. Este trabajo presenta importantes hallazgos en los sistemas más afectados en los ausentismos registrados para facilitar la intervención específica. En este aspecto, los traumas (fracturas, contusiones, esguines y desgarros) presentan un número elevado de días de incapacidad, siendo el sistema osteomuscular (mialgias, lumbagos, tortícolis y problemas en las vértebras) el siguiente más afectado en los trabajadores operativos de producción y de otras áreas es el neurológico con dolores de cabeza recurrentes y patológicos, de acuerdo al listado de Gestión Humana. En cuyo caso factores como dificultad para desligar la vida personal de la laboral, poco o nulo tiempo de ocio, percepción de satisfacción, la rutina, enfermedades profesionales, sexo, edad, antecedentes de salud, carga laboral, puesto de trabajo y accidentes laborales tienen implicaciones fuertes (Jiménez, 2014).

Es decir, los alcances de esta investigación permiten determinar variables intervinientes y falencias en la gestión de la problemática lo que facilita que la propuesta de intervención se ajuste, para mejorar la operatividad de la empresa en cuanto a la reducción de índices y costos relativos a los ausentismos laborales. En cuanto a las limitaciones principalmente se presentaron en la consecución de la información relacionada con el registro de ausencias en la empresa, el motivo principal es el carácter altamente confidencial y la falta de sistematización completa de los reportes de incapacidad. Evidenciando que esta es una de los tópicos a tomar en la propuesta de intervención para solucionar la problemática en estudio.

Por ello, al consolidar las conclusiones de esta investigación, se evidencia un panorama del estado de la tendencia absentista en la compañía Laboratorios Oticof, la cual se encuentra en un nivel medio. Sin embargo, es importante resaltar que las personas que presentaron ausentismos,

durante el período evaluado, tienen mayores índices de baja percepción en dimensiones específicas como cultura y engagement. Ello implica la necesidad de revisar la identificación con la tarea, compromiso y consistencia que son indicadores de estas variables.

En este sentido, la planeación en Gestión Humana, requiere estimular la adaptación de los colaboradores, de acuerdo a las estrategias planteadas, al entorno económico y nivel de competitividad, lo que garantiza adaptar los entornos a la productividad, con personas que tengan las habilidades necesarias para resolver cotidianamente a la operación (Arnoletto, 2004). Por ello, se requiere además de claridad sobre las responsabilidades y sus consecuencias, mejoramiento de las competencias para vincular los recursos apoyándose en comunicación asertiva, estabilidad laboral e inteligencia emocional. Cuyo foco inicial en este caso es el reporte oportuno e intervención de la causas del 100% de ausencias que ocurren en la empresa.

Por ello, las capacidades organizacionales deben orientarse al compromiso, responsabilidad, cambio, adaptación y necesidad de mantener una circulación permanente de la información que afecta a la empresa en su operatividad. Interviniendo el rol de administración de Gestión Humana estratégica, con iniciativas de control y compromiso; en la primera, implementando un plan de detección e intervención de las causas de ausentismo laboral asociadas a condiciones médicas mediante sistemas de SST cuyo indicador es alto cierre de 2019 y en la segunda, dando mayor claridad sobre los requisitos y procedimientos en caso de ausencias por causa médica y no médica, tratamiento normativo y medios de control de la información, para optimizar intervenir el problema en estudio. El objetivo de esto es disminuir los indicadores de ausentismo en la organización medidos desde la tasa de ausentismo y el control de registros, donde los beneficios derivados superen los costos en que incurre la empresa para su implementación (plan de acción).

Para cerrar, los resultados mostraron una relación significativa entre los niveles altos de riesgo en cultura y engagement y la presencia de ausentismos, al evidenciar la necesidad de intervenir los factores relacionados con adaptación y compromiso que deben ser trabajados desde la contribución de los empleados, orientando las necesidades de tiempo, desempeño en la tarea, salud y percepción de apoyo en los equipos de trabajo, por medio de iniciativas que faciliten el uso de actividades creativas y de crecimiento en competencias frente a la tarea y su ejecución, flexibilización del tiempo con una programación apoyada por los supervisores y actividades de salud preventivas dentro de los horarios y las instalaciones de la empresa que permitan la reducción de estrés, la identificación de patologías oportunamente y que mejoren las tendencias absentistas, la identificación de los colaboradores con la organización y el alcance de metas.

6. REFERENCIAS

- Alvarado, O., & Monroy, R. (2013). Cultura organizacional en una empresa propiedad de sus trabajadores. *Cuadernos de Administración*, 259-283.
- ANDI. (2015). *Resultados Encuesta Ausentismo, Incapacidades Médicas y Restricciones*.
- Antakli, A., & Quero, N. (2014). *Trabajo de grado para optar el título de Industriólogo: Relación entre motivación y ausentismo laboral en la Universidad Nacional Experimental de la seguridad*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- ARL SURA. (2019). *Extracto gerencial 2018-2019*. Medellín: SURA.
- Arnoletto, E. J. (2004). *Cultura, clima organizacional y comportamiento humano en las organizaciones*. Dirección de Capacitación de Cuadros y Estudios de Dirección (DCCED).
- Arregui, A. (2018). *El ausentismo laboral. Caso: "Área Call Center institución financiera privada del Ecuador"*. Quito: Trabajo de grado.
- Arseg. (2015). *Compendio de Normas Legales Sobre Salud Ocupacional*. Bogotá: Arseg.
- Bautista, I., & Valencia, S. (2015). *Motivación laboral en los trabajadores del área administrativa del hospital san Andrés - E.S.E - de Tumaco, durante el primer semestre de 2015. Trabajo para optar por el título de especialista en gerencia de la salud ocupacional*. Tumaco: UNIVERSIDAD CES DE MEDELLIN FACULTAD POSGRADOS EN SALUD PÚBLICA.
- Boada-Grau, J., Macii-Simo, S., Goll-Ripol, M., Vigil-Colet, A., Angulo, E., & Medina, R. (2012). CAdT-30: Estructura factorial y primera aproximación al estudio de su fiabilidad de la escala sobre conducta de abandono del trabajo. *Revista Mexicana de Investigación en Psicología*, 4(1), 2-13.

- Bonavia, T., Prado, V., & García-Hernández, A. (2010). Adaptación al español del instrumento sobre cultura organizacional de Denison. *SUMMA Psicológica*, 7(1),15-32.
- Bonilla Serrano, D. C., Carrasco Espitia, L. M., Flórez Cuestas, A. M., Matínez Barbosa, L. P., Pardo Fagua, C. M., & Jimenez Barbosa, W. G. (2014). Ausentismo laboral en el centro de atención médica inmediata Vista Hermosa I nivel, empresa social del Estado. Bogota D.C.
- Codigo Sustantivo del Trabajo, Artículo 57 numeral 6 (05 de 08 de 1950).
- Delgado, L., & Forero, C. (2004). Estado del arte de las investigaciones sobre factores psicológicos en la cultura organizacional, realizadas en facultades de psicología de Bogota adscritas a ASCOFAPSI (1998-2003). *Acta Colombiana de Psicología*, No. 11, pp. 81-96.
- Delgado-Abella, L., & Vanegas, M. (2013). *Psicología Organizacional: perspectivas y avences*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Do Carmo, M., Barcellos, R., & Da Silva, L. (2010). exceso de trabajo y agravios mentales a los trabajadores de la salud.
- Escuela Nacional de Medicina del Trabajo. (2015). *Guía Práctica de Salud Laboral para la valoración de: APTITUD EN TRABAJADORES CON RIESGO DE EXPOSICIÓN A CARGA FÍSICA*. Madrid: Escuela Nacional de Medicina del Trabajo.
- Florez, M. (2014). *Estres laboral en empresas de proiducción*. Trabajo de grado: Universidad de Manizales.
- Gestión Humana. (2019). *Informe caracterización ausentismo Oticoff S.A.S*. Bogotá.
- Gil-Monte, P. (2014). *Manual de psicología aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales*. Madrid, ESPAÑA: Difusora Larousse.

- Gómez, I. (2006). Salud laboral: a la luz de las nuevas condiciones de trabajo.
- Gómez, P., Hernández, J., & Méndez, M. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. *Ciencia del Trabajo*, 49-56.
- González, M. (2007). Aspectos éticos de la investigación cualitativa. *Revista iberoamericana de investigación*, 85-103.
- Hay Group - SAP. (2003). *FACTBOOK RECURSOS HUMANOS*. España: Aranzadi.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill Educación.
- Jiménez, F. (2014). Tesis de grado para optar el título de maestría en administración de salud: condiciones que fomentan el ausentismo laboral en el personal de enfermería y su impacto financiero en una institución de salud de alta complejidad en la ciudad de bogotá entre. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana: Facultad de ciencias económicas y administrativas.
- Laboratorios Oticoff. (5 de Diciembre de 2019). *laboratoriooticoff.com*. Obtenido de <https://www.laboratoriooticoff.com/laboratorio-oticoff>
- Ley 1562, Republica de Colombia (11 de 07 de 2012).
- Maestre, A. (2011). Cultura organizacional de una mediana empresa del municipio de Envigado, Antioquia. *Tesis para optar por el título de maestría en administración del desarrollo humano y organizacional*. Envigado: Universidad Tecnológica de Pereira.
- Martocchio, J., & Jim , D. (2003). Employee absenteeism as an affective event. *Human Resource Management Review*, 227–241.

- Melamed, S., Ben-Avi, I., Luz, J., & Green, M. S. (1995). Objective and subjective work monotony: Effects on job satisfaction, psychological distress, and absenteeism in blue-collar workers. *Journal of Applied Psychology*, 0(1), 29–4.
- Meliá, J., Nogareda, C., Lahera, & Duro, A. (2006). Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales. En J. Peiró, R. Pou, Salanova, D. Gracia, J. de Bona, J. Bajo, & F. Martinez-Losa, *Principios comunes para la evaluación de riesgos psicosociales en la empresa* (págs. 13-36). Barcelona: Foment del Treball Nacional.
- Mendoza, R. (2015). Antecedente investigativo: Insatisfacción laboral como predictor del ausentismo en un hospital público.
- Mesa, F., & Kaempffer, A. (2004). 30 años de estudio sobre ausentismo laboral en Chile: una perspectiva por tipos de empresas. *Revista Médica de Chile*, 132: 1100-1118.
- Ministerio del Trabajo. (26 de Mayo de 2015). Reglamentario del Sector Trabajo. *Decreto 1072*. Bogotá.
- Molinera, J. (2006). *Ausentismo Laboral. In Causas, Control y Nuevas Formas, Técnicas para su Reducción*. Madrid: Editorial Fundación Confemetal. Sda. Edición.
- Moncada, S., Llorens, C., Andrés, R., Moreno, N., & Molinero, E. (2014). *Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales*. Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud.
- Navarro, J. (2009). Modelos de intervención psicosocial en las organizaciones frente al estrés laboral.
- NTC 3793 (15 de 05 de 1996).

Organización Internacional del Trabajo. (1991). *Enciclopedia de Salud, Seguridad e Higiene en el Trabajo*. España. t.1: 5-11: Centro de Publicaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Organización Internacional del trabajo. (12 de Septiembre de 2008). *OIT*. Obtenido de Recuperado Octubre 04, 2016, <http://www.ilo.org/global/statistics-and-databases/statistics-overview-and-topics/safety-and-health/lang--es/index.htm>

Ortega, R. (2004). *La satisfacción laboral del personal operativo de enfermería. Tesis para obtener el título de maestra en administración de la atención de enfermería*. México: Universidad Autónoma de San Luis Potosí.

Oshagbemi, T., Wanous, J. P., Hudy, M. J., & Reichers, A. E. (1997). Overall Job Satisfaction: How Good Are Single-Item Measures? *Journal of applied Psychology*, 82(2), 247-267.

Peiró, J. (2004). El Sistema de Trabajo y sus Implicaciones para la Prevención de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo. *Psychological Universe*, 179-186.

Peiró, J., & Rodríguez, I. (2008). El estrés laboral, liderazgo y salud organizacional.

Peiró, J., Rodríguez, I., & González, M. (2008). *El absentismo laboral, antecedentes, consecuencias y estrategias de mejora*. Valencia: Universitat de València: Guada Impresores, SL.

Pimienta, j., Pimienta, J., & Alderon , J. (2016). Análisis de los factores que inciden en la deserción laboral de pilotos y tecnólogos pertenecientes al área de aviación policia.

Prevencionar. (11 de 10 de 2016). <http://prevencionar.com.co>. Obtenido de <http://prevencionar.com.co/2016/10/11/el-ausentismo-laboral/> (consultado 19 de Septiembre de 2017)

- Puentes, A., & Pulido, N. (2010). PERSONALIDAD Y AUSENTISMO EN TRABAJADORES DE SERVICIOS GENERALES DE UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA. *Hacia la Promoción de la Salud*, 15, 29 - 40.
- Raegen, T., Miller, T., & Murnane, R. (2008). Efectos del ausentismo en la productividad de los maestros. *Revista Internacional del Trabajo*, Vol. 127 .
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson-Prentice Hall.
- Romero Burillo, A. M. (2013). *La gestión del absentismo laboral: impacto económico, aspectos sociales y psicológicos y régimen jurídico-laboral*. Valencia: Editorial Tirant Lo Blanch.
- Salazar, M., & Gutiérrez, A. (2016). La motivación en el sector de servicios ¿Que hace que un trabajador realice más de lo que se espera? *Revista empresarial*, 7-12.
- Saldarriaga, F., & Martínez, E. (2006). Factores asociados al ausentismo laboral por causa médica en una institución de educación superior.
- Sanin, A. (2012). *Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios*. Castellon: Universidad Jaume I.
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2004). *UWES UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE*. Occupational Health Psychology Unit: Utrecht University.
- Sistema General de Riesgos Profesionales, Decreto 1295 (Ministerio de gobierno 22 de Junio de 1994).
- Suárez Guerra, D. S., & Ángel Ospina, A. (2015). Caracterización del ausentismo laboral por causa médica en una EPS de la ciudad de Medellín. Medellín.
- Thomson Reuters. (23 de Noviembre de 2019). *ww.lexnova.es*. Obtenido de http://www.lexnova.es/Pub_In/Supuestos/supuesto143.htm

Uwe, F. (2004). *Introducción a la investigación cualitativa*. Alemania: Fundación Paideia Galiza y Ediciones MORATA.

Yáñez , R., Arenas, M., & Ripoll, J. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral.

Zenteno-Hidalgo, Á., & Duvan-Silva, C. (2016). Carola; Durán Silva, Cristian Andrés. *Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso*, 26(59), 119-135.

ANEXOS

Anexo 1 Instrumento adaptado

CUESTIONARIO CAUSAS AUSENTISMO LABORAL

A continuación le presentamos un cuestionario que tiene como objetivo identificar las variables asociadas a la generación de ausentismo laboral, favor indicar para cada ítem la frecuencia con que ocurre la condición indicada, marcando con una X el número que mejor la describa, según los siguientes criterios:

1	Nunca
2	Casi nunca
3	Casi siempre
4	Siempre

Favor tomar en cuenta para aquellos ítems donde se menciona al Supervisor que se está haciendo referencia a su Jefe inmediato del día a día en el trabajo.

El cuestionario tiene una finalidad exclusivamente académica y sus respuestas son anónimas, es de fundamental importancia que responda a todas las preguntas planteadas. Su contribución será de gran aporte para el desarrollo de la investigación.

Gracias

Seguidamente se solicitan algunos datos personales que permitirán agrupar las respuestas:

INFORMACION PERSONAL	
GENERO:	_____
EDAD:	Años <input type="text"/>
ESTADO CIVIL:	Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Divorciado <input type="checkbox"/> Unión Libre <input type="checkbox"/> Viudo <input type="checkbox"/>
HIJOS:	# <input type="text"/>
NIVEL DE INSTRUCCIÓN:	Bachiller <input type="checkbox"/> Estudios superiores concluidos <input type="checkbox"/> Post grado <input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/>
SECTOR DE RESIDENCIA:	Norte <input type="checkbox"/> Centro <input type="checkbox"/> Sur <input type="checkbox"/>
TIEMPO EN EL AREA:	Años / meses <input type="text"/>
TIEMPO QUE LE TOMA LLEGAR A LA EMPRESA:	_____

CUESTIONARIO CAUSAS AUSENTISMO LABORAL

ÍTEM	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				

CUESTIONARIO CAUSAS AUSENTISMO LABORAL

ÍTEM	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

Anexo 2 Bases de datos 2018 y 2019

ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE AUSENTISMO LABORAL 2018													
MES DEL EVENTO	CARGO	ÁREA	TIPO DE EVENTO	PERIODO DE INCAPACIDAD		DÍAS DE INCAPACIDAD	PRORROGA	TOTAL DÍAS DE	DÍAS CARGADOS	DÍAS DE INCAPACIDAD	CÓDIGO DIAGNÓSTICO	DESCRIPCIÓN DE LA CATEGORÍA DE LA	COSTOS ASUMIDOS
				INICIAL	FINAL								
FEBRERO	OPERARIA	B	A.O. - E.G.	12/02/2018	15/02/2018	3	0	3	0	3	K010	DIENTES INCLUIDOS	\$ 0
FEBRERO	ANALISTA FISIQUIMICO	C	A.O. - E.G.	22/02/2018	23/02/2018	2	0	2	0	2	K531	DIARREA FUNCIONAL	\$ 0
MARZO	AUXILIAR ASEGURAMIENTO	A	A.O. - E.G.	6/03/2018	19/03/2018	14	14	28	0	28	S800	CONTUSION DE LA RODILLA	\$ 0
MARZO	ANALISTA MICROBIOLOGIA	C	A.O. - E.G.	12/03/2018	12/03/2018	2	0	2	0	2	H103	CONJUNTIVITIS AGUDA NO ESPECIFICADA	\$ 0
MARZO	OPERARIA	B	A.O. - E.G.	27/03/2018	31/03/2018	5	0	5	0	5	Z302	ESTERILIZACION	\$ 0
ABRIL	OPERARIA	B	A.O. - E.G.	2/04/2018	3/04/2018	2	0	2	0	2	R104	OTROS DOLORES ABDOMINALES Y LOS NO ESPECIFICADOS	\$ 0
MAYO	OPERARIA	B	A.O. - E.G.	15/05/2018	16/05/2018	2	0	2	0	2	H82X	SINUSITIS VERTIGINOSAS EN ENFERMOS CLASIFICADAS EN OTRA CATEGORIA	\$ 0
MAYO	AMICROBIOLOGIA	C	A.O. - E.G.	25/05/2018	29/05/2018	5	0	5	0	5	D12	TUMOR BENIGNO LIPOMATOSO DE PIEL Y DE TEJIDO SUBCUTANEO DE MIEMBROS	\$ 0
JUNIO	JEFE DE BODEGA	B	A.O. - E.G.	19/06/2018	19/06/2018	1	0	1	0	1	K083	RAIZ DENTAL RETENIDA	\$ 0
JULIO	OPERARIA	B	A.O. - E.G.	23/07/2018	24/07/2018	2	0	2	0	2	J339	ENFERMEDAD DE LAS VIAS RESPIRATORIAS SUPERIORES, NO ESPECIFICADA	\$ 0
AGOSTO	A.VALIDACIONES	A	A.O. - E.G.	1/08/2018	2/08/2018	2	0	2	0	2	A083	OTRAS ENTERITIS VIRALES	\$ 0
AGOSTO	OPERARIA	B	A.O. - E.G.	14/08/2018	15/08/2018	2	0	2	0	2	J060	LARINGOFARINGITIS AGUDA	\$ 0

ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE AUSENTISMO LABORAL 2018													
MES DEL EVENTO	CARGO	ÁREA	TIPO DE EVENTO (A.T., E.G., E.S.)	PERIODO DE INCAPACIDAD		DÍAS DE INCAPACIDAD	PRORROGA	TOTAL DÍAS DE INCAPACIDAD	DÍAS CARGADOS	DÍAS DE INCAPACIDAD	CÓDIGO DIAGNÓSTICO	DESCRIPCIÓN DE LA CATEGORÍA DE LA CONDICIÓN DE SALUD	COSTOS ASUMIDOS \$ P.
				INICIAL	FINAL								
ENERO	COORDINADOR DE FISIQUIMICO	C	A.C. - E.G.	14/01/2018	15/01/2018	0	0	0	0	0	A083	OTRAS ENTERITIS VIRALES	\$ 0
ENERO	OPERARIA	D	A.T.	28/01/2018	3/02/2018	7	10	17	0	17	S518	HERIDAS DE OTRAS PARTES DEL ANTEREZO	\$ 0
FEBRERO	OPERARIA	B	A.C. - E.G.	18/02/2018	19/02/2018	2	0	2	0	2	A085	OTRAS INFECCIONES INTESINALES ESPECIFICADAS	\$ 0
FEBRERO	DIRECTORA TECNICA	A	A.C. - E.G.	18/02/2018	22/02/2018	5	0	5	0	5	B026	HERPES ZOSTER SIN COMPLICACIONES	\$ 0
MARZO	OPERARIA	B	A.C. - E.G.	1/03/2018	1/03/2018	1	0	1	0	1	A083	OTRAS ENTERITIS VIRALES	\$ 0
MARZO	OPERARIA	B	A.C. - E.G.	5/03/2018	6/03/2018	2	0	2	0	2	B346	INFECCION VIRAL NO ESPECIFICADA	\$ 0
MARZO	SECRETARIA	A	A.C. - E.G.	7/03/2018	8/03/2018	2	0	2	0	2	R104	OTROS DOLORES ABDOMINALES Y LOS NO ESPECIFICADOS	\$ 0
MARZO	AUXILIAR DE LABORATORIO	C	A.C. - E.G.	11/03/2018	12/03/2018	2	0	2	0	2	A09X	GASTROENTERITIS DE ORIGEN INFECCIOSO	\$ 0
MARZO	OPERARIA	B	A.C. - E.G.	13/03/2018	13/03/2018	1	0	1	0	1	R51X	CEFALEA	\$ 0
MARZO	OPERARIA	B	A.C. - E.G.	13/03/2018	13/03/2018	2	0	2	0	2	K207	GASTRITIS NO ESPECIFICADA	\$ 0
MARZO	OPERARIO	B	A.C. - E.G.	15/03/2018	15/03/2018	1	0	1	0	1	A084	INFECCION INTESINAL VIRAL SIN OTRA ESPECIFICACION	\$ 0
MARZO	OPERARIA	B	A.C. - E.G.	18/03/2018	20/03/2018	3	0	3	0	3	J019	SINUSITIS AGUDA NO ESPECIFICADA	\$ 0
MARZO	OPERARIO	B	A.C. - E.G.	25/03/2018	27/03/2018	2	0	2	0	2	A060	DISENTERIA AMEBIANA AGUDA	\$ 0
MARZO	ANALISTA VALIDACIONES	A	A.C. - E.G.	26/03/2018	28/03/2018	3	0	3	0	3	M811	TRASTORNO DE DISCO LUMBAR Y OTROS CON PARALISIS/CIEMAS	\$ 0
ABRIL	JEFE CONTROL CALIDAD	A	A.C. - E.G.	3/04/2018	3/04/2018	1	0	1	0	1	S900	CONTUSION DEL TOBILLO	\$ 0
ABRIL	OPERARIA	B	A.C. - E.G.	4/04/2018	4/04/2018	1	0	1	0	1	N390	INFECCION DE VAS URINARIAS, SÍND NO ESPECIFICADO	\$ 0
ABRIL	ANALISTA FISIQUIMICO	C	A.C. - E.G.	11/04/2018	12/04/2018	2	0	2	0	2	M545	LUMBAGO NO ESPECIFICADO	\$ 0

Anexo 3. Consentimiento asistido

Consentimiento informado

Este documento busca explicar la utilización que se le dará a los datos resultantes de su participación en el programa de prevención en seguridad y salud en el trabajo. Léalo atentamente y consulte las dudas que tenga.

Se realiza una encuesta en las oficinas de la empresa, para un estudio formativo para la materia de grupo de investigación facultad de ciencias sociales del Politécnico Grancolombiano. El cuestionario que se presenta tiene el fin de medir su percepción de ausentismo.

Los datos que se obtengan, se utilizarán solo con fines de formación y serán manipulados por el realizador de este proyecto, estos datos personales se guardan en sitio seguro y ninguna persona ajena podrá acceder a esta información, incluyendo su empresa, cumpliendo la Ley 1581 de 2012 Decreto 1377 de 2013 sobre la Protección de Datos de Carácter Personal. No se harán públicos los datos personales, para garantizar la confidencialidad y el cumplimiento del secreto profesional en el uso y manejo de la información y el material resultante.

Sin embargo, en el caso de que en algún momento usted desee dejar de participar a partir de ese momento se dejará de utilizar sus respuestas y datos. Tomando esto en consideración y bajo esas condiciones, ACEPTO participar y que los datos derivados sean utilizados para el objetivo especificados en este documento.

En _____, a los..... días de..... de 201...

FIRMA	FIRMA