

1-1-2008

# Factores psicosociales que influyen en el ausentismo laboral del personal administrativo Gamma Ingenieros S.A, Bogotá D.C.

Nancy Janeth Borda Garzón  
*Universidad de La Salle*

Lida Angelica Sánchez Piraquive  
*Universidad de La Salle*

Follow this and additional works at: [https://ciencia.lasalle.edu.co/trabajo\\_social](https://ciencia.lasalle.edu.co/trabajo_social)

---

## Citación recomendada

Borda Garzón, N. J., & Sánchez Piraquive, L. A. (2008). Factores psicosociales que influyen en el ausentismo laboral del personal administrativo Gamma Ingenieros S.A, Bogotá D.C.. Retrieved from [https://ciencia.lasalle.edu.co/trabajo\\_social/46](https://ciencia.lasalle.edu.co/trabajo_social/46)

This Trabajo de grado - Pregrado is brought to you for free and open access by the Facultad de Ciencias Económicas y Sociales at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in Trabajo Social by an authorized administrator of Ciencia Unisalle. For more information, please contact [ciencia@lasalle.edu.co](mailto:ciencia@lasalle.edu.co).

**FACTORES PSICOSOCIALES QUE INFLUYEN EN EL AUSENTISMO  
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO GAMMA INGENIEROS  
S.A, BOGOTÁ D.C.**

**NANCY JANETH BORDA GARZON  
LIDA ANGELICA SANCHEZ PIRAQUIVE**

**UNIVERSIDAD DE LA SALLE  
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL  
DESARROLLO HUMANO Y CALIDAD DE VIDA  
BOGOTÁ, D.C.  
2008**

**FACTORES PSICOSOCIALES QUE INFLUYEN EN EL AUSENTISMO  
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO GAMMA INGENIEROS  
S.A, BOGOTÁ D.C.**

**NANCY JANETH BORDA GARZÓN  
LIDA ANGÉLICA SANCHEZ PIRAQUIVE**

**Trabajo de grado para optar el título de Trabajadora Social**

**Asesora  
LUZ MARINA PAVA BARBOSA  
Trabajadora Social**

**UNIVERSIDAD DE LA SALLE  
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL  
DESARROLLO HUMANO Y CALIDAD DE VIDA  
BOGOTÁ, D.C.  
2008**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecemos a Dios por permitirnos alcanzar este logro, por su presencia y compañía en nuestras vidas.

A la Universidad de La Salle y a la Facultad de Trabajo Social, por posibilitarnos el conocimiento y la formación como personas y profesionales, así mismo por brindarnos la oportunidad de aplicar el conocimiento adquirido durante el desarrollo de la carrera.

A nuestra asesora de investigación Luz Marina Pava Barbosa, quien con su conocimiento, paciencia, entrega y dedicación hizo posible la realización, desarrollo y entrega de esta investigación.

Así mismo, el grupo investigador agradece a la empresa Gamma Ingenieros S.A y colaboradores/as, especialmente el área de Gestión Integral y Recursos Humanos.

A nuestras familias, que con su apoyo incondicional hicieron posible este logro.

Primero quiero agradecerle a Dios porque en cada momento del camino me ilumino con sabiduría y estuvo a mi lado para permitir que este sueño se hiciera realidad. A mis Padres porque con su esfuerzo, apoyo incondicional, comprensión y amor me enseñaron a luchar por los sueños y han estado a mi lado en los momentos difíciles. A mi Abuelita por su amor y dedicación que desde el Cielo me protege y me ilumino para cumplir mi sueño. A mis Tías por con su cariño, apoyo incondicional, comprensión y porque nunca han dejado de creer en mi. A mi hermano porque con su apoyo y comprensión hizo posible que culminara la Carrera y a mi novio Uto porque con su amor, apoyo y comprensión me alegró y me dio fuerza en los momentos difíciles.

**Nancy Janneth Borda Garzón**

Agradezco A Dios por ser mi dador de vida, sabiduría y entendimiento.  
A mí amada familia.  
A mi madre, por ser la mujer ejemplo de vida, noble, leal y dedicada que con su infinito amor y apoyo incondicional ha hecho que este sueño se haga realidad.  
A mi padre por darme la mejor lección de vida: perseverancia, optimismo y constancia ante las adversidades de la vida.  
A ellos que con su sacrificio y apoyo incondicional me han regalado la invaluable oportunidad de ser profesional.  
Al ser con quien he empezado a compartir los caminos de la vida, a mi esposo y amigo que con cada palabra, cada beso y cada gesto de amor me ha enseñado a dar valor a las pequeñas cosas.  
A mi compañera de batalla, por ser incondicional en estos años de profundas alegrías.  
Y...a todas aquellas personas que celebran junto a mí este logro.

**Lida Angélica Sánchez Piraquive**

**Nota de aceptación**

---

---

ROSA MARGARITA VARGAS DE ROA  
Decana Facultad de Trabajo Social

---

MARTHA ROCIO VELAZCO RODRIGUEZ  
Jurado

---

BEATRIZ DUQUE BOTERO  
Jurado

Bogotá, D.C, Septiembre 4 del 2008

## **ADVERTENCIA**

**“Ni la universidad, ni el asesor, ni el jurado calificador  
son responsables de las ideas expuestas  
por el graduado”.**

**Reglamento Estudiantil, Capítulo XII  
de los requisitos de grado, Art. 90.**

## LISTA DE CUADROS

		<b>Pág.</b>
Cuadro Nº 1	Revisión investigativa y virtual	17
Cuadro Nº 2	Factores de riesgo	33
Cuadro Nº 3	Población sede administrativa	54
Cuadro Nº 4	Categorías y Subcategorías de Análisis de Información	57
Cuadro Nº 5	Fases de la Investigación	58
Cuadro Nº 6	Tiempo de vinculación en la empresa	62
Cuadro Nº 7	Población según sexo	63
Cuadro Nº 8	Población según edad	63
Cuadro Nº 9	Población según estado civil	64
Cuadro Nº 10	Número de hijos	64
Cuadro Nº 11	Edades de los hijos	65
Cuadro Nº 12	Procedencia	66
Cuadro Nº 13	Lugar de residencia	67
Cuadro Nº 14	Nivel educativo	68
Cuadro Nº 15	Jornada	69
Cuadro Nº 16	Tipo de contrato	69
Cuadro Nº 17	Salario mensual	69



## LISTA DE ANEXOS

		<b>Pág.</b>
Anexo 1	Rastreo de información investigaciones ausentismo laboral	92
Anexo 2	Legislación de salud ocupacional	95
Anexo 3	Guía de entrevista semiestructurada	98
Anexo 4	Guía de observación no participante	104
Anexo 5	Aval institucional	105
Anexo 6	Entrega resultados preliminares y finales	106
Anexo 7	Sustentación	107

## TABLA DE CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
SUMMARY	
GLOSARIO	12
INTRODUCCIÓN	14
1. ANTECEDENTES	16
1.1 JUSTIFICACIÓN	20
1.2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	21
1.3 OBJETIVOS	22
2. REFERENTES	24
2.1 REFERENTE CONCEPTUAL	24
2.1.1 SALUD OCUPACIONAL	24
2.1.2 FACTORES PSICOSOCIALES	34
2.1.3 AUSENTISMO LABORAL	38
2.2 REFERENTE LEGAL	42
2.3 REFERENTE CONTEXTUAL	46
3. DISEÑO METODOLÓGICO	49
3.1 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN	49
3.2 INTERÉS DE CONOCIMIENTO	50
3.3 MÉTODO	50

	<b>Pág.</b>
3.4 POBLACIÓN	51
3.5 CRITERIOS DE SELECCIÓN	52
3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	53
3.7 ESTRATEGIAS DE VALIDACIÓN CONFIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN	55
3.8 ORDENAMIENTO, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	56
4. RESULTADOS	58
4.1 PERFIL SOCIODEMOGRAFICO DE LOS COLABORADORES /AS	58
4.2 FACTORES PSICOSOCIALES	64
4.3 AUSENTISMO LABORAL	78
CONCLUSIONES	82
RECOMENDACIONES	84
APRENDIZAJES	86
BIBLIOGRAFÍA	88
ANEXOS	92
ABSTRACT	108

## RESUMEN

La investigación titulada “Factores Psicosociales que influyen en el ausentismo laboral del personal administrativo de Gamma Ingenieros S.A”, se refiere, a la importancia que tiene para una organización el bienestar físico y psicológico de los colaboradores/as, abordando el tema del ausentismo desde la influencia de los factores psicológicos.

La investigación de tipo cualitativo, se desarrolla con 59 colaboradores/as, en base a la aplicación de entrevistas semi-estructuradas y observación no participante, con el fin de identificar los factores psicosociales que influyen en el ausentismo laboral en la empresa, dado el interés por parte del grupo de investigación y la empresa en contribuir al bienestar laboral y mejoramiento de la calidad de vida de sus colaboradores/as.

**Palabras claves:** Salud ocupacional, Factores Psicosociales, Medio ambiente de Trabajo, Factores psicológicos, Ausentismo Laboral.

## SUMMARY

The investigation named “Psychological factors that influence in the job absence of manager workers in Gamma Engineers S.A” talks about the importance that have the physical and psychological well being of theirs workers for any enterprise, tackling the absence topic since the influence of psychological factors.

This investigation is qualitative, and it is developed with 59 collaborators and it is based in semi-constructed interviews and non participant view, that is with the idea of identifier the psychological factors that influence in the job absent in the enterprise because the investigator group and the enterprise need to help to increase the job well being and improve the quality of life of theirs workers.

**Key words:** Occupational health, psychological factors, work environment, psychosocial factors, job absence

## GLOSARIO

**MEDIO AMBIENTE FÍSICO DE TRABAJO:** Se tratan de los factores de orden físico en general que, aparte de sus influencias directas como causas de accidentes y enfermedades profesionales, tienen una potencialidad estresante que incide en el bienestar y la satisfacción del trabajador (OIT - OMS,1980).

**AUSENTISMO LABORAL:** La no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidos los periodos vacacionales y las huelgas; y el ausentismo laboral de causa médica como el periodo de baja laboral atribuible a una incapacidad del individuo, excepción hecha para la derivada del embarazo o prisión. (OIT, 2005:2).

**CARGA FÍSICA:** Se refiere a los factores de la labor que imponen al trabajador un esfuerzo físico; generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza y movimiento e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular.

**CARGA MENTAL O PSICOSOCIAL:** Es el esfuerzo intelectual que debe realizar el trabajador, para hacer frente al conjunto de demandas que recibe en el curso de realización de su trabajo. Está determinada por las exigencias cognitivas y psicoafectivas de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor (Álvarez, 2007: 54).

**CARGAS LABORALES:** Con base a éstas se mide la calidad del ambiente del trabajador y la adecuada planificación del ambiente del trabajo, se logra disminuirlas.

**CENTRO DE TRABAJO:** Para los efectos del artículo 25 del Decreto-ley 1295 de 1.994, se entiende por centro de trabajo toda edificación o área a cielo abierto destinada a una actividad económica en una empresa determinada. Cuando una empresa tenga más de un centro de trabajo podrán clasificarse los trabajadores de uno o más de ellos en una clase de riesgo diferente (Art. 1 Decreto 1530 de 1996).

**CONDICIONES DE TRABAJO:** Son el conjunto de variables subjetivas y objetivas que definen la realización de una labor concreta y el entorno en que esta se realiza e incluye el análisis de aspectos relacionados como la organización, el ambiente, la tarea, los instrumentos y materiales que pueden determinar o condicionar la situación de salud de las personas (Neffa, 1988:76).

**ENFERMEDAD PROFESIONAL EP:** Se considera Enfermedad Profesional todo estado patológico permanente o temporal que sobrevenga como consecuencia obligada y directa de la clase de trabajo que desempeña el trabajador, o del medio en que se ha visto obligado a trabajar, y que haya sido determinada como enfermedad profesional por el gobierno nacional (Art. 11, decreto 1295, ley 100).

**ERGONOMÍA:** La ergonomía es una ciencia de amplio alcance que abarca las distintas condiciones laborales que pueden influir en la comodidad y la salud del trabajador, comprendidos factores como la iluminación, el ruido, la temperatura, las vibraciones, el diseño del lugar en que se trabaja, las herramientas, las máquinas, los asientos, el calzado y el puesto de trabajo, incluidos elementos como el trabajo en turnos, las pausas y los horarios de comidas (OIT, 2004).

**FACTORES DE RIESGO:** Son 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 tareas, y que afectan el bienestar o a la salud (física, psíquica y social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo. Se clasifican en: Físicos, químicos, mecánicos, locativos, eléctricos, ergonómicos, psicosociales y biológicos. (Álvarez, 2007:53).

**FACTORES PSICOSOCIALES:** "Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización,

por una parte, y por otra parte, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su satisfacción personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, rendimiento y la satisfacción en el trabajo” (OIT/OMS 1.986:3).

**HIGIENE INDUSTRIAL:** es la disciplina dedicada al reconocimiento, evaluación y control de aquellos factores y agentes ambientales originados por el lugar de trabajo, que puedan causar enfermedad o ineficiencia entre los trabajadores. Su responsabilidad es garantizar el control de los riesgos para minimizar su presencia, debe detectar, analizar y evaluar el sistema de trabajo y su ambiente con el fin de establecer los controles para mejorarlo en busca tanto de la salud como de la productividad para lo cual (Álvarez, 2007).

**MEDICINA PREVENTIVA:** se ocupa de las acciones de promoción y prevención destinadas a evitar los efectos negativos en los trabajadores originados por el trabajo, por eso su apoyo en las actividades educativas y de promoción de la salud (Álvarez, 2007).

**PANORAMA DE FACTORES DE RIESGO:** Es una forma sistemática de identificar, localizar, valorar y jerarquizar condiciones de riesgo laboral a que están expuestos los trabajadores, que permite el desarrollo de las medidas de intervención. Es considerado como una herramienta de recolección, tratamiento y análisis de datos.

**PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL:** El programa de salud ocupacional consiste en la planeación, organización, ejecución y evaluación de una serie de actividades de Medicina Preventiva, Medicina del Trabajo, Higiene y Seguridad Industrial, tendientes a preservar mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus ocupaciones y que deben ser desarrolladas en sus sitios de trabajo en forma integral e interdisciplinaria (Ruiz, 1997:58)

**SALUD OCUPACIONAL:** La Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización mundial del Trabajo (OIT) define la salud ocupacional como el proceso vital humano no solo limitado a la prevención y control de los accidentes y enfermedades ocupacionales dentro y fuera de su labor, sino enfatizado en el reconocimiento y control de los agentes de riesgo en su entorno biosicosocial (Álvarez, 2007).

**SEGURIDAD INDUSTRIAL:** es el conjunto de técnicas y actividades destinadas a la identificación, valoración y al control de las causas básicas que potencialmente pueden causar daño a la integridad física del trabajador o a los recursos de la empresa, por lo tanto procura mantener un ambiente laboral seguro (Álvarez, 2007).

## INTRODUCCION

La investigación que se presenta a continuación, refiere el proceso de la investigación realizado durante el segundo ciclo del 2007 y primer ciclo del 2008.

La investigación busca identificar los factores psicosociales que influyen en el ausentismo laboral en los colaboradores/as de Gamma Ingenieros S.A y determinar las causas que se presentan en las modalidades de ausentismo laboral, con base en la realización de 59 entrevistas semi-estructuradas y observación no participante.

De acuerdo a lo anterior, el presente estudio se realiza a partir de diversas reflexiones e inquietudes planteadas durante el desarrollo de la práctica de entrenamiento profesional de una de las investigadoras y por parte de la empresa al observar que era de gran relevancia indagar el tema del ausentismo laboral desde los factores psicosociales.

La metodología utilizada es de tipo cualitativo, y se sustenta en un nivel descriptivo exploratorio lo que facilita el acercamiento a la realidad vivida por los colaboradores/as de Gamma Ingenieros.

El estudio se estructuró en cuatro etapas; la primera, comprende la construcción de la propuesta de investigación, la cual incluye la selección del tema, identificando vacíos de conocimiento, luego se realizó el rastreo bibliográfico, documental y virtual sobre la temática que posteriormente serviría como insumo para la construcción de los antecedentes.

Una vez realizada la aproximación a la temática, se construyó el planteamiento del problema, la justificación que da cuenta de la pertinencia del estudio, y por último el objetivo general y los específicos que dan a conocer el propósito de la investigación.

En la segunda etapa, se construye el referente conceptual que sustenta la investigación sobre dos categorías la primera: factores psicosociales y sus componentes, (medio ambiente físico del trabajo, organización del tiempo de trabajo, factores propios de la tarea, factores psicológicos, función de los trabajadores, participación de los trabajadores, relación en el medio ambiente de trabajo) y la segunda: ausentismo laboral, con subcategorías como: (tipos y clasificación de ausentismo). Así mismo, se elaboró el referente legal, que señala la normatividad en la cual se enmarca el estudio

y el contextual que permite tener un acercamiento al contexto en el cual se desarrollo la investigación.

La tercera etapa, contempla la construcción del diseño metodológico el cual consta de: tipo de investigación, método, interés de conocimiento, población sujeto, criterios de selección de la población, técnicas e instrumentos, trabajo de campo y el ordenamiento, procesamiento y análisis de la información.

La cuarta etapa, presenta los resultados de la investigación, conclusiones, recomendaciones, aprendizajes, bibliografía anexos y abstract.



## 1. ANTECEDENTES

La Organización Internacional del Trabajo define el ausentismo o absentismo 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. (OIT, 2007)

“El Ausentismo Laboral se define como 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” (ICONTEC, 1996:3).

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo, las condiciones de su organización, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

“La organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, a través del departamento de medio ambiente y condiciones de trabajo, han trabajado conjuntamente desde 1974 con el objetivo de mejorar y complementar sus programas destinados a proteger la salud de los trabajadores. El desarrollo económico, el progreso técnico, el incremento de la productividad y la estabilidad social no solo dependen de los diferentes medios de producción que se dispone, sino también de las condiciones de trabajo y de vida, así como del nivel de salud y del bienestar de los trabajadores y de sus familias” (OIT, 1986:5).

En el marco del programa de medicina del trabajo, la OMS ha emprendido varios estudios sobre las consecuencias psicosociales en el ámbito de la salud. Entre los más importantes se encuentra que, en 1982 la OMS examinó la situación de la salud psicosocial de los trabajadores migrantes en diferentes partes del mundo; en el mismo año estudió la función que desempeñan los factores psicosociales en relación con la prevención de accidentes, y en 1983 organizó una reunión preparatoria sobre la identificación y el control de los factores psicosocial en el trabajo, a fin de preparar un documento para ser presentado al comité mixto OIT/OMS de medicina del trabajo.

De acuerdo al rastreo de información en las universidades de Bogotá<sup>1</sup> evidencia 8 trabajos de grado relacionados con el tema de ausentismo laboral, 4 investigaciones realizadas por Trabajo Social y 4 investigaciones por parte de Psicología. En el rastreo virtual se evidenciaron 3 artículos. (Ver anexo 1)

**Cuadro 1. Revisión Investigativa y Virtual**

TIPO DE REVISIÓN	NUMERO
INVESTIGATIVA (1983-1995)	8
VIRTUAL (2005-2007)	3
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>

Las investigaciones identificadas por parte de Trabajo Social en la Universidad Nacional abordan el tema desde las causas Bio-psicosociales que influyen en el ausentismo laboral del personal de planta Capill´France. El objetivo de la investigación identifica el nivel de ausentismo que se presenta en la organización, analizando los principales aspectos bio-psicosociales que lo generan, con el fin de realizar algunas sugerencias y recomendaciones que puedan ayudar a disminuir este fenómeno (Moreno y Viancha, 1994).

La segunda investigación trata el tema de Factores intrafamiliares que inciden en el ausentismo laboral: el caso de la empresa Colombiana Heliacero S.A. El objetivo de la investigación identifica los aspectos intrafamiliares de los empleados que presentan mas altos grados de ausentismo, de igual forma caracteriza la familia de las y los empleado/s que presentan mayor grado de ausentismo laboral y detectar los aspectos intrafamiliares que inciden en el ausentismo. Con el fin de proponer alternativas que tiendan al mejoramiento del bienestar social laboral, (Forero y Gunturiz, 1993:12).

---

<sup>1</sup> Universidad Nacional de Colombia, Católica, Javeriana y de La Salle, 2007.

En la Universidad de La Salle Facultad de Trabajo Social se identificaron dos investigaciones, la primera trata la temática de ausentismo laboral de los trabajadores de la empresa Croydon, esta investigación se realizó por la necesidad de la empresa Croydon S.S ante el ausentismo laboral por el grupo de trabajadores, que impiden la buena marcha de la empresa, dando como resultado la creación de políticas y programas subsidiarios al bienestar social de los trabajadores. (Castro y González: 1983).

La segunda, aborda el tema de ausentismo laboral por incapacidad médica en la empresa Colmotores S.A, el objetivo de la investigación determina las causas del ausentismo laboral, por incapacidad médica que se presenta en la empresa según el diagnóstico de los médicos que otorgan la incapacidad de los empleados de la empresa Colmotores. Con la realización de la investigación se da respuesta a la necesidad de la Gerencia de Relaciones Laborales, de cuantificar y analizar las causas que generan el ausentismo laboral por incapacidad médica, servirá como base para implementar programas de salud ocupacional y medicina preventiva que minimicen el problema (Martínez y Pinilla, 1992:6).

Las investigaciones encontradas por parte de Trabajo Social aportan a la investigación en el sentido que tratan el tema de ausentismo laboral y algunos aspectos psicosociales, sin embargo se evidencia escasa producción investigativa del tema por parte de otras profesiones.

Así mismo, se encontró que a pesar que se han realizado estudios sobre el tema ausentismo laboral, estos se han desarrollado de manera cuantitativa, sin tener una visión holística del colaborador/a y su medio laboral siendo aspecto fundamental para la profesión de Trabajo social.

En la Universidad Católica Facultad de Psicología se identificaron dos investigaciones, la primera aborda el tema desde la correlación de variables psicosociales, económicas, laborales y culturales asociados al ausentismo laboral en la empresa de producción. El objetivo de la investigación determina las variables psicosociales, económicas, laborales y culturales asociados al ausentismo laboral, para lo cual se aplicó un cuestionario de 83 preguntas que median las variables a estudiar (Rey y Sandoval, 1995).

La segunda investigación, trató el tema de la conceptualización del ausentismo laboral a partir de un estudio de caso. El objetivo de la investigación recolecta y selecciona información relacionada con el ausentismo laboral para que a partir de ella se pueda generar un aporte teórico-práctico a la conceptualización del mismo. Se tuvo en cuenta un grupo de factores causales de ausentismo como: satisfacción en el trabajo, motivación para el trabajo, estilos de dirección, clima organizacional y la

evaluación del desempeño. Se encontró que la conducta ausentista no depende necesariamente de los factores evaluados, sino que este síntoma refleja una desadaptación de la persona hacia su trabajo (González y Perdomo, 1995).

En la Universidad Javeriana Facultad de Psicología se identificaron dos investigaciones, la primera aborda el tema desde la relación entre factores del clima organizacional y causas del ausentismo laboral en un grupo de vigilantes privados. El objetivo de la investigación identifica la relación que existe entre las causas del ausentismo laboral por vigilantes vinculados a una empresa y los factores del clima organizacional. Con la finalidad de proponer los correctivos adecuados que sirven, no solo para disminuir el ausentismo, sino para fomentar un clima organizacional que redunde en la marcha eficiente de tales empresas (Ramírez, 1995).

La segunda investigación, trató el tema de ausentismo laboral en el Hospital San Ignacio de Bogotá durante el año 1990. El objetivo de la investigación identifica las causas y los factores condicionantes del ausentismo laboral presentado en el Hospital San Ignacio, estableciendo los costos económicos que ha generado el ausentismo, con el fin de estimular la adopción de medidas correctivas y preventivas necesarias a disminuir dicho problema y por consiguiente a mejorar la gestión administrativa (Hernández, 1992).

Las investigaciones encontradas en Psicología aportan a la investigación en el sentido que abordan distintos aspectos al relacionar las variables psicosociales con el ausentismo, visto desde un estudio de caso. Estas investigaciones se consideran fundamentales para el estudio ya que a partir de estas se relacionan directamente con el tema de factores psicológicos aspecto importante en el desarrollo del estudio.

De acuerdo al rastreo de información virtual, se evidencia 2 artículos de salud ocupacional abordando el tema; el primero trata el ausentismo laboral como un mal contagioso, las causas del ausentismo laboral y recomendaciones para evitar el ausentismo. (Revista familia, 2007).

El segundo artículo, trata el tema del mercado de los recursos humanos como un aspecto social resaltando el concepto de ausentismo laboral, sus causas y los factores intrínsecos del ausentismo. (Flórez y Rodríguez, 2006).

Desde la información virtual también se evidencia el boletín informativo de la Procuraduría General de la Nación PGN, abordan el tema del ausentismo

laboral como un reto interesante, ya que el deterioro en la salud del individuo puede ser causado o agravado por su actividad laboral. Al profundizar un poco más en el tema causa inquietud encontrar que el término de ausentismo debe diferenciarse de ausentista, puesto que cada uno tiene connotaciones diferentes. Al respecto La Asociación Internacional de la Salud Ocupacional, define ausentismo como “la ausencia al trabajo atribuida a enfermedad o accidente y aceptada por la empresa como tal o por la Seguridad Social, mientras que ausentista es aquel que pierde periodos cortos (horas)”. (PGN, 2005:251).

Los anteriores antecedentes evidencian escasa producción sobre el tema. Así mismo lo evidenciado desde empresa contexto en donde se sitúa la presente investigación.

Lo anterior en consecuencia, que desde el ámbito institucional para algunas empresas el tema puede ser desconocido y/o circunstancial; aunque se presente continuamente y afecte la productividad de la empresa.

## **1.1 JUSTIFICACIÓN**

La investigación está enmarcada en la línea de Desarrollo Humano y Calidad de Vida, y la sublínea Gerencia Social y Redes Sociales. Teniendo como principio básico el fomento y la potenciación de las capacidades de las personas a partir del alcance de metas productivas, la creación cultural, la solidaridad social, la libertad política, el acceso a los bienes de producción y la inversión social del Estado UNISALLE (2002).

Además de lo anterior el Trabajo Social, “interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los Derechos Humanos y la Justicia Social son esenciales para el Trabajo Social”. (Federación Internacional de Trabajadores Sociales FITS; (2000).

En este sentido su quehacer está orientado al apoyo y contribución del mejoramiento de la calidad de vida de los diferentes grupos poblacionales que conforman la sociedad Colombiana.

Uno de estos grupos es el conformado por las organizaciones, y por ende por el personal que en estas laboran, los cuales emplean la mayor parte de su vida prestando sus servicios, y exponiendo su vida a múltiples factores entre ellos los psicosociales.

Según el Comité mixto de OIT y OMS (1986) los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo, y las condiciones de su organización, las

capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (OIT y OMS 1986:3).

De acuerdo a lo anterior, investigar e indagar el tema de los factores psicosociales y su influencia en el ausentismo laboral, representa un avance significativo no solo para el Trabajo Social sino para las diferentes áreas, ya que si bien, se han realizado ocho estudios sobre esta temática, no presentan las condiciones específicas de los factores psicosociales que generan el ausentismo laboral.

Igualmente el tema de estudio mencionado se plantea desde la experiencia desarrollada en el proyecto de práctica de una de la investigadoras en el ámbito laboral y cuyo objetivo central abordó: autocuidado como medio de prevención de enfermedades y disminución del ausentismo laboral, Sánchez, (2007).

Por tanto, desarrollar este estudio permitirá conocer y ampliar la temática acerca de los factores psicosociales que influyen en el ausentismo laboral en los colaboradores/as vinculados a la empresa Gamma Ingenieros S.A.

El estudio va dirigido al total de la población de la sede Bogotá, constituida por 59 colaboradores/as en las dependencias administrativas de la empresa.

De otra parte, dando respuesta a la solicitud realizada por la empresa Gamma Ingenieros en la necesidad de llevar a cabo el estudio sobre el nivel de ausentismo laboral evidenciado por el reporte de ausentismo 2007 y enero del 2008. Este reporte indica que el número de días de ausencia por incapacidad médica, licencias y permisos es de 809 días, equivalente al 24% de la población total, y 184 días de ausencia por accidentes de trabajo y enfermedad profesional equivalente al 5.5% de la población total.<sup>2</sup>

Las investigadoras consideran que este dato cuantitativo brinda elementos suficientes para dimensionar la problemática en Gamma, pero también son conscientes que se debe realizar un estudio cualitativo que de cuenta de la problemática real de los colaboradores/as de la empresa ya que los factores psicosociales no están contemplados en los registros cuantitativos, causas que incentivan al colaborador ha ausentarse de su lugar de trabajo.

---

<sup>2</sup> Reporte Ausentismo laboral Gamma Ingenieros año 2007 y Enero de 2008.

La relevancia a nivel social de la investigación tiene que ver con los aportes institucionales que pueden llegar a mejorar la calidad del ambiente laboral en Gamma Ingenieros, y los resultados contribuirán para que la empresa evalúe sus condiciones organizacionales.

## **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El ausentismo laboral se define como: “la ausencia del empleado al lugar de trabajo en períodos de trabajo normales, sean estos por faltas, por atrasos y/o permisos. Podría tener su origen ya sea en un problema personal como en un problema laboral”. (Ruiz, 1997: 240).

En la actualidad Gamma Ingenieros S.A, como la mayoría de empresas sufre este problema que se manifiesta mediante enfermedades, problemas familiares, licencias entre otros. El ausentismo en la empresa hace que se incurra en mayores gastos médicos, baja de productividad, incremento en costos por personal de reemplazo, entre otros.

La identificación de esta problemática, se obtuvo mediante el estudio detallado de los reportes de ausentismo de los años 2006, 2007 y enero del 2008, así mismo la solicitud realizada desde la empresa y por el elevado índice de ausentismos sin justificar. Este reporte entre otros evidencia que las causas, por la que los colaboradores se ausentan es por enfermedad general, fracturas, enfermedades virales (gripa) accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y ausencias sin justificar.

Aunque en la empresa, se emplea un registro de control de ausencias de tipo cuantitativo, que da cuenta del número de horas de ausencias que presentan los colaboradores/as, por inasistencia de causa justificada o sin justificar, no existe un reporte cualitativo donde se evidencie los factores psicosociales como causa del ausentismo laboral.

El ausentismo laboral, como se puede evidenciar es una problemática que revela no sólo inconvenientes a nivel del empleado sino también en el ámbito de la organización; puesto que en Gamma conlleva, variados efectos negativos para el propio colaborador/a, para sus compañeros de trabajo, para la organización y para su familia, afectando la calidad de vida, la satisfacción, motivación y desarrollo laboral; así mismo en la eficacia y productividad de la empresa.

Teniendo en cuenta lo anterior y la revisión del tema que se referenció en los antecedentes se considera relevante y pertinente indagar sobre los factores psicosociales que influyen en el ausentismo laboral.

Es por ello, la investigación se orienta en la siguiente pregunta: ¿Cuales son los factores psicosociales de mayor influencia representados en el ausentismo laboral los colaboradores/as de la empresa Gamma Ingenieros S,A en el segundo ciclo del 2007 y el primer ciclo del 2008?.

### **1.3 OBJETIVOS**

#### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL**

Identificar los factores psicosociales que influyen en el ausentismo laboral en los colaboradores/as vinculados a la empresa Gamma Ingenieros S.A., en Bogotá en el ciclo de 2007 y el ciclo 2008

#### **1.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Caracterizar la población de los colaboradores/as vinculados a la empresa Gamma Ingenieros S.A
- Establecer las características de los factores psicosociales que generan ausentismo laboral
- Determinar las causas que se presentan en las modalidades de ausentismo laboral.



## **2. REFERENTES**

### **2.1 REFERENTE CONCEPTUAL**

#### **2.1.1 SALUD OCUPACIONAL**

“La Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización mundial del Trabajo (OIT) define la salud ocupacional como el proceso vital humano no solo limitado a la prevención y control de los accidentes y enfermedades ocupacionales dentro y fuera de su labor, sino enfatizado en el reconocimiento y control de los agentes de riesgo en su entorno biosicosocial”. (Álvarez, 2007)

De acuerdo a lo anterior se puede afirmar que la salud ocupacional es una de las áreas de mayor relevancia en una organización o empresa ya que es la que rige la seguridad y bienestar de las y los colaboradores dentro de su ambiente laboral.

El Programa de Salud Ocupacional, consiste en la planeación y ejecución de actividades de medicina, seguridad e higiene industrial, que tienen como objetivo mantener y mejorar la salud de los trabajadores en las empresas. Con base en el informe del comité mixto OIT-OMS (1919) en el que define los objetivos de la salud ocupacional en términos de “promover y mantener el mas alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones; prevenir todo daño causado a la salud de estos por las condiciones de trabajo, protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de la existencia de agentes nocivos para la salud, colocar y mantener al trabajador en un empleo acorde a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas” (Ruiz, 1997: 58).

Según lo mencionado por el autor se puede decir que es responsabilidad de la empresa propiciar un ambiente sano a los empleados ya que de esta manera se previenen accidentes de trabajo, enfermedades profesionales, entre otros.

Existen cuatro objetivos básicos que tiene el Programa de Salud Ocupacional estos son:

-“Definir las actividades de promoción y prevención que permitan mejorar las condiciones de trabajo y de salud de los empleados.

- Proteger a los trabajadores contra los riesgos inherentes a su labor y al ambiente en el que la realizan.

- Identificar el origen de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales y controlar los factores de riesgo relacionados.

- Promover y mantener el más elevado nivel de bienestar completo (físico, mental y social) de los trabajadores” (Ruiz, 1997: 68)

El programa de salud ocupacional debe contar con los elementos básicos para cumplir con estos objetivos, los cuales incluyen datos generales de prevención de accidentes, la evaluación médica de los empleados, la investigación de los accidentes que ocurran y un programa de entrenamiento y divulgación de las normas para evitarlos. En el caso de Gamma Ingenieros S.A el programa de Salud ocupacional está articulado a mejorar las condiciones de salud de los/las Colaboradores, y del todo el personal que trabaja en la empresa.

“La salud ocupacional debe considerar al hombre trabajador en varias perspectivas: su contexto biológico, social y psicológico en un ambiente que es el trabajo, debe entenderse como el resultado observable en los trabajadores de su condición física, psíquica y social como consecuencia de los riesgos a que se expone, en una disciplina que planea, organiza y ejecuta y evalúa las actividades de Medicina Preventiva, Medicina del Trabajo, Higiene y seguridad Industrial. Tendientes a prevenir, preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus ocupaciones y que deben ser desarrolladas en sus sitios de trabajo en forma integral e interdisciplinaria, así como la prevención, tratamiento y rehabilitación de las enfermedades profesionales y los accidentes de trabajo. El principal objetivo de un programa de salud ocupacional es proveer de seguridad, protección y atención a los empleados en el desempeño de su trabajo” (Álvarez, 2007).

Las empresas han identificado que el desarrollo del Programa de Salud Ocupacional es una actividad que tiene importancia como la gestión de la calidad, la productividad y las finanzas de la empresa. Todas las empresas

tienen factores de riesgo relacionados con su labor, es por esto que por pequeña que sea la organización, requiere del desarrollo de un Programa

de Salud Ocupacional y estar afiliada a una ARP, que los asesores en su desarrollo.

En este mismo sentido, existen algunas áreas de la salud ocupacional que orientan las acciones emprendidas en las empresas:

El área de la salud ocupacional esta conformada por tres áreas que son:

- Higiene industrial
- Seguridad industrial.
- Medicina preventiva y del trabajo.

### **Higiene Industrial y Seguridad Industrial**

La Higiene Industrial es la “disciplina dedicada al reconocimiento, evaluación y control de aquellos factores y agentes ambientales originados por el lugar de trabajo, que puedan causar enfermedad o ineficiencia entre los trabajadores. Su responsabilidad es garantizar el control de los riesgos para minimizar su presencia, debe detectar, analizar y evaluar el sistema de trabajo y su ambiente con el fin de establecer los controles para mejorarlo en busca tanto de la salud como de la productividad para lo cual” (Álvarez, 2007).

Esta área de la salud ocupacional tiene como fin mantener y controlar cualquier riesgo y eventualidad en el sitio de trabajo para propiciar un ambiente de trabajo sano y seguro, sus funciones son:

- “Ejecuta actividades educativas al personal de la empresa relacionados con los agentes de riesgo.
- Participa en los programas de inducción, capacitación y entrenamiento a todo el personal que ingrese a la empresa o cambie de oficio.
- Elabora las normas y procedimientos técnicos que tienen como objeto prevenir las enfermedades profesionales que puedan ocurrir por el uso de las instalaciones, materiales, maquinas, equipos y herramientas.
- Identificar y evaluar mediante estudios ambientales periódicos, los agentes y factores de riesgo del trabajo que afecten o puedan afectar la salud de los trabajadores y el estudio de cada uno de los agentes contaminantes ambientales, de acuerdo al panorama de riesgos”. (Álvarez, 2007).

Tiene como objetivo central identificar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos. Es por tanto una disciplina de normas técnicas que previene la presentación de accidentes de trabajo o de enfermedad profesional con el fin de proteger al trabajador y la productividad de la empresa.

Ruiz, 1997 menciona la Higiene industrial como el análisis de los ambientes laborales mediante el panorama de factores de riesgos físicos, químicos y biológicos, tanto cualitativos como cuantitativos. Además, busca identificar, reconocer, evaluar y controlar los factores ambientales que se originen en los lugares de trabajo y que puedan afectar la salud de los trabajadores. Esta área es importante para identificar factores de riesgo que permiten evaluar las condiciones sanitarias del lugar donde se relacionan los trabajadores, los riesgos laborales que presentan costos para la empresa en el caso que no sean previstos.

La Seguridad Industrial es el “conjunto de técnicas y actividades destinadas a la identificación, valoración y al control de las causas básicas que potencialmente pueden causar daño a la integridad física del trabajador o a los recursos de la empresa, por lo tanto procura mantener un ambiente laboral seguro”. (Álvarez, 2007).

Sus actividades se orientan a:

- “Identificar y controlar las causas básicas de los accidentes laborales.
- Implementar mecanismos de monitoreo, auditoria y control de los factores que tengan un alto potencial de accidentes en el trabajo.
- Relacionar actividades con los otros subprogramas para asegurar la adecuada protección de los empleados.
- Prevenir a través de la elaboración y capacitación en procesos de trabajo con criterios de seguridad, calidad y producción”. (Álvarez, 2007).

Ruiz, 1997 se refiere a la seguridad industrial como “todas aquellas actividades destinadas a la identificación y control de las causas de los accidentes de trabajo. Se orienta a la ejecución de actividades predominantemente educativas, para identificar y controlar aquellas condiciones de riesgo que potencialmente generen accidentes de trabajo de cualquier índole”.

Esta área desarrolla actividades y programas orientados a la prevención de los accidentes de trabajo e industriales, mediante actividades de inducción y capacitación en el uso correcto de elementos de protección personal,

inspecciones integrales, análisis de los accidentes, estadísticas y controles varios.

Se debe realizar:

- “Inspeccionar y comprobar el buen funcionamiento de equipos
- Analizar las causas de los accidentes de trabajo
- Elaborar y actualizar estadísticas de accidentes de trabajo
- Desarrollar programas de inducción y entrenamiento para prevenir accidentes” (Ruiz, 1997).

### **Medicina Preventiva y del Trabajo**

“Son el conjunto de actividades dirigidas a la promoción y control de la salud de los trabajadores, se integran acciones clásicas de Medicina Preventiva y Medicina del trabajo, dado que las dos tienden a procurar optimas condiciones de bienestar físico, mental y social de las personas, protegiéndolos de los factores de riesgo ocupacionales, ubicándolos en un puesto de trabajo acorde con sus condiciones psico-físicas y manteniéndolos en aptitud de producción laboral”. (Álvarez, 2007).

En consecuencia la medicina del trabajo se ocupa de la evolución, promoción, mantenimiento y mejoramiento de la salud de los trabajadores, y lo hace a través de los aspectos preventivos, de diagnostico precoz y tratamiento oportuno así como de los elementos de rehabilitación.

Así mismo “La Medicina Preventiva se ocupa de las acciones de promoción y prevención destinadas a evitar los efectos negativos en los trabajadores originados por el trabajo, por eso su apoyo en las actividades educativas y de promoción de la salud”. (Álvarez, 2007).

“La medicina preventiva esta dirigido principalmente a la educación en prevención tanto de enfermedades ocupacionales como en general todas aquellas que afectan a la comunidad.

La medicina del trabajo desarrolla actividades sobre las personas, con el propósito minimizar los efectos nocivos propios de las diferentes actividades económicas en el ambiente de trabajo, de forma tal que se permita adaptar el trabajo al ser humano, y en segundo término el ser humano al trabajo”. (Ruiz, 1997: 82)

“Las acciones mas relevantes son: la prevención de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales y la protección integral del trabajador cuando estos ocurran, así como la rehabilitación de los pacientes

con algún grado de discapacidad ocurrido por el ejercicio de sus trabajo. El asesoramiento a la empresa para lograr la mejoría de las condiciones de trabajo así como la creación de ambientes seguros y de bienestar que permitan disminuir sus riesgos de accidentar, enfermar, incapacitarse o morir. Así mismo establecer las actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y las condiciones de trabajo y salud de los trabajadores en su sitio de trabajo, protegiéndolos contra los riesgos derivados de la organización del trabajo que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo tales como los físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales, de saneamiento y de seguridad". (Álvarez, 2007).

La medicina preventiva y del trabajo alude a todas aquellas actividades que se realizan para promover y mejorar la salud como los que se mencionaran a continuación:

- Exámenes médicos de ingreso
- Exámenes médicos periódicos
- Semana de la salud Centralista
- Servicio de Primeros Auxilios
- Botiquines en oficinas

#### Examen de ingreso o preocupacionales

"Parte fundamental del Programa de Salud Ocupacional es la evaluación ocupacional del personal que trabaja en la empresa. Los objetivos de los exámenes de ingresos son ubicar al trabajador en el puesto adecuado a sus condiciones físico- mentales; elaborar una historia clínica ocupacional que sirva para posteriores evaluaciones y disminuir la rotación de personal, la accidentalidad y el ausentismo de origen médico.

#### Examen medico periódico

Después del reconocimiento medico de ingreso es oportuno practicar reconocimientos periódicos a intervalos regulares. El procedimiento adoptado difiere del aplicado en los reconocimientos iniciales. Hay que elaborar un formulario especial dando prioridad a los aspectos de los antecedentes y del reconocimiento medico que mas relacionados estén con la exposición de que se trate.

#### Exámenes paraclínicos periódicos de control

Su objetivo es hacer prevención, diagnóstico precoz y tratamiento de condiciones de la salud asociadas al trabajo y a las enfermedades comunes. Incluye laboratorios de rutina (cuadro hemático, hemoclasificación, parcial de orina), y algunos como audiometrías, visimetrías y optometrías, que se enviarán según el tipo de trabajo a desarrollar.

#### Examen de retiro

Evalúa la salud del trabajador en el momento de retirarse de la empresa. El departamento de recursos humanos de la empresa debe informar al trabajador y al médico, en forma escrita acerca del examen. Debe realizarse dentro de los cinco primeros días hábiles después del retiro, ya que se presume que el trabajador se retiró en perfectas condiciones de salud.

#### Examen psicológico

Es el examen que determina las tendencias psicológicas, expectativas laborales y las capacidades del trabajador, no siempre se realizan porque se supone que la oficina de recursos humanos realiza una serie de test y entrevista para el efecto.

#### Primeros auxilios

Es necesario contar con un servicio básico de Primeros Auxilios acorde con las necesidades de la empresa, con cobertura de toda la jornada laboral y formación del 10% de los empleados. Para pequeñas empresas es oportuno contar con entrenamientos a sus trabajadores y los recursos para responder de manera adecuada a una necesidad urgente.

#### Ausentismo laboral

Se implementará estudios sobre las causas de ausentismo laboral con el ánimo de obtener información sobre morbi-mortalidad y el clima organizacional de la empresa". (Álvarez, 2007).

El programa de Salud Ocupacional debe partir de un diagnóstico de las condiciones de trabajo y de salud de la empresa, para que con base en él se programen las actividades a desarrollar y se determinen los recursos necesarios para su ejecución. Así mismo, este proceso debe ser evaluado y ajustado periódicamente, mediante indicadores de gestión, previamente definidos. El diseño y desarrollo del programa de Salud Ocupacional es



plena responsabilidad del empleador y se considera como un elemento fundamental para establecer su culpabilidad frente a la ocurrencia de los accidentes de trabajo y la aparición de enfermedades profesionales que podrían determinar la indemnización plena de perjuicio como lo establece el artículo 216 del Código Sustantivo del Trabajo.

Lo anterior, para la investigación permite ver los programas de salud ocupacional orientados a mejorar el ambiente laboral en el que se mueven las personas; las condiciones de salud, los riesgos que pueden correr en el espacio de trabajo.

## **2.1.2 FACTORES PSICOSOCIALES**

### **FACTORES DE RIESGO**

Álvarez, 2007 describe el riesgo como la probabilidad de sufrir un suceso. Los riesgos se cuantifican en probabilidades de sufrir un suceso, los denominados factores de riesgo son aquellas variables o características que incrementan la posibilidad de sufrirlo.

Teniendo en cuenta lo anterior el autor define las clases de riesgo:

Riesgo común: es la probabilidad de sufrir un accidente o enfermedad durante la realización de cualquier actividad cotidiana no laboral.

Riesgo ocupacional: es la posibilidad de sufrir un accidente o enfermedad en el trabajo y durante la realización de una actividad laboral no necesariamente con vínculo contractual.

Riesgo profesional: es la posibilidad de sufrir un accidente o enfermedad en y durante la realización de una actividad laboral con vínculo laboral vigente.

Clasificación de los factores de riesgo.

Para el estudio y control de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, existen varias clasificaciones de los factores de riesgos, estos se han dividido según grupos en función de los efectos para la salud e integridad de los trabajadores.

Un resumen de los factores de riesgo se ilustra a continuación.

**Cuadro 2. Factores de riesgo**

Físicos	Ruido Vibraciones Presiones anormales Temperaturas extremas Iluminación Radiaciones ionizantes (rayos x) Radiaciones no ionizantes (soldadura)
Químicos	Gases Vapores Aerosoles sólidos ( Polvo y humos) Humos metálicos Polvo orgánico Polvo inorgánico Aerosoles líquidos ( niebla , neblina) Material particulado Líquidos ( químicos )
Biológicos	Virus Bacterias Hongos Parásitos
Ergonómicos	Posturas inadecuadas Sobre – esfuerzo físico Diseño del puesto de trabajo
Psicosociales	Ritmo de trabajo Planeación de tareas Incentivos por producción Sobrecarga de trabajo cuantitativa o cualitativa. Dificultad para la comunicación Conflictos de autoridad Trabajo monótono Trabajo bajo presión Jornada laboral extensa
Eléctricos	Alta tensión Baja tensión Electricidad estática
Mecánicos	Mecanismos en movimiento Proyección de partículas ( esmeril , sierra, pulidora ) Herramientas manuales
Locativos	Superficies de trabajo Sistemas de almacenamiento Organización del área Estructuras Instalaciones Espacio de trabajo

Fuente; Basado en el Ministerio de Salud (2001: 14,15)

Para este estudio se explicita sobre los factores psicosociales, ya que es uno de los temas centrales de este, para ello es necesario tener presente los factores de riesgo psicosociales.

## **FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES**

“Son 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 tareas, y que afectan el bienestar a la salud (física, psíquica y social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo” (Álvarez, 2007:53)

Ante una determinada condición psicosocial laboral adversa, no todos los trabajadores desarrollarán las mismas reacciones. Ciertas características propias de cada trabajador determinarán la dimensión y la naturaleza tanto de sus reacciones como de las consecuencias que sufrirá.

“Consecuencias de los factores de riesgo psicosociales. Cuando las condiciones psicosociales son adversas o desfavorables se derivan en consecuencias perjudiciales sobre la salud o el bienestar del trabajador, la empresa, etc. ejemplo: cambios en el comportamiento, alteraciones en el área cognitiva: desatención, poca o falta de concentración en áreas, memoria (olvidos), deterioro de la integridad física y mental, poca o ninguna motivación, baja autoestima, fatiga, estados depresivos o suicidios. La empresa lo ve reflejado en ausentismo, mayor frecuencia de accidentes, pérdidas económicas en la producción y productividad laboral.” (Álvarez, 2007:53)

### Descripción de los factores de riesgo psicosociales

- 1) “Carga mental del trabajo. Es el esfuerzo intelectual que debe realizar el trabajador, para hacer frente al conjunto de demandas que recibe en el curso de realización de su trabajo. Este factor valora la carga mental a partir de los siguiente indicadores:
  - Las presiones de tiempo: contempla a partir del tiempo asignado a la tarea, la recuperación de retrasos y el tiempo trabajado con rapidez.
  - Esfuerzo de atención: este viene dado por una parte, por la intensidad o el esfuerzo de concentración o reflexión necesarias

para recibir las informaciones del proceso y elaborar las respuestas adecuadas y por la constancia con que debe ser sostenido este esfuerzo.

- La fatiga percibida: la fatiga es una de las principales consecuencias que se desprende de una sobrecarga de las exigencias de la tarea.
  - La percepción subjetiva de la dificultad que para el trabajador tiene su trabajo.
- 2) Autonomía temporal. Se refiere a la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de su tiempo de trabajo y descanso.
  - 3) Contenido del trabajo. Se hace referencia al grado en que el conjunto de tareas que desempeña el trabajador activan una cierta variedad de capacidades, responden a una serie de necesidades y expectativas del trabajador y permiten el desarrollo psicológico del mismo.
  - 4) Supervisión – participación. Define el grado de autonomía, el grado de la distribución del poder de decisión respecto a distintos aspectos relacionados con el desarrollo del trabajo entre el trabajador y la dirección.
  - 5) Definición del rol. Considera los problemas que puedan derivarse del rol laboral y organizacional otorgado a cada trabajador.
  - 6) Interés por el trabajador. Hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador.
  - 7) Relaciones personales. Se refiere a la calidad de las relaciones personales de los trabajadores: comunicación con otros trabajadores.
  - 8) Turnos rotativos. El ser humano es un ser diurno y al alterar el biorritmo del sueño y vigilia (con trabajo de noche y sueño de día) se darán alteraciones en la salud.” (Álvarez, 2007: 54)

## **FACTORES PSICOSOCIALES**

Según el Comité mixto de OIT y OMS “los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones en el ámbito laboral, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo, y las condiciones de su organización, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”. (OIT y OMS 1986:3).

Clasificación de factores psicosociales

Según la OIT y OMS (1980) los factores psicosociales se clasifican en:

- “Medio ambiente físico de trabajo: se tratan de los factores de orden físico en general que, aparte de sus influencias directas como causas de accidentes y enfermedades profesionales, tienen una potencialidad estresante que incide en el bienestar y la satisfacción del trabajador.
- Factores propios de la tarea: dentro de este punto se incluye la sobrecarga de trabajo que puede ser cuantitativa (cuando hay demasiado que hacer) o cualitativa (cuando el trabajo se torna difícil). Se describen varios estudios sobre la influencia de la sobrecarga cuantitativa de trabajo en el consumo de tabaco, sobre los padecimientos de enfermedad coronaria, en la tasa elevada de colesterol y la aceleración del ritmo cardíaco. Igualmente, en la manifestación de síntomas de tensión psicológica, como la insatisfacción en el trabajo, la baja autoestima, la sensación de amenaza y malestar continuo.
- Organización del tiempo de trabajo: la duración de la jornada laboral, los turnos, el tipo de horario, el establecimiento de pautas y descansos y los ritmos de trabajo (impuesto y fijo), estructuran en gran medida la forma de vida de la población activa, y son factores vinculados con la participación social y los problemas de salud”. (OIT, 1980:2)

### **Los factores psicológicos y sociales**

“Se relacionan con los desordenes de la extremidad superior y región lumbar, se sugiere que las percepciones de trabajo intenso, el trabajo monótono, responsabilidad del trabajo y el apoyo social bajo son asociadas con varios desordenes músculo esquelético. Como algunos de estos factores son aparentemente no relacionados a las demandas físicas, los efectos de estos factores pueden ser en parte o completamente independientes de factores físicos. El término psicológico normalmente se usa para describir un número muy grande de factores dentro de tres aspectos:

- Los factores asociados con el trabajo y ambiente de trabajo
- Los factores asociados con el ambiente por fuera del trabajo

- Las características individuales del trabajador” (Álvarez, 2007: 248)

La correlación entre estos tres factores es lo que se conoce como un estado de tensión o los factores de riesgo asociados a un desorden músculo esquelético.

Una variedad de factores psicológicos se han asociado con los desordenes músculo esqueléticos, con las características individuales y el ambiente fuera del trabajo con la extremidad superior estos factores han incluido aspectos como la depresión y la ansiedad, síntomas de dolor psicológico. Los problemas afectivos (como la ansiedad y depresión) y los síntomas de dolor pueden ser ciertamente una consecuencia de la situación el trabajo.

“Ciertos factores psicológicos que incluye el trabajo intenso, el trabajo monótono, y los niveles bajos de apoyo social tienen una asociación positiva con los desordenes músculo esquelético. La evidencia para la relación entre los factores psicosociales y los desordenes de las extremidades superiores parecen por lo general mas fuertes para los desordenes del cuello, hombro y muñeca.

La espalda: algunos factores psicológicos individuales, por ejemplo, la personalidad y el estado psicológico se han relacionado con el dolor de espalda.

Una posibilidad es que el dolor psicológico torna crónico el dolor lumbar y es posible que los factores psicológicos puedan tener algún papel etiológico en la transición de un empleado con una historia de dolor lumbar debido al miedo de lesión, u otros factores que harían imposible realizar el trabajo. En general, se piensa en una asociación entre el dolor lumbar y las percepciones de incremento de trabajo, presión por resultados y el descontento del trabajo.

El trabajo intenso: varios estudios han informado las asociaciones entre las percepciones de un trabajo intenso o por los informes de presión de tiempo y dolor lumbar.

Responsabilidad del trabajo: se ha encontrado una asociación inversa con la responsabilidad del trabajo y el dolor lumbar de tal manera que ha mayor responsabilidad menores síntomas de lumbalgia.” (Álvarez, 2007:282).

## **MODALIDADES DE LA GESTIÓN Y DEL FUNCIONAMIENTO DE LA EMPRESA.**

Dentro de estas modalidades se analizan los siguientes aspectos más importantes para comprender la gestión y funcionamiento de la empresa:

“Función de los trabajadores: cuando la función atribuida a la trabajador es ambigua (por falta de claridad del contenido de la tarea), contradictoria, o existe oposición entre las diferentes órdenes o exigencias.

Cuando son conflictivas (conflictos de competencia), estas situaciones pueden convertirse en causa de estrés. La responsabilidad contraída por el trabajador ante situaciones críticas, sentirse responsable de la seguridad o de la vida de terceros, se constituye en elemento generador de estrés.

La participación de los trabajadores: Diferentes factores de la estructura orgánica y del medio ambiente de una empresa, como su política general, la falta de una auténtica consulta, la no participación en la toma de decisiones, la limitación de la iniciativa, etc., constituyen un conjunto de elementos que influyen en gran medida en el bienestar de los trabajadores.

Relaciones en el medio de trabajo: las relaciones interpersonales con colegas, superiores y subordinados y el apoyo social requerido para desempeñar una función, están asociados con la generación de estrés profesional.

Cuando en un grupo la repartición de las funciones es ambigua, se acelera el deterioro de las relaciones entre sus miembros, apareciendo riesgos de tensiones psicológicas que revisten la forma de insatisfacción en el trabajo. Introducción de cambios en el lugar de trabajo: la competencia económica y creciente libertad del comercio obligan a las empresas a cambiar su forma y modo de producción. Todos los sectores económicos tienen que hacer frente a esta situación que arroja importantes consecuencias sobre aspectos psicosociales del trabajo.

En este proceso se cometen errores y omisiones. Por ejemplo: no se brinda una eficiente preparación psicológica y técnica a los trabajadores, los cuales no reciben información anticipada y adecuada. Los nuevos métodos no evalúan los costos humanos y no se conciben de acuerdo a principios ergonómicos. Por último, no se aplican medidas de apoyo para amortiguar el efecto de las nuevas tecnologías” (Seguro Social, 1996:11).

Las modalidades de gestión que se presentan anteriormente, son aspectos fundamentales para el ambiente organizacional de las empresas, condiciones que influyen en el medio de trabajo, teniendo en cuenta el contexto social exterior que modifica y enriquece dichas modalidades; por

tal razón, las empresas deben reconocer a sus personal como sujetos que integran la organización y debe garantizar un ambiente laboral adecuado para lograr sus objetivos y misión.

En concordancia con lo anterior, se citan tres razones por las cuales el estudio de los factores psicosociales no puede dejarse de lado, según el Comité Mixto (OIT – OMS, 1996:3)

**En primer lugar**, porque a partir de la aceptación unánime del concepto de salud opuesto por la OMS, como el estado de bienestar y equilibrio físico, psíquico y social, ya que no es aceptable una acción preventiva que no tenga en cuenta los aspectos psicológicos del trabajo y la salud.

**En segundo lugar**, por la situación paradójica que se viene produciendo en las ultimas décadas: mientras el nivel cultural de la población y subsidiariamente, sus expectativas y necesidades tienden a aumentaren términos generales, el trabajador percibe su trabajo y las condiciones en que lo realiza van sufriendo paralelamente el empobrecimiento relativo. Mejoran las condiciones materiales, pero los trabajos parecen tener cada vez un menor contenido en comparación con la elevación del nivel cultural, de forma que se producen importantes niveles de insatisfacción, Todo ello hace que los aspectos de tipo psicosocial sean cada vez más valorados.

**En tercer lugar**, porque cualquier planteamiento coherente de la prevención de riesgos se apoya actualmente en un concepto básico: el concepto de sistema.

Según el documento del Seguro Social (Factores de Riesgo Psicosociales) toda situación de trabajo constituye, de hecho, un sistema conformado por cuatro elementos básicos:

- Los individuos (I)
- Las tareas que ejecutan (T)
- Los materiales de que se sirven (medios tecnológicos, materias primas, etc.)
- El ambiente de trabajo en el que evolucionan (A)

En este mismo sentido, se debe comprender que día a día las empresas muestran un avance y conexión con el mundo exterior, sin lugar a dudas significativo, pero ello trae consigo consecuencias a nivel operativo de la empresa, por tal razón, el personal debe adecuarse a las tecnologías y debe estar capacitado a poder acceder a todo el contenido tecnológico que



trae consigo muchas consecuencias como: estrés, ausentismo laboral y resistencia frente al cambio.

Respecto a los factores intrínsecos del empleo, señala que éstos se refieren al contenido del trabajo, y dentro de ellos incluye los siguientes:

**El nivel de cualificación exigido por el puesto:** la monotonía – repetitividad de las tareas: por mínima actividad intelectual que exige generan problemas tales como fatiga física (por la repetitividad de los gestos musculares), fatiga mental, empobrecimiento intelectual del individuo e insatisfacción generalizada.

**Nivel de responsabilidad:** autonomía en la toma de decisiones: provoca consecuencias negativas por el hecho de que el individuo está sujeto a normas, métodos, ritmos que le impiden tomar decisiones sobre su trabajo. (Seguro Social, 1996:11).

### **2.1.3 AUSENTISMO LABORAL**

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) define el Ausentismo Laboral como “la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidos los periodos vacacionales y las huelgas; y el ausentismo laboral de causa medica como el periodo de baja laboral atribuible a una incapacidad del individuo, excepción hecha para la derivada del embarazo o prisión (OIT, 2005:2)

El ausentismo laboral se define como: “la ausencia del empleado al lugar de trabajo en periodos de trabajo normales, sean estos por faltas, por atrasos y/o permisos. Podría tener su origen ya sea en un problema personal como en un problema laboral”. (Ruiz, 1997: 240).

Ausentismo laboral “cualquier falta de asistencia o permanencia en el trabajo según lo programado, sin importar la razón”, se hace énfasis en lo programado para indicar que se trata de la ausencia de un trabajador cuando estaba previsto que asistiera y esto, desde luego excluye las vacaciones, las huelgas, las licencias, los permisos sindicales, entre otros. (Guerrero, 1995:164).

La Norma Técnica Colombiana NTC 3793 del ICONTEC de marzo 15 de 1996, define como Ausentismo Laboral, 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 (ICONTEC 1996:7).

La inasistencia no esperada de un empleado a su trabajo ha incurrido, sin duda, desde los tiempos mas remotos, como consecuencia obligada de una incapacidad de tipo físico como el dolor, la fiebre, la astenia, derivados de una enfermedad o de la incapacidad funcional por lesiones traumáticas que disminuyen o eliminan en forma completa toda posibilidad de asistir al trabajo o ejecutarlo. Junto a estos factores determinantes de la incapacidad física existen otros, que afectan la voluntad para asistir al trabajo y que representan incapacidades de orden psíquico o psicosocial.

Sin embargo, a través del tiempo los conceptos sobre ausentismo han sido diversos. “Cuando el trabajo era tributo de esclavos la desertión era considerada como un delito y castigada hasta con la muerte del trabajador, como aconteció en el antiguo Egipto, según los relatos del Papyrus Selier II. En la civilización greco-romana, siendo los trabajadores serviles propios de esclavos, estos eran vigilados por las tropas que impedían por la fuerza su inasistencia al trabajo”. (RUIZ 1997, 230 - 231)

“A partir de la edad media es posible apreciar una serie de cambios en la conceptualización del ausentismo laboral, que se relaciona con la evolución de la tecnología y con los cambios sociales resultantes de los adelantos tecnológicos así como con las doctrinas filosóficas, políticas y económicas que han caracterizado el desarrollo de la civilización” (Ruiz, 1997:231)

El ausentismo a lo largo de la historia, equivale siempre a una pérdida en mayor o menor proporción del estado de equilibrio y bienestar necesarios para la realización plena de la actividad productora del hombre ya que la enfermedad o la lesión corporal podrán impedir la asistencia del trabajador a sus labores. Del mismo modo la fatiga por el sobreesfuerzo obligado por la ejecución de una tarea que supera en sus requerimientos físicos o psicotécnicos a la capacidad del individuo hará que este no concorra con asiduidad a su trabajo.

De igual forma las causas de orden físico actúan como impedimentos para la asistencia normal del colaborador/a a sus labores cotidianas, otras causas de orden mental y emocional realizan una acción semejante.

Tal es el caso de la actitud, es decir el estado de ánimo del colaborador /a hacia su trabajo en sí o hacia los diversos componentes de su ambiente laboral por una parte, y por la otra la motivación, es decir el interés, la atracción, la indiferencia o repulsión que el propio trabajo inspire al colaborador/a, sentimientos que reflejan el grado de adaptación o desadaptación existente entre el individuo y su puesto de trabajo.

Así una actitud desfavorable hacia la empresa en su conjunto, supervisor, grupo de trabajo o la insatisfacción de necesidades psicosociales básicas de el ser humano, como la necesidad de autoestimación, la necesidad de ser estimado por los demás, de ser aceptado como miembro activo del grupo, la necesidad de participar, la necesidad de seguridad tanto en el orden material como en el orden psicosocial generarán en el individuo reacciones defensivas entre las que habrán de figurar su falta de interés por el trabajo, que expresara llegando tarde a sus labores o aprovechando cualquier oportunidad pretexto para faltar con cierta frecuencia a su trabajo .Cuando la insatisfacción del individuo no encuentra solución por los mecanismos fisiológicos y psicológicos normales sobreviene la frustración y la actitud agresiva sustituye a la indiferencia.

“En muchos casos las ausencias voluntarias sin sueldo y la simulación de enfermedades para obtener beneficios económicos además de la abstención del trabajo no son mas que formas de agresión, casi siempre combinadas con otras como la disminución del ritmo y la calidad del trabajo propio y el de los demás, la difusión de rumores falsos contra la reputación de otros o de la empresa, las actitudes belicosas y la indisciplina, la tendencia a las quejas por cualquier motivo, etc.” (Ruiz: 1997:240).

Múltiples son las causas del ausentismo que se manifiestan por diferentes factores asociados a las condiciones sociales que influyen en el ambiente como las citadas anteriormente que hacen que las personas no se sientan en condiciones adecuadas para el buen desarrollo de sus funciones y por eso decidan ausentarse voluntariamente.

La **ausencia** es definida por el periodo no previsto de tiempo perdido. Es de gran importancia distinguir entre ausencias justificadas mediante certificados médicos y ausencia que no contemplen esta condición.

- “**AUSENTE:** es el trabajador que no concurre a su labor.
- **AUSENTISTA:** es el trabajador que presenta episodios repetidos de ausencia en una frecuencia mayor que la mediana de la población. “ (ICONTEC, 1996:4)

Estas nociones están presente en el ambiente laboral del trabajador por cuanto permite visibiliza la condiciones que llevan a las causas de ausentarse de su trabajo.

### 2.3.2 TIPOS DE AUSENTISMO LABORAL

Los tipos de ausentismo laboral pueden ser:

- **“Voluntario:** Cuando el trabajador decide arbitrariamente no comparecer al trabajo
- **Involuntario:** Es la incapacidad del trabajador para presentarse a causa de: Enfermedad, lesiones, casos de emergencia personal o familiar, fallas en los transportes, mal tiempo o cualquier razón similar.
- **Transitorio:** Cuando un trabajador cambia de trabajo puede continuar manteniendo una tenue relación con los registros de su antiguo patrono, en los que acaso figura como ausente mucho tiempo después de haber abandonado definitivamente el puesto. La dificultad de tratar con estos casos y la falta de prácticas uniformes entorpecen el establecimiento de estadísticas exactas sobre el ausentismo.” (ICONTEC, 1996:6)

**Modelo psicosocial del ausentismo laboral:** Este modelo sostiene que diferentes culturas de ausencia emergen como resultado de la interacción entre individuos, grupos de trabajo y la organización. “El total del tiempo perdido crea una cultura de ausencia en distintas industrias y ocupaciones. La decisión de ausencia se toma en el marco de una cultura de ausencia que puede ser: dependiente, moral, fragmentada o conflictiva. La ausencia es una conducta individual dentro de un contexto social y las motivaciones de ausencia operan restringidas o influenciadas por las normas de ausencia propias de las correspondientes culturas de ausencia.” (Ruiz: 1997:240).

**Modelo médico del ausentismo laboral:** Según este enfoque, existen varios factores que contribuyen a un patrón de ausentismo laboral: demográficos (edad, sexo y nivel ocupacional), satisfacción con el empleo (general, niveles de remuneración, sentido de realización, etc), características organizacionales (a organizaciones y unidades de trabajo más grandes, mayores niveles de ausentismo), contenidos del empleo (niveles de autonomía y responsabilidad) y otros como compromiso, distancia al trabajo, etc.

**Ausentismo laboral y retiro organizacional:** Este modelo sostiene que los trabajadores que se van a retirar voluntariamente de las organizaciones, tienen una mayor tasa de ausentismo que aquellos que permanecen. Existiría una relación positiva entre ausentismo laboral y retiro organizacional.

Los trabajadores que abandonan la organización, tienden a ser los más jóvenes y de menor posición que los que permanecen en ella. Estos

jóvenes de menor nivel, perciben más oportunidades fuera de la organización que dentro de ella. Los trabajadores de mayor edad y mejor posición tienen mucho más que arriesgar en términos de beneficios sociales y enfrentan menos oportunidades fuera de la organización.

## **2.2 REFERENTE LEGAL**

Para la presente investigación es necesario construir el marco legal que está dado por lineamientos constitucionales, convenios internacionales de la OIT, y normas nacionales generales del Código Sustantivo del Trabajo, Ley 9 de 1979 título III, Ley 100 de 1993, Decreto 1295 de 1994, Ley 776 de 2002.

Proteger la salud integral de la población trabajadora es uno de los componentes fundamentales del desarrollo de un país y a su vez refleja el estado de progreso de una sociedad. Esta preocupación de interés público, en el que participan el gobierno y los particulares, se transfiere de una forma práctica a cada una de las empresas, en donde se requiere que en sus centros de trabajo se desarrollen programas de salud ocupacional que preserven, mantengan y mejoren la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus ocupaciones; De esta forma se rigen ciertas reglamentaciones las cuales van orientadas a velar por los derechos de los trabajadores.

## **NIVEL INTERNACIONAL**

La OIT (1919) es un organismo que elabora la legislación laboral internacional inspirado en la idea de afirmar la paz con la mejora de las condiciones laborales en todos los países del mundo. Es este el ente máximo por el cual se debe regir toda acción referida a lo laboral.

Los estados miembros de la OIT se comprometen a adoptar, en su legislación interna, las decisiones de la organización que se denominan convenios, estos son aprobados por los representantes de los países miembros y por representantes de los empleadores y trabajadores.

Colombia es miembro de la OIT desde su fundación en 1919. En tal calidad, esta obligada a incorporar mediante ley, los convenios aprobados por la Organización. Cuando se ratifica un convenio el Estado adquiere el compromiso de respetarlo y cumplirlo: debe desarrollar sus principios fundamentales y armonizarlos con su legislación interna. La ratificación de los convenios por parte de Colombia ha sido relativamente escasa

(únicamente 45 de los primeros 151 convenios aprobados por la Organización), aunque muchos de los principios consagrados en ellos hacen parte ya de las normas de Derecho de Trabajo y Seguridad Social el país. (OIT, 2003:9).

En Colombia se ha ratificado los Convenios de la OIT sobre la “seguridad en la utilización de los productos químicos en el trabajo”, los “servicios de salud en el trabajo”, la “inspección del trabajo”, entre otros, que hacen parte de la legislación interna y del llamado bloque de constitucionalidad.

## **NIVEL NACIONAL**

Las empresas deben implementar y desarrollar estrategias que permitan evaluar sus sistemas de riesgos y desarrollar los programas de prevención y promoción que permitan garantizar la salud mental y física de su Recurso Humano, garantizándoles la integridad y el beneficio de evitar los costos que acarrearán la no aplicación de la norma. Entre las normas que cobijan la integridad física y mental de los trabajadores están:

La reglamentación laboral vigente en el país, tiene como base, una serie de disposiciones que se originan en la Constitución Política de Colombia (1991), la cual representa la ley principal en la nación. Todas estas determinaciones legales deben ser aplicadas de manera total y equitativa, en todos los ámbitos laborales, buscando la protección y garantía de los derechos para el trabajador.

Es de resaltar el aporte que al respecto hace el Artículo 25 de la Carta constitucional, el cual refiere la obligatoriedad del trabajo, " El trabajo es un derecho y una obligación social y goza en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas", es así que el Estado asume la generación de espacios saludables de desempeño laboral para todas las personas en el territorio nacional que así lo requieran y que cumplan con los requisitos para acceder a ellos. (Constitución Política, 1991:14)

La Constitución Política establece como “derechos de los ciudadanos el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud, a un trabajo en condiciones dignas y justas, a la seguridad social como un servicio público de carácter obligatorio, con principios de eficiencia, universalidad y solidaridad”.

El papel del Estado respecto de la Salud Ocupacional en Colombia está también definido en la Constitución, a través del Artículo 16, al expresar que

las autoridades de la República están instituidas para proteger la vida, honra y bienes de todas las personas residentes en Colombia. Este artículo cubre la pretensión del Estado con respecto a la vida, salud e integridad de los trabajadores y constituye el fundamento de la legislación sobre Salud Ocupacional.

Es de resaltar que, la legislación colombiana se viene ocupando, desde hace mucho tiempo de la atención de la salud de los trabajadores. Hacia el año de 1915 se expidió la primera ley sobre reparación por accidente de trabajo (Ley 57 de 1915), cuando el país no tenía aún una regulación específica sobre el contrato de trabajo.

En Colombia, en los últimos años, se han dado importantes pasos en la legislación de salud ocupacional, al señalarse la importancia de evaluar e intervenir los factores psicosociales del trabajo dentro de las políticas de prevención de los riesgos profesionales.

El **Decreto 586 de 1983** generado por el Ministerio de Trabajo y en la cual se crea el comité de Salud Ocupacional, para establecer adecuados mecanismos de coordinación e integración para evitar la duplicación de esfuerzos y lograr adecuados niveles de eficiencia y cobertura de los programas de Salud Ocupacional.

El **Derecho 614 de 1984**, en su artículo 30, "Contenido de los Programas de Salud Ocupacional", establece que el Sub-Programa de Medicina del Trabajo de las Empresas deberá desarrollar actividades de vigilancia epidemiológica de las enfermedades profesionales, patologías relacionadas con el trabajo y ausentismo por tales causas.

El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social en su Decreto número **614 (14 de marzo de 1984)** Por el cual "se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país". Para la posterior constitución de un Plan Nacional unificado en el campo de la prevención de los accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo y en el del mejoramiento de las condiciones de trabajo. A partir de la expedición del Decreto 614/1984 sobre la organización y administración de la salud ocupacional, las normas se han encaminado a definir un concepto global de salud y a tomar en cuenta estos aspectos (los psicosociales) como fundamentales en la acción preventiva de riesgos.

La Salud Ocupacional es la encargada de atender todo lo referente a procesos de salud enfermedad encadenados a la vinculación a un trabajo específico, al igual que velar por la promoción y prevención en salud. Para

esta también se han diseñado mecanismos de regulación en Colombia, entre estos se encuentran la Ley 9ª de 1979 en la que se consigna el Código Sanitario Nacional y La **ley 9 de 1979** por la cual se dictan medidas sanitarias. En el título III, Artículo 80 estableció la salud de los trabajadores como un campo de la salud pública y plantea que para preservar, conservar y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones la presente Ley establece normas tendientes a:

- a) Prevenir todo daño para la salud de las personas, derivado de las condiciones de trabajo;
- b) Proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, orgánicos, mecánicos y otros que pueden afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo;
- c) Eliminar o controlar los agentes nocivos para la salud en los lugares de trabajo;
- d) Proteger la salud de los trabajadores y de la población contra los riesgos causados por las radiaciones;
- e) Proteger a los trabajadores y a la población contra los riesgos para la salud provenientes de la producción, almacenamiento, transporte, expendio, uso o disposición de sustancias peligrosas para la salud pública”.

Esta ley permite establecer los lineamientos necesarios sobre el tema de la salud ocupacional en Colombia, ratificada mediante convenciones internacionales que pretenden garantizar los derechos de los Trabajadores en el ámbito laboral, esta ley es importante como soporte de la presente investigación.

La **Resolución No. 1016 de 1989** de los Ministerios de Trabajo y Seguridad Social y de Salud, en su Artículo 10, Numeral 4o, establece como una de las actividades de los Subprogramas de Medicina Preventiva y del Trabajo la de “Investigar y analizar las enfermedades ocurridas, determinar sus causas y establece las medidas correctivas necesarias”. El Numeral 13 dice: “Elaborar y mantener actualizadas las estadísticas de morbilidad de los trabajadores e investigar las posibles relaciones con sus actividades”.

El esfuerzo del Estado que aparece consignado en la Carta Constitucional del 91, por lograr una consolidación de la Seguridad Social como “red de apoyo” para las personas vinculadas a alguna actividad laboral, surge en la legislación nacional, la ley 100 de 1993, que permite el acceso por parte de estas personas, a beneficios de salud y protección, por medio del POS (Plan Obligatorio de Salud) y las ARP (Aseguradora de Riesgos Profesionales) que permiten atención especializada por accidentes o enfermedades laborales y a largo plazo por medio de las pensiones. De



igual manera estos beneficios cobijan a sus familiares, permitiendo una estabilidad y tranquilidad para el trabajador.

La Ley 100/93, Decretos 1295/94, 1771/94, 1772/94; “Organizan el Sistema General de Riesgos Profesionales, a fin de fortalecer y promover las condiciones de trabajo y de salud de los trabajadores en los sitios donde laboran. El sistema aplica a todas las empresas y empleadores”.

Es responsabilidad indelegable de los empleadores la afiliación de sus trabajadores al Sistema de Seguridad Social Integral y la protección de su salud, a través de los programas de salud ocupacional y la gestión de los comités paritarios de salud ocupacional.

El decreto 1832 de 1994, por el cual se adopta la tabla de enfermedades profesionales, señala en el artículo 1, numeral 42, las patologías causadas por el estrés en el trabajo “Trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo con relación al tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo, combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajo con técnicas de producción en masa, repetitiva o monótona o combinada con ritmo de control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto de miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido péptica severa o colon irritable”.

En el 2006 se da la reforma de la **ley 100 llamada ley Nº 236** “Por la cual se realizan modificaciones al Sistema General de Seguridad Social en Salud”.

El Sistema General de Riesgos Profesionales contempla como uno de sus fines, establecer las actividades de promoción y prevención destinadas a mejorar las condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora, así como fortalecer las actividades tendientes a establecer el origen de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales y el control de los agentes de riesgo ocupacionales.

El Gobierno Nacional, con el apoyo del Consejo Nacional de Riesgos Profesionales, presentó la Política Pública para la Protección de la Salud en el Mundo del Trabajo, “la cual en su conjunto articula la construcción de una cultura de promoción de la salud, el fortalecimiento de las instituciones, la priorización de poblaciones de mayor valor social, el desarrollo tecnológico y científico y la aplicación de sistemas de gestión”.

Como se puede observar existen diferentes Leyes, Resoluciones, Decretos, que favorecen la seguridad social y derechos de los trabajadores

asegurando el bienestar y satisfacción en los lugares de trabajo para un mejor desempeño y estabilidad de los empleados.

## **2.3 REFERENTE CONTEXTUAL**

### **GAMMA INGENIEROS S.A.**

Empresa colombiana dedicada a satisfacer las necesidades de sus clientes en soluciones de telecomunicaciones, ingeniería civil, y soluciones en tecnología informática para redes tradicionales y convergentes, aplicando las herramientas apropiadas y cumpliendo con las normas vigentes y con responsabilidad social.

La empresa Gamma Ingenieros S.A. opera en Colombia hace 25 años, fundada por el ingeniero Gabriel de Jesús Mazo Mayorquín en febrero de 1983. Las iniciales de su nombre hacen referencia a lo que hoy en día se conoce como Gamma Ingenieros S.A.

La misión de la empresa Gamma Ingenieros S.A. es la de satisfacer las necesidades de sus clientes en Soluciones de Telecomunicaciones, Ingeniería civil, y Soluciones de Tecnología Informática para redes tradicionales y convergentes, aplicando las herramientas apropiadas y cumpliendo con las normas vigentes y con responsabilidad.

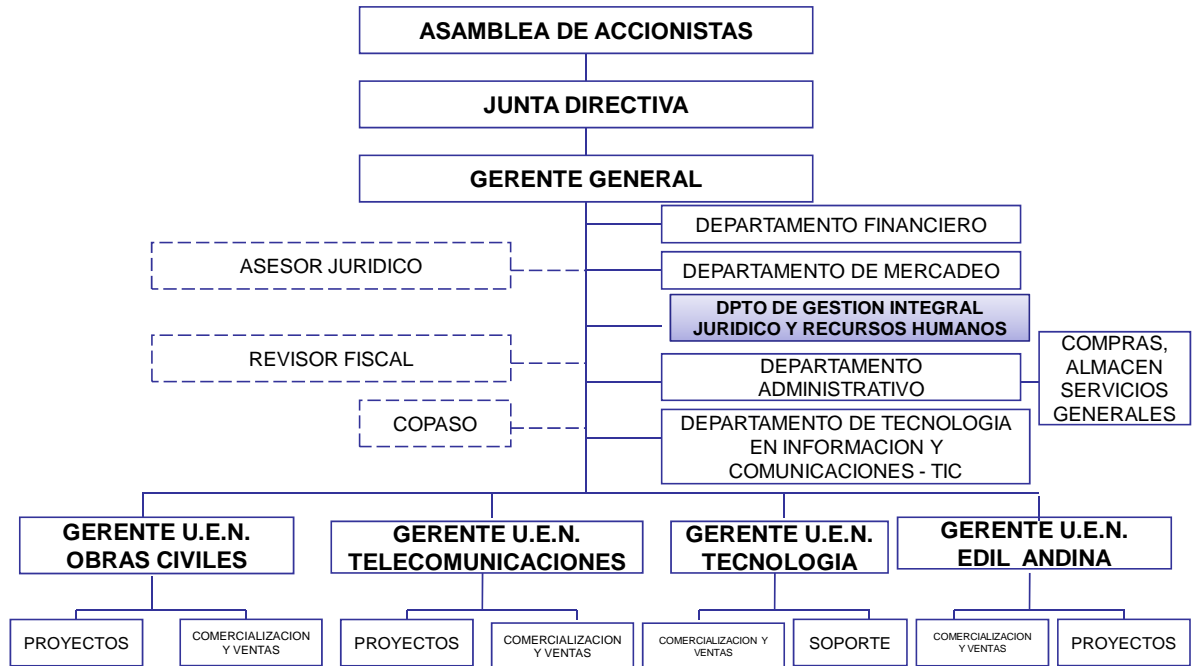
La visión de la empresa para el año 2008 esta encaminada a consolidar todos los procesos bajo estándares de productividad y competitividad que le permitan participar en nuevos mercados.

Actualmente, la empresa cuenta con dos sedes en Colombia, en Bogotá ubicada en la calle 166- N 20-45 y en Cali ubicada en la Carrera 18 N 10-38, en las cuales se encuentran un total de 300 empleados.

Para efectos del presente estudio, se tomaron en cuenta el total de colaboradores/as de la sede de Bogotá, ubicados en el área administrativa, constituida por 59 personas.

Ver organigrama siguiente

## ORGANIGRAMA



Fuente: Gamma Ingenieros S.A. Departamento gestión integral, Febrero 13 de 2008

### 3. DISEÑO METODOLÓGICO

El presente aparte señala los aspectos metodológicos con los cuales se realiza el presente estudio: enfoque, nivel, interés de conocimiento, método, población, criterios, técnicas e instrumentos.

Este estudio se realiza desde el enfoque **cualitativo** por cuanto “No parte de supuestos derivados teóricamente, sino que busca conceptualizar sobre la realidad con base en el comportamiento, los conocimientos, las actitudes y los valores que guían el comportamiento de las personas estudiadas”. (Bonilla y Rodríguez, 1997:47).

El estudio retoma lo cualitativo por cuanto permite construir conocimiento desde la realidad de los colaboradores/as de la empresa Gamma Ingenieros S.A. Estas personas a través de sus aportes contribuirán al conocimiento que se pretende producir desde sus vivencias, frente al tema factores psicosociales y su influencia en el ausentismo laboral.

#### 3.1 Nivel de la investigación: EXPLORATORIO Y DESCRIPTIVO

En un primer momento, el estudio contiene un nivel **exploratorio** por cuanto se realizó un acercamiento al contexto donde existen relaciones laborales de los trabajadores, a través de la aplicación del instrumento por parte de las estudiantes.

En este nivel son las investigaciones que pretenden darnos una visión general de tipo investigativo, respecto a una determinada realidad, “se efectúa, normalmente cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tiene muchas dudas o no se ha abordado antes, sirve para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos” (Hernández, S, 2003:115).

El estudio es de carácter **descriptivo** “Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación, de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona grupo o cosa se conduce o funciona en el presente.” (Hernández y otros, 1998:58).

Este nivel de investigación permite caracterizar y describir la población a estudiar, identificando los factores psicosociales que influyen del mismo, en

el ausentismo y en los colaboradores/as de la empresa Gamma Ingenieros S.A..

### 3.2 Interés de conocimiento

El interés de conocimiento de esta investigación es práctico, “Va dirigido a la ubicación y orientación de la praxis social dentro de un contexto histórico que se vive a partir de la comprensión profunda de situaciones que orientan la práctica social, personal, de grupo, dentro de un proceso histórico”. (Vasco,S.F.,:23). Este permite identificar los factores psicosociales que influyen en el ausentismo laboral de los colaboradores de la empresa Gamma Ingenieros S.A, comprendiendo el contexto, situaciones y factores laborales que influyen en el desarrollo de las actividades.

### 3.3 Método

La presente investigación se realiza mediante el método **inductivo – deductivo** propuesto por (Bonilla y Rodríguez: 1997) como el método inductivo trata de dar sentido a la situación según la interpretación de los informantes, intentando no imponer preconceptos al problema analizado.

Las categorías o las dimensiones que organizan la situación, y que deben captarse a fin de elaborar el análisis, emergen de la observación, y se van depurando a medida que el investigador comprende mejor los parámetros que organizan el comportamiento de la realidad que investiga. (Bonilla y Rodríguez, 1997:62).

La investigación retomará los aportes de los colaboradores/as intentando construir un marco de categorías que orientado por las percepciones que tienen los sujetos frente a sus condiciones laborales y los medios organizacionales de la empresa como respuesta al fenómeno del ausentismo laboral.

El método deductivo va de lo general a lo particular, de lo conocido a lo desconocido. Es aquél que parte los datos generales aceptados como valederos, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones, es decir; parte de verdades previamente establecidas como principio general. Se puede decir también que el aplicar el resultado de la inducción a casos nuevos es deducción”. (Cerde, 1995:118).

El método anteriormente mencionado, permitirá identificar los factores psicosociales y su influencia en el ausentismo laboral de los colaboradores/as de la empresa Gamma Ingenieros S.A, por medio del acercamiento y la realidad medio ambiente y dinámica que se vive la empresa.

### **3.4 POBLACIÓN**

La empresa Gamma Ingenieros S.A, está conformada por un total de 300 colaboradores/as en la sede Bogotá. La población del estudio la conforma el total de 59 personas del área administrativa, pertenecientes a mercadeo, gestión integral jurídica y recursos humanos, administrativo, tecnología, obras civiles, telecomunicaciones, tecnología y edil andina de la sede Bogotá.

Se consideró desarrollar la investigación con esta población, ya que según el reporte de ausentismo laboral del segundo ciclo del 2007 y primer ciclo del 2008 elaborado en la empresa evidencia un aumento del 30% del ausentismo, respecto a los años anteriores.

Cargos de la Población de la Sede Administrativa<sup>3</sup>

**Cuadro 3. Población**

ÁREA ADMINISTRATIVA	CARGO	NUMERO
JUNTA DIRECTIVA	Gerente	5
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	Servicios generales	2
	Recepcionista	1
	Mensajero	1
DEPARTAMENTO DE MERCADEO	Almacenista	3
	Asistente de compras	1
	Asistente comercial	2
	Jefe de gestión integral	1
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN INTEGRAL Y RECURSOS HUMANOS	Asistente de gestión integral	2
	Asistente de recursos humanos	2
DEPARTAMENTO FINANCIERO	Jefe de departamento financiero	1
	Jefe de liquidaciones	1
	Jefe de licitaciones	1
	Asistente de licitaciones	1
	Auxiliar contable	3
	Tesorería	1
	Ingeniero Residente	10
	Director de proyectos EPM	1
	Director de proyecto ETB	1

<sup>3</sup> En el desarrollo del estudio una persona no participó en la entrevista

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA EN INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Supervisor	5
	Liquidador EPM	3
	Diseñador	2
	Cajista	1
	Digitador	2
	Dibujante	1
	Proyectista	1
	Administrador de red	1
	Asistente de diseño	1
	Coordinador de proyecto	1
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	

Fuente: Trabajo de campo recopilado: Marzo 2008, Gamma S.A

### 3.5 CRITERIOS DE SELECCIÓN

Los criterios que se tendrán en cuenta para la selección de las y los colaboradores son:

- Aval Institucional de la empresa Gamma Ingenieros S.A.
- Colaboradoras / es vinculados en la empresa Gamma Ingenieros S.A. pertenecientes al área administrativa de la sede Bogotá.
- Colaboradoras/es que no estén en licencia: maternidad, vacaciones, calamidad doméstica e incapacidad médica.
- Colaboradores/as con disponibilidad de tiempo e interés para colaborar en el estudio.

### 3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Para el desarrollo de esta investigación, se considera pertinente definir técnicas de tipo cualitativo como:



## **Entrevista Semiestructurada**

“Es un procedimiento de conversación libre del protagonista que se acompaña de una escucha receptiva del investigador con el fin de recoger la información por medio de preguntas reflexivas y circulares las cuales podrán develar las categorías de interés para la investigación ya que clarifica conductas, fases críticas de la vida de las personas, logrando de esta forma identificar y clarificar los problemas, los sistemas de valores, los comportamientos, los estados emocionales etc, de los protagonistas, ya que desempeñan un rol activo por que el investigador estimula la expresión de las personas en su propio marco de referencia comprendiéndolo en un propio contexto y con ayuda del lenguaje verbal y no verbal”( Bonilla y Rodríguez, 1997: 96).

Esta técnica posibilita obtener la información a través de la formulación de preguntas abiertas y cerradas los colaboradores/as, por la expertas en los temas factores psicosociales y ausentismo laboral, con el fin de dar respuesta a los objetivos propuestos en la investigación.

Para la aplicación de esta técnica se elaboró una guía de entrevista semiestructurada, considerando preguntas de si / no, comprobando en la aplicación de la prueba piloto su pertinencia. (Ver Anexo 3).

## **Observación no participante- Guía**

Este tipo de observación “...es una herramienta de trabajo que no se debe abandonar especialmente en las fases preliminares de la investigación cualitativa...permite focalizar la atención sobre aspectos relevantes del encuadre inicial que requiere el investigador particularmente cuando el tiempo disponible para el trabajo de campo no es muy amplio” (Sandoval, 1997:122).

En el caso de la investigación se realizó acercamiento donde se observan las condiciones laborales en las que se encuentran los colaboradores/as de la empresa Gamma Ingenieros S.A, además, las investigadoras observan el desarrollo de las actividades en los diferentes cargos y departamentos previstos acorde a los criterios de selección. Para la observación no participante se elaboró una guía de observación. (Ver anexo 4).

**Cuadro 4.**

**Categorías y Subcategorías de Análisis de Información**

<b>CATEGORÍA FACTORES PSICOSOCIALES</b>		
<b>Subcategorías</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Subdimensiones</b>
Clasificación de los factores psicosociales	Medio ambiente físico del trabajo	Ruido, calor, frío, aire acondicionado, iluminación deficiente, ventilación inadecuada, pantallas de computadores, sillas.
Modalidades de la gestión y del funcionamiento de la empresa	Factores psicológicos	Fatiga, ansiedad, depresión, tensión en los músculos.
	Función de los trabajadores	Inducción, manual de funciones, capacitaciones.
	Participación de los trabajadores	Espacios de participación, autonomía en la toma de decisiones.
	Relaciones en el medio de trabajo	Compañeros y directivos, comunicación, colaboración.
<b>CATEGORIA AUSENTISMO LABORAL</b>		
<b>Subcategorías</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Subdimensiones</b>
Tipos	Voluntario, involuntario, transitorio	
Clasificación de ausentismo	Causas relacionadas con la salud	Accidente de trabajo, enfermedad profesional, enfermedad común, control preventivo.
	Causas legales	Maternidad, licencias, convención colectiva, huelga, viaje de trabajo.

	Causas no justificadas	Problemas familiares, judiciales, de orden público, fenómenos naturales, viaje familiar.
--	------------------------	--

## FASES DE LA INVESTIGACIÓN

En el siguiente cuadro se evidencia las fases del desarrollo del estudio.  
(Ver cuadro 5)

**Cuadro 5.**  
**Fases de la Investigación**

FASES	ACTIVIDADES
<b>1.Elaboración Propuesta de Investigación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación del tema.</li> <li>• Revisión bibliográfica, documental y virtual sobre el tema.</li> <li>• Contacto institucional.</li> <li>• Aval por parte de la empresa ver (anexo 5).</li> <li>• Delimitación del tema</li> <li>• Elaboración de: antecedentes, justificación, planteamiento del problema y objetivos.</li> </ul>
<b>II. Elaboración de referentes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Referente conceptual</li> <li>• Referente legal</li> <li>• Referente contextual.</li> </ul>
<b>III. Diseño metodológico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de la metodología: identificar el tipo de investigación social.</li> <li>• Contactar e identificar la población.</li> <li>• Diseño de técnicas e instrumentos.</li> <li>• Validación del instrumento.</li> <li>• Aplicación de los instrumentos.</li> <li>• Ordenamiento y procesamiento de información.</li> <li>• Lectura e interpretación de la información.</li> <li>• Análisis general</li> </ul>
<b>IV. Resultados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados acorde a los objetivos de la investigación.</li> <li>• Presentación informe final.</li> <li>• Socialización de resultados a la empresa. (Ver anexo 6)</li> <li>• Entrega a jurados</li> <li>• Sustentación (Ver Anexo 7).</li> <li>• Entrega informe final a la facultad.</li> </ul>

### **3.7 ESTRATEGIAS DE VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN**

De acuerdo a la información recolectada durante el proceso de investigación, se hizo necesario garantizar su validación y confiabilidad; a continuación se dan a conocer las estrategias que se utilizaron para este fin.

Al trabajar con el instrumento de entrevista semiestructurada, se hizo necesario que éste pasara por un proceso de evaluación realizado por el Jefe de Recursos Humanos y Gestión Integral de la empresa Gamma Ingenieros S.A. Permitiendo de esta manera una guía de investigación con preguntas aptas para alcanzar los objetivos propuestos por el grupo de estudio.

Es por esto que el primer paso que se dio fue el “juicio de expertos, el cual es un procedimiento en el que se someten los instrumentos a consideración de personas que por su experiencia en el campo que se analiza, pueden contribuir a ampliar la visión y refinamiento de estos. Para su implementación practica se les remite, junto con los instrumentos un conjunto de anotaciones donde se les especifican los datos particulares del proyecto de investigación correspondientes, entre los que se incluirán los objetivos” (Alvarado, 1990:74)

El segundo paso fue la realización de “la prueba piloto o de campo, la cual consiste en aplicar aquellos instrumentos que hemos decidido utilizar en la recolección de datos, a un pequeño grupo, de características similares al que se investiga con el fin de determinar:

La claridad de los ítems y la apropiación del lenguaje a ampliar.

La suficiencia de los ítems, su pertinencia y no redundancia.

La claridad de las instrucciones.

La claridad en el ordenamiento y estructura del instrumento.

La practicidad de su aplicación respecto a: tiempo requerido y momento oportuno para su ejecución” (Alvarado, 1990:74).

### **3.8 ORDENAMIENTO, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

Esta fase comprende los procesos relacionados con la construcción de resultados en relación con los objetivos propuestos inicialmente.

#### **Ordenamiento de la Información**

Para el ordenamiento de la información se realizó un cuadro categorial el cual permitió estructurar la información contenida en la entrevista semiestructurada y en la observación no participante. De esta manera los ejes temáticos establecidos permiten dar respuesta a las preguntas de la investigación y así mismo dar cumplimiento a los objetivos de la misma.

La categoría “Factores Psicosociales” se desarrollo mediante las siguientes subcategorías:

Clasificación de los factores psicosociales (Medio ambiente físico del trabajo)

Modalidades de la gestión y del funcionamiento de la empresa (Factores psicológicos, función de los trabajadores, participación de los trabajadores, relaciones en el medio de trabajo).

La categoría “Ausentismo Laboral” se desarrollo mediante las siguientes subcategorías:

Tipos de ausentismo (Voluntario, involuntario, transitorio)

Clasificación de ausentismo (Causas relacionadas con la salud, causas legales, causas no justificadas).

**El Procesamiento de la Información**, se realizó a través de matrices con el objetivo de agrupar la información, lo cual permitió la sistematización de la información obtenida de la entrevista semiestructurada y la observación no participante.

Posterior al proceso anterior, se realiza lectura en cada una de la categorías preestablecidas, interpretación y análisis de los datos representativos con el fin de obtener los resultados previstos en los objetivos de la investigación.

Una vez registrada la información se procedió a **analizar** de acuerdo al cuadro de categorías establecido para la lectura se análisis. En primer lugar se realizó una lectura por cada una de las categorías y subcategorías, luego se procede a hacer un análisis general de la información obtenida. Los datos sistematizados en las matrices de análisis, permitió al grupo investigador establecer el cruce de las categorías y subcategorías y de esta forma poder presenta los resultados con un nivel de interpretación profundo (Ver cuadro 4).

## 4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En esta fase se presentan los resultados alcanzados durante el proceso de la investigación, los cuales se definen en cuatro categorías, la primera hace referencia al perfil socio demográfico de los colaboradores/as, la segunda a los factores psicosociales, compuestos por el medio ambiente físico del trabajo, organización del tiempo de trabajo, factores propios de la tarea y factores psicológicos, la tercera hace alusión a las modalidades de la gestión y el funcionamiento de la empresa, la participación de los trabajadores y relaciones en el medio ambiente de trabajo y la cuarta categoría que hace referencia al ausentismo laboral.

### 4.1 PERFIL SOCIODEMOGRAFICO DE LOS COLABORADORES /AS<sup>4</sup>

Compuesto por 12 dimensiones como: tiempo de vinculación en la empresa, sexo, edad, estado civil, número de hijos, edades de los hijos, procedencia, lugar de residencia, nivel educativo, jornada, tipo de contrato y salario mensual, con las cuales se pretende describir los rasgos generales y representativos de la población. A continuación se presenta la información específica de cada una de estas dimensiones:

Tabla 6. Tiempo de vinculación en la empresa.

#### TIEMPO DE VINCULACION EN LA EMPRESA

TIEMPO DE VINCULACION CON LA EMPRESA	TOTAL
Menor a un año	22
De 1 año a 3 años	20
De 3 años a 5 años	8
Más de 5 años	8
TOTAL	58

Del total de la población entrevistada 22 personas llevan laborando menos de un año, 20 personas de 1 año a 3 años, 8 personas de 3 años a 5 años y 8 personas señalan que laboran en la empresa hace mas de 5 años.

<sup>4</sup>Como se informó en el ítem población, una persona no participó en la entrevista, por ello se presentan resultados sobre 58 datos.

**Tabla 7. Población según sexo.**

**POBLACIÓN SEGÚN SEXO**

<b>SEXO</b>	<b>TOTAL</b>
Femenino	24
Masculino	34
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>

El total de la población entrevistada fue de 58 colaboradores, la tabla muestra que 34 personas de los entrevistados son del género masculino 24 personas del género femenino.

**Tabla 8. Población según edad.**

**POBLACIÓN SEGÚN EDAD**

<b>EDAD</b>	<b>TOTAL</b>
DE 18 A 25 Años	12
26 A 35 Años	26
36 A 45 Años	15
46 O más	5
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>

Con relación a la edad, la tabla muestra que 26 personas de la población entrevistada están entre los 26 a 35 años, 15 personas están entre 36 a 45 años, 12 personas presentan edades de 18 a 25 años y 5 personas están entre los 46 o más.



**Tabla 9. Población según estado civil.**

**POBLACIÓN SEGÚN ESTADO CIVIL**

<b>ESTADO CIVIL</b>	<b>TOTAL</b>
Soltero	29
Casado	20
Union libre	7
Separado	2
Viudo	0
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>

En cuanto al estado civil la tabla muestra que 29 personas de las entrevistadas son solteros (as), 20 personas casado (as), 7 personas viven en unión libre y 2 personas son separado (as).

**Tabla 10. Número de hijos**

**NUMERO DE HIJOS**

<b>COLABORADORES/AS QUE TIENEN HIJOS/AS</b>	<b>TOTAL</b>
1 Colaborador/a	4 hijos/as
8 Colaboradores/as	3 hijos/as
10 Colaboradores/as	2 hijos/as
14 Colaboradores/as	1 hijo/a
25 Colaboradores/as	0 hijos
<b>Total</b>	<b>58</b>

En cuanto al número de hijos la tabla muestra que solo 1 persona tiene 4 hijos, 8 personas tienen 3 hijos y 10 personas tienen 2 hijos, 14 personas tienen 1 hijo 25 personas de las entrevistadas no tienen hijos (as).

**Tabla 11. Edades de los hijos.**

**EDADES DE LOS HIJOS**

<b>EDADES DE LOS HIJOS</b>	<b>TOTAL</b>
Menores a 2 años	2
De 2 a 5 años	11
De 6 a 10 años	13
De 11 a 15 años	14
De 16 a 20 años	7
Mas de 20	13
<b>Total</b>	<b>60</b>

De acuerdo a la tabla se observa que 2 personas tienen hijos (as) menores de 2 años, 11 personas, tienen hijos de 2 a 5 años, 13 personas tienen hijos de 6 a 10 años, 14 personas de las entrevistadas tienen hijos de 11 a 15 años, 7 personas tienen hijos de 16 a 20 años y 13 personas tienen hijos de mas de 20 años.

**Tabla 12. Procedencia**

**PROCEDENCIA**

<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>TOTAL</b>
Cundinamarca	35
Cauca	5
Caldas	2
Huila	1
Boyacá	2
Arauca	1
Tolima	1
Magdalena	1
Valle del Cauca	5
Sucre	1
Santander	3
Venezuela	1
<b>Total</b>	<b>58</b>

De acuerdo a la tabla se observa, que 35 personas de las entrevistadas son de procedencia Cundinamarqués, 5 personas son del Cauca, 5 personas, son del Valle del Cauca, 3 personas son de Santander, 2 personas, son de Boyacá 2 personas son de el departamento de Caldas, el resto de la población, son de origen de los departamentos del Huila, Arauca, Tolima, Magdalena, Sucre y Venezuela.

**Tabla 13. Lugar de residencia.**

**LUGAR DE RESIDENCIA**

<b>LOCALIDAD</b>	<b>TOTAL</b>
Usaquén	21
Suba	16
Engativá	4
Rafael Uribe	4
Kennedy	3
Chapinero	3
Bosa	2
Tunjuelito	2
Barrios Unidos	1
Ciudad Bolívar	1
Zipaquirá	1
<b>Total</b>	<b>58</b>

En cuanto al lugar de residencia la tabla indica que la mayoría de personas 21 pertenecen a la localidad de Usaquén, seguido de 16 que señalan pertenecer a la localidad de Suba, 4 corresponden a la localidad de Engativá, al igual que 4 personas que viven en la localidad de Rafael Uribe, 3 a la localidad de Kennedy, 3 a la localidad de Chapinero, 2 a la localidad de Bosa, 2 a la localidad de Tunjuelito, 1 persona a la localidad de Barrios Unidos, 1 a la localidad de Ciudad Bolívar y una persona que vive en la ciudad de Zipaquirá.

**Tabla 14. Nivel educativo.**

**NIVEL EDUCATIVO**

<b>NIVEL EDUCATIVO</b>	<b>TOTAL</b>
Primaria	1
Secundaria	9
Técnico	18
Universitario	30
Posgrado	2
<b>Total</b>	<b>60</b>

Según la tabla, se observa que 1 persona cursó solo la primaria, 9 personas, cursaron bachillerato, 18 personas son técnico(as), 30 personas de las entrevistadas son universitarios (as) y 2 personas han realizado postgrado.

De igual forma las personas que realizaron estudios técnicos, los realizaron en contabilidad, administración, salud ocupacional, secretariado y construcción de edificios.

En cuanto a las personas que realizaron estudios universitarios se evidencia que el común es en ingeniería, arquitectura y contaduría pública.

A si mismo los colaboradores de Gamma han realizado otros estudios en mercadeo, sistemas de gestión integral y seguridad industrial y dos personas han realizado estudios de postgrado: Magister en telemática y Especialización en Gerencia

**Tabla 15. Jornada.**

**JORNADA DE TRABAJO**

JORNADA	TOTAL
Diurna	58
Nocturna	4
Total	59

En cuanto a la jornada de trabajo se puede observar que 58 personas laboran en jornada diurna y 4 personas en jornada nocturna.

**Tabla 16. Tipo de contrato.**

**TIPO DE CONTRATO**

TIPO DE CONTRATO	TOTAL
Término Fijo	24
Indefinido	13
Duración de la obra	13
Labor Contratada	8
TOTAL	58

En relación al tipo de contrato 24 personas de la población entrevistada, se encuentran con contrato a término fijo, 13 personas están contratadas a término indefinido, 13 personas se encuentran contratadas por duración de obra y 8 personas se encuentran contratadas por labor contratada.

**Tabla 17. Salario mensual.**

**SALARIO MENSUAL**

SALARIO	TOTAL
1 Y 2 SMLV	32
3 Y 4 SMLV	20
5 Y 6 SMLV	4
7 Y + SMLV	2
TOTAL	58

En relación al salario 32 personas ganan entre 1 y 2 salarios mínimos mensuales, 20 personas ganan entre 3 y 4 salarios, 4 personas ganan entre 5 y 6 salarios y 2 personas ganan entre 7 y más salarios.

Finalmente podemos notar la gran incidencia que tienen las doce variables demográficas anteriormente descritas respecto al ausentismo laboral de la empresa, en tanto estas señalan que su interrelación puede amentar dicha problemática.

En este sentido, el género femenino es el que presenta ausentismo laboral con más frecuencia, lo cual puede deberse a múltiples razones entre las cuales podemos mencionar: el cuidado de sus hijos, los diferentes problemas y/o deberes que deben dejar realizados antes de partir al empleo, la presencia constante de estados depresivos o ansiosos así como el estrés que le pueden originar diversos factores personales, familiares y laborales

Así mismo; es importante mencionar que el rango de edad en el que se ausenta mayor número de personas oscila entre los 26 y 35 años de edad, los cuales laboran en la empresa desde hace 1- 2 años y reciben un sueldo entre 461.000 y 700.000. De lo anterior, puede deducirse que es necesario que la empresa genere programas de bienestar laboral en los cuales se incluyan actividades que promuevan la motivación por el trabajo, la pertenencia a la institución, los procesos de autorrealización de la persona y la constante capacitación de las mismas; sin olvidar el acompañamiento a los empleados en términos de mejoramiento de su calidad de vida y apoyo psicosocial.

## **4.2 FACTORES PSICOSOCIALES**

Según el Comité mixto de OIT y OMS (1986) los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo, y las condiciones de su organización, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

## Medio ambiente físico del trabajo

Se tratan de los factores de orden físico en general que, aparte de sus influencias directas como causas de accidentes y enfermedades profesionales, tienen una potencialidad estresante que incide en el bienestar y la satisfacción del trabajador (OIT, 1980:2)

Teniendo en cuenta lo expresado por los y las colaboradores/as se puede afirmar que 30 personas están expuestas al ruido, seguido de 28 personas que expresaron que no están expuestos a ningún ruido.

Las razones de las personas que expresaron que si estaban expuestos al ruido 27, es por el producido en las obras, ya que al encontrarse allí surgen ruidos de maquinaria y vehículos, las personas que más se quejaron fueron los ingenieros ya que ellos constantemente se encuentran en este medio.

*“Se está expuesto al ruido de la oficina y en ocasiones cuando se visita las obras por el ruido de herramientas y montacargas” (Voz de colaborador/a, febrero 2008)*

*“Si porque el trabajo es en el terreno y se maneja maquinaria pesada y ruidosa como taladros, carros y montacargas “. (Voz de colaborador/a, febrero 2008)*

De igual forma 15 personas expresaron el ruido el originado por las oficinas, ya que en dependencias como la Financiera y proyecto EPM, el espacio es muy reducido y se evidencia una gran cantidad de personas.

*“Ruido de radio, voces, impresora y carros de la bodega” (Voz de colaborador/a, febrero 2008)*

A si mismo 5 personas expresaron el producido en la calle ya que sus oficinas lindan con la calle ejemplo de ello es el almacén de Edil, y 8 personas no explicaron. Para un total de 58 entrevistados.

*“En ocasiones por la planta que esta al frente de la oficina” (Voz de colaborador/a, febrero 2008)*

De acuerdo a los datos obtenidos en la entrevista, se evidencia que en la empresa el **calor** no es un factor que afecte la condición física y psicológica de los y las colaboradores/as puesto que 40 personas manifestaron que no están expuestos al calor a si mismo 18 personas expresaron que si están expuestos.

Las razones de las personas que expresaron que no estaban expuestos al calor, es por que hay buena ventilación 9, por que se encontraba en el sótano 1 y en este lugar no se evidencia calor, 14 personas afirmaron que



dependía de las variaciones climáticas y 27 personas no explicaron ya que su respuesta fue “no”. Para un total de 58 entrevistados.

*“No estoy expuesto, ya que la bodega permanece vacía y no hay ningún aparato que genere calor” (Voz de colaborador/a, febrero 2008)*

*“Depende el día si esta haciendo sol, o lluvia” (Voz de colaborador/a, febrero 2008)*

*“No estoy expuesta, como permanezco todo el día en la oficina y hay suficientes ventanas” (Voz de colaborador/a, febrero 2008)*

Según lo manifestado por los entrevistados/as se puede afirmar que en la empresa el **frío** no es un factor que atente contra los colaboradores/as ya que 37 personas manifestaron que no están expuestos al frío a si mismo 21 personas expresaron que si están expuestos al frío.

Las razones de las personas que expresaron que no estaban expuestos al frío es por que no hay exposición 12, es decir estas personas permanecen en sus oficinas toda la jornada de trabajo y no salen de ellas durante este tiempo, así mismo 14 personas respondieron que dependía de las variaciones climáticas, 2 personas respondieron que por la humedad, refiriéndose al área de la bodega ya que es un lugar demasiado húmedo y 30 personas no explicaron. Para un total de 58 entrevistados.

*“Si por debajo de la puerta entra demasiado frio por que afuera esta el patio” (Voz de colaborador/a, febrero 2008)*

*“Solo cuando estoy en la bodega por que en las instalaciones de la empresa no se siente frío” (Voz de colaborador/a, febrero 2008)*

Según lo evidenciado en las entrevistas en la empresa no están expuestos al sistema de **aire acondicionado** puesto que 57 personas manifestaron que no están expuestos al aire acondicionado, 1 persona expresó que si esta expuesta.

Las razones de las personas que expresaron que no estaban expuestos al sistema de aire acondicionado son por que no existe 35, ya que según ellos, en la empresa este no es necesario ya que hay suficientes ventanas. De acuerdo a esto y teniendo en cuenta la información obtenida en la entrevista, podemos inferir que la ventilación en la empresa Gamma hasta ahora no afecta las actividades y la salud de los colaboradores puesto que 37 personas entrevistadas al preguntarle por la ventilación inadecuada consideran que no están expuestos, 21 personas expresan que si están expuestas .

Las razones de las personas que expresaron que no estaban expuestas es por que el lugar de trabajo es fresco y cuenta con ventanas amplias, las personas que consideran que la ventilación es inadecuada es porque el lugar de trabajo es pequeño y hay demasiadas personas al igual que ventanas pequeñas.

*“No hay sistema de aire acondicionado en la empresa” (Voz de colaborador/a, febrero 2008)*

De acuerdo a lo manifestado por los entrevistados/as, la **iluminación** no es un factor que cause molestias a los y las colaboradores/as ya que 50 personas consideran que no están expuestos a iluminación deficiente, 8 personas expresan que si están expuestas.

Las razones de las personas que expresaron que no estaban expuestas son por que la empresa cuenta con suficientes pantallas 31 y continuamente les realizan mantenimiento

5 personas consideran que la iluminación les produce molestia por la ubicación del puesto de trabajo y 22 personas no explicaron.

*“No, no me causa ninguna molestia aquí en la oficina hay 8 lámparas” (Voz de colaborador/a, febrero 2008)*

*“Si por el humo que se encierra en el área de diseño que queda cerca a la bodega” (Voz de colaborador/a, febrero 2008)*

### **Pantallas de computador, Sillas y Otros**

Según lo expresado por los colaboradores/as 32 personas consideran que las pantallas de computador si les afecta, 26 personas consideran que no.

Las razones de las personas que respondieron si, es porque en la empresa las pantallas de los computadores no cuentan con filtro para evitar el cansancio visual, así mismo los colaboradores/as consideran que deben utilizar los computadores necesariamente por el cargo que poseen en la empresa.

*“No tiene filtro, además este equipo es muy viejito” (Voz de colaborador/a, febrero 2008)*

De igual forma 36 personas de las entrevistadas consideran que si están expuestas a sillas inadecuadas y 22 consideran que las sillas no les causan ninguna molestia.

Las razones de las personas que respondieron que si están expuestas es por que las sillas de la empresa no son ergonómicas y les produce dolor en el cuerpo ya que pasan el mayor tiempo del día sentado/as.

*"No son ergonómicas, no tienen parales de los brazos y me canso de el cuello." (Voz de colaborador/a, febrero 2008)*

*"No son ergonómicas y causan incomodidad en la espalda" (Voz de colaborador/a, febrero 2008)*

Otros elementos que producen malestar en los colaboradores/as de la empresa son los producidos por el ruido de montacargas, el polvo, la variación climática y los accidentes vehiculares a los cuales están expuestos.

Teniendo en cuenta la observación no participante el grupo investigador evidenció que la empresa Gamma cuenta con un medio ambiente físico de trabajo amplio, con adecuada ventilación y temperatura.

En cuanto a la ergonomía se evidencia que los implementos de trabajo no son lo suficientemente adecuados ya que el estado de los equipos no esta actualizado, así mismo se observa carencia de filtros de pantallas y pad mouse, de igual forma se evidencia que la mayoría de las sillas de los colaboradores/as no poseen condiciones ergonómicas; por otro lado, se observó que varios departamentos comparten la impresora ocasionando desplazamiento de los colaboradores/as.

De esta forma; respecto a los factores psicosociales es conveniente que la organización realice acciones encaminadas al mejoramiento de aspectos como la exposición al ruido, implementos de trabajo y ergonomía de las sillas de sus empleados; en tanto estos son aspectos fundamentales que facilitan o disminuyen el rendimiento de los empleados al promover por una parte atención, concentración, mejor empleo del tiempo y descanso o por otra agotamiento, enfermedades y pobre aprovechamiento del tiempo laborado.

En este mismo orden de ideas, se hace preciso mencionar el hecho de que si los trabajadores tienen dificultades por ejemplo con los implementos con los que laboran aumenta la aparición de trabajo extenso, es decir requerirán de tiempo adicional a su jornada laboral; lo cual a más de reducir el tiempo que tienen para efectuar sus asuntos personales y tener espacios de esparcimiento familiar y descanso los lleva a percibir sobrecarga de trabajo, exigencias por encima de sus capacidades y consecuentemente cansancio mental y físico.

Cabe mencionar también, retomando la información obtenida en el estudio, que una de las mayores fortalezas de la institución se refiere a la percepción que los trabajadores tienen respecto a la concordancia entre el trabajo que realizan y sus capacidades y conocimiento, lo cual debe tenerse muy presente ya que promueve que a lo largo del tiempo la persona encuentre que su labor mejora la calidad de vida y promueve su desarrollo en las diferentes áreas psicosociales, por tanto, la empresa Gamma debe continuar reforzando los componentes de capacitación.

De otra parte, y teniendo en cuenta, que aunque la mayoría de los colaboradores de la empresa manifiestan que sus metas dentro de la empresa corresponden a la consecución de asensos, el logro de estabilidad laboral y económica, la capacitación y el fortalecimiento de la compañía, debe tenerse muy en cuenta que 5 personas no perciben ningún futuro en ella lo cual hace evidente la insuficiencia de realización, motivación, comodidad y agrado por en su trabajo, indicando que la organización debe suscitar cambios que forjen el interés por las tareas realizadas y la satisfacción frente a sus quehaceres.

## **ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO**

“Hace referencia a la duración de la jornada laboral, los turnos, el tipo de horario, el establecimiento de pautas y descansos y los ritmos de trabajo (impuesto y fijo), estructuran en gran medida la forma de vida de la población activa, y son factores vinculados con la participación social y los problemas de salud”.( OIT, 1980:2)

Teniendo en cuenta lo evidenciado en las entrevistas de los colaboradores/as se demuestra que estos **si requieren un tipo de trabajo extenso** ya que 29 personas consideran que ocasionalmente sus labores son extensas, seguido de 23 personas que señalan que siempre sus funciones son extensas, sin embargo 6 personas consideran que nunca su trabajo ha sido extenso.

De acuerdo a lo anterior y la observación no participante se evidencia que algunos colaboradores/as tienen sobre carga de trabajo debido a que se les asigna demasiadas funciones que les exige concentración, ocasionando cansancio mental, así mismo cansancio físico cuando requieren desplazarse a las obras. Sin embargo otros colaboradores tienen mínima carga de trabajo por lo que tienen posibilidad de hacer pausas durante su trabajo.

Así mismo se evidencia que ocasionalmente a 30 personas **el cargo les implica mas tiempo que el acordado en el contrato de trabajo**, puesto que les ocasiona más responsabilidad y cumplimiento en la empresa, corroborando así la información obtenida en las entrevistas ya que el total de la población afirma que el trabajo realizado le exige responsabilidad. De igual manera 17 personas manifestaron que siempre extienden su horario de trabajo y 11 personas nunca han necesitado permanecer más tiempo que el estipulado en la empresa.

Teniendo en cuenta esto se puede afirmar que existe una contradicción ya que al interrogar a los y las colaboradores/as sobre si el tiempo que utilizan es suficiente para realizar su trabajo 36 personas contestaron, siempre, mientras que 17, contestaron ocasionalmente, de igual forma 5 personas manifestaron que nunca el tiempo es suficiente para realizar su trabajo.

Se puede afirmar que la mayoría de colaboradores/as realiza **pausas de descanso en su trabajo** ya que 37 personas consideran que siempre lo hacen, a diferencia de 17 personas que ocasionalmente las realizan, sin embargo cuatro personas afirmaron nunca tener pausas de descanso en su trabajo.

De acuerdo a la observación no participante se evidenció que los colaboradores/as, si cuentan con el tiempo necesario para realizar pausas de descanso debido a que tienen autonomía en su medio laboral.

A si mismo los y las colaboradores/as 39 señalan que siempre el desarrollo del trabajo les implica **desarrollar tareas repetitivas** debido a que la mayoría de trabajo es operativo, a si mismo 15 personas consideran que ocasionalmente ejecutan tareas repetitivas al contrario de 4 personas que señalan que nunca realizan tareas repetitivas.

De acuerdo al análisis realizado en la observación no participante, se infiere que si existe monotonía y repetitividad ya que durante la jornada laboral las actividades se deben realizar varias veces tornándose rutinarias.

De igual forma se puede afirmar que la mayoría de colaboradores requieren de **concentración en el desarrollo de su trabajo** puesto que 53 personas respondieron siempre, seguido de 5 que manifestaron ocasionalmente.

## FACTORES PROPIOS DE LA TAREA

Hace referencia a la sobrecarga de trabajo que puede ser cuantitativa (cuando hay demasiado que hacer) o cualitativa (cuando el trabajo se torna difícil).

De acuerdo a los datos obtenidos en la entrevista se puede afirmar que el **trabajo** realizado por la mayoría de los y las colaboradores/as de Gamma es **acorde a sus capacidades y conocimientos** ya que 55 personas respondieron afirmativamente mientras que tres personas respondieron que el trabajo no estaba de acuerdo a sus capacidades.

La mayoría de las personas que expresaron que el trabajo si estaba acorde a sus capacidades y conocimientos 35 es por la experiencia, por que ejerce la profesión que estudió 17, por que día a día aumentan sus conocimientos 8 y por la responsabilidad que le genera el cargo 3.

Con relación a las personas que respondieron que el trabajo no estaba de acuerdo a sus capacidades, una persona afirma que el trabajo no es a fin con la profesión estudiada, a si mismo otra persona asegura que el trabajo es complicado mientras que otra no respondió.

*“Si está de acuerdo por que es a fin con mi carrera y las actividades que realizo tienen que ver con la profesión” (Voz de colaborador/a, febrero 2008)*

*“Si por que me siento capacitada para realizarlo y tengo las facultades” (Voz de colaborador/a, febrero 2008)*

*“Si, por la experiencia que tengo además de los conocimientos y estudios y todo esto se ve reflejado en el posicionamiento de la empresa en el mercado.” (Voz de colaborador/a, febrero 2008)*

De acuerdo a lo verbalizado por los y las colaboradores/as es posible afirmar que **el trabajo** en Gamma **si les implica desarrollar variadas funciones puesto** que 48 personas respondieron afirmativamente, sin embargo 10 personas señalaron que su trabajo no le implica más trabajo que para el que fue contratado.

*“Si en cuanto a contabilidad, financieras, legales y de ingeniería” (Voz de colaborador/a, febrero 2008)*

*“Si llevo contabilidad, asistente de gerencia, proyectos y obras civiles, manejo de archivo, correspondencia, y en ocasiones hago remplazos en recepción”. (Voz de colaborador/a, febrero 2008)*

Según lo evidenciado en la observación no participante se infiere que los y las colaboradores/as de Gamma si realizan variadas funciones, asignadas por sus jefes inmediatos sin embargo realizan continuas pausas.

Se puede afirmar que **las actividades que los y las colaboradores/as realiza en Gamma no les generan ninguna dificultad** ya que según los datos obtenidos 38 personas señalan que su trabajo no les genera ninguna dificultad, mientras que 9 personas afirman que en ocasiones si les genera algún tipo de dificultad, seguido de 5 que aseguran que su trabajo si les genera dificultad.

Las razones de las personas que señalan que el trabajo no les genera ninguna dificultad son por que tienen amplio conocimiento de su labor 29, al igual que por la experiencia que tienen al desarrollar sus labores 7 personas, y dos afirman que lo les causa ninguna dificultad ya que disfrutan con la labor que desempeñan.

A si mismo las personas que respondieron que el trabajo que realiza si le genera dificultad, es por los riesgos profesionales a los cuales están expuestos 4 personas, el estrés 3, baja agilidad en la red 3, falta de personal 2 personas y 6 personas no justificaron su respuesta.

*"No ya que se me facilita realizar las tareas que se me asignan" (Voz de colaborador/a, febrero 2008)*

*No, son trabajo en los que me desenvuelvo bien por los conocimientos y la experiencia que tengo" (Voz de colaborador/a, febrero 2008)*

Las y los colaboradores/as manifiestan que si **encuentran fortalezas en el desarrollo de su trabajo**, ya que de acuerdo a los datos obtenidos 19 personas señalan que la mayor fortaleza son los conocimientos adquiridos en el desarrollo de su labor, 8 personas afirman que la experiencia adquirida, 5 señalan el compromiso al trabajo, al igual que 5 aseveran que la dedicación, de la misma manera 5 personas indican que su mayor fortaleza es la responsabilidad al igual que 5 que expresan que es el trabajo en equipo.

Así mismo los y las colaboradores/as consideran que su mayor fortaleza es la organización 4, similar a esto 4 personas afirman que es la agilidad y 4 personas aseguran que es el gusto por el trabajo.

Tres personas afirman que es el servicio al cliente, 3 sentido de pertenencia adquirido hacia la empresa, 3 la eficiencia en sus labores, 2 personas señalan que la mayor fortaleza con la que cuenta es el liderazgo

desarrollado en la empresa y dos personas aseguran que es la resolución de conflictos.

*“considero que la mayor fortaleza con que cuento es el grupo de trabajo” (Voz de colaborador/a, febrero 2008)*

*“El conocimiento del cargo, disponibilidad, actitud y el buen genio” (Voz de colaborador/a, febrero 2008)*

### **Debilidades que afectan el desarrollo del trabajo**

Según lo manifestado por los y las colaboradores/as 16 expresan que no encuentran debilidades sin embargo 13 personas expresan que la mayor debilidad es el exceso de trabajo, 6 manifiestan el desconocimiento de procesos y 4 personas afirman que la mayor debilidad es la falta de recursos.

### **Metas centrales dentro de la empresa**

Los y las colaboradores/as manifiestan tener metas dentro de la empresa, entre ellas esta la de ascender 20, de igual forma 7 personas expresaron que la meta central a futuro dentro de la empresa es lograr su estabilidad laboral, al igual que capacitarse mas 7, otras 6 consideran que su meta es un mejor salario, 4 tienen como meta fortalecer la compañía y 5 no ven ningún futuro dentro de la empresa.

## **FACTORES PSICOLOGICOS**

A partir de las manifestaciones de los colaboradores/as entrevistados/as se evidenció que 28 personas consideran que ocasionalmente el **trabajo le genera ansiedad**, seguido de 20 que señalan que nunca, sin embargo 10 personas expresan que siempre la labor desarrollada le genera ansiedad.

Según lo evidenciado en las entrevistas y la observación no participante se infiere que la **ansiedad** es un factor que puede estar presente en los colaboradores/as de Gamma, representada en conductas no saludables como fumar, beber, o comer en exceso, estos hábitos pueden afectar negativamente la salud y pueden desarrollarse adicciones, con consecuencias negativas para los colaboradores/as en las principales áreas de la vida, como la familia, las relaciones sociales, el trabajo, la salud, entre otros.



De acuerdo a los datos obtenidos en las entrevistas, quienes sufren con más frecuencia de ansiedad son las mujeres, se puede inferir que por los cambios hormonales, responsabilidades en el hogar, entre otros.

Según la observación no participante se evidenció que este factor es originado a la sobre carga de trabajo, diferentes funciones y presión por exigencias de tiempo a las que algunas colaboradoras/as están expuestas.

Así mismo y teniendo en cuenta los datos obtenidos por los entrevistados/as se puede afirmar que la mayoría de colaboradoras/as 36 consideran que **nunca su labor le ha generado depresión**, seguido de 17 que indican que ocasionalmente y 5 personas que aseguran que siempre su trabajo le genera depresión.

Con relación a lo anterior se infiere que este factor es poco evidenciado en la empresa, sin embargo se presenta en algunos/as de los colaboradores/as en época donde la sobre carga de trabajo es constante.

Según lo expresado por los colaboradores/as se puede evidenciar que ocasionalmente 28 personas consideran que han **presentado tensión en los músculos** debido al desarrollo de su trabajo, seguido de 15 personas que indican siempre presentar tensión, a si mismo 15 aseguran nunca haber presentado este síntoma.

Teniendo en cuenta la observación no participante y las entrevistas, se infiere que los colaboradores/as sufren o han sufrido de tensión en los músculos debido al extenso tiempo que pasan frente a la pantalla del computador ya que esto les ocasiona forzar la vista, provocando así tensión en los músculos oculares y al mismo tiempo dolor de cabeza.

Del mismo modo, el trabajo sedentario, las inadecuadas condiciones ergonómicas exceso de estrés, posturas incorrectas y movimientos repetitivos generan tensión de los músculos del cuello, los hombros y cabeza.

De acuerdo a lo expresado por los colaboradores/as se tiene que dentro de los procesos a mejorar debe aparecer la capacitación en manejo de estrés y ansiedad, solución de problemas y conflictos, manejo emocional de situaciones, comunicación efectiva, manejo del tiempo y recreación y cultura.

De igual forma dados los altos índices de ansiedad reportada por los colaboradores/as entrevistados/as y sus comportamientos no saludables, se deben implementar talleres o capacitaciones que promuevan la adhesión a estilos de vida saludable, así como el establecimiento de rutinas y valoraciones por trabajadores sociales, psicólogos y médicos generales, de

tal forma que a la par que se promueve el bienestar físico, social y mental de los miembros de la empresa, se genere en ellos la percepción de cuidado, preocupación y protección por parte de la organización.

## **MODALIDADES DE LA GESTIÓN Y DEL FUNCIONAMIENTO DE LA EMPRESA**

### **Función de los Trabajadores**

Según la (OIT, 1986) Función de los trabajadores es cuando la función atribuida al trabajador es ambigua (por falta de claridad del contenido de la tarea), contradictoria, o existe oposición entre las diferentes órdenes o exigencias. Cuando son conflictivas (conflictos de competencia), estas situaciones pueden convertirse en causa de estrés.

De acuerdo a la información obtenida por parte de los colaboradores/as en relación al **proceso de inducción** se expresó que si existe y aporta para saber las labores que deben realizar en el cargo y así mismo los procedimientos que se deben seguir en la empresa. Todos los colaboradores/as coincidieron que la inducción les aporta para el conocimiento en cuanto a las funciones que deben desempeñar. De igual manera algunos colaboradores/as expresaron que no habían tenido inducción porque no era necesario para las funciones que debían realizar.

*"Si existe inducción, son los parámetros dentro de la empresa, para poder realizar el trabajo, me aportó en cuanto a las funciones que debo desempeñar y mayor conocimiento con relación a la empresa" (Voz colaborador, Febrero de 2008)*

Según la información recopilada con respecto al **manual de funciones** de la empresa 35 colaboradores/as afirmaron que lo conocen, expresando que este contenía las funciones de cada departamento, la descripción del cargo, los derechos y deberes de los colaboradores/as, entre otros.

De lo anterior, se infiere que a pesar que los colaboradores/as expresan que conocen el manual de funciones, la empresa no cuenta con un manual que explique cada función del empleado.

Con respecto a la **capacitación** de los colaboradores/as 29 expresaron que recibieron capacitación porque es necesario para las funciones que deben desempeñar en el cargo, a si mismo porque con estas adquieren un conocimiento actual en el cargo que se van a desempeñar, aunque 28 personas señalaron que no habían recibido capacitación porque no era necesario para las funciones que tenían que realizar.

De acuerdo a lo anterior, se evidencia una contradicción con respecto a la capacitación, debido a que los colaboradores/as reciben inducción, muchos colaboradores/as que expresaron no recibir inducción señalaron que habían tenido capacitación, evidenciándose que no se habían realizado procesos de capacitación. Se puede deducir que los colaboradores/as confunden el término de inducción con el de capacitación.

De acuerdo a la información obtenida por parte de los colaboradores/as con relación a las **sanciones que existen por parte de la empresa** en el desarrollo del cargo, se expresó que existen llamados de atención, despidos, memorandos, sanciones, días no remunerados, a si mismo algunos colaboradores/as manifestaron no tener conocimiento de las sanciones que existen en la empresa.

De lo anterior, se puede inferir que los colaboradores/as tienen conocimiento de las sanciones que existen por parte de la empresa para el cargo que desempeñan.

### **Participación de los Trabajadores**

Según la (OIT, 1986) La participación de los trabajadores son los diferentes factores de la estructura orgánica y del medio ambiente de una empresa, como su política general, la no participación en la toma de decisiones, a limitación de la iniciativa, entre otros, constituyen un conjunto de elementos que influyen en gran medida en el bienestar de los trabajadores.

Con respecto a los **espacios de participación** en la empresa, se expresó que existen espacios deportivos como ping-pong y fútbol, capacitación, integración, fiestas, entre otros. La mayoría de los colaboradores/as expresan que participan en espacios deportivos y capacitación, a sí mismo los colaboradores/as que no participan señalaron que no lo hacían porque no tenían tiempo.

De acuerdo a lo anterior, se deduce que algunos colaboradores/as participan activamente de todas las actividades realizadas en la empresa, sin embargo no se conoce ni aprovechan los beneficios que brinda entre otros la caja de compensación familiar.

Teniendo en cuenta lo manifestado por los colaboradores/as con respecto a la **autonomía** en el trabajo, 43 personas consideran que tienen autonomía puesto que lo requiere el desarrollo del cargo. Así mismo muchas

actividades o tareas dependen de ellos/as, existe libertad para tomar decisiones respecto al trabajo. Sin embargo 9 colaboradores/as expresaron que no tenían autonomía en la toma de decisiones porque primero deben consultar con el jefe inmediato y llevar a cabo el conducto regular de la empresa.

*"Sí, porque existen muchas cosas que dependen de mí y van ha criterio mío, además soy la encargada de muchas actividades y el mismo cargo requiere autonomía" (Voz colaboradora, Marzo de 2008)*

De lo anterior se puede concluir que la mayoría de los colaboradores/as tienen autonomía en la toma de decisiones respecto al trabajo, existiendo mecanismos de consulta dentro de la empresa. Así mismo, también dado el desempeño y características propias del cargo que implicar ejercer y tomar decisiones.

Con respecto a lo evidenciado por los colaboradores/as sobre **expresión de ideas**, se identificó que 53 personas consideran que tienen espacios para expresar sus ideas, manifestando que cuando dan ideas respecto al trabajo son tenidos en cuenta y existe respeto en cuanto a la opinión de cada persona sin tener represarías. Sin embargo 4 colaboradores /as manifestaron que no siempre pueden expresar sus ideas.

De lo anterior, se puede inferir que los colaboradores/as tienen la posibilidad de expresar sus ideas, puesto que los jefes y compañeros no les impide opinar libremente sin temor a problemas de comunicación, interacción y en si formas de relación al interior de la empresa.

## **Relaciones en el Medio de Trabajo**

Según el (OIT, 1986) Relaciones en el medio de trabajo son las relaciones interpersonales con colegas, superiores y subordinados y el apoyo social requerido para desempeñar una función, están asociados con la generación de estrés profesional. Cuando en un grupo la repartición de las funciones es ambigua, se acelera el deterioro de las relaciones entre sus miembros, apareciendo riesgos de tensiones psicológicas que revisten la forma de insatisfacción en el trabajo.

De acuerdo a la información obtenida por parte de los colaboradores/as en relación de quien atiende una solicitud cuando necesita **aclaración respecto al trabajo**, se expresó que el jefe inmediato es la persona que atiende la solicitud, sin embargo, algunas personas manifiestan el

seguimiento del conducto regular a través de ingeniero residente y/o supervisor como personas encargadas de este proceso.

Con base en lo expresado por los colaboradores/as en relación a la **percepción de las relaciones entre compañeros y directivos**, 48 personas la consideran adecuada y favorable porque en el grupo de trabajo se establece relaciones armónicas, cordial, amables, dispuestos a la colaboración y respeto lo anterior entre compañeros y directivos.

*"Buena, dentro del respeto nos podemos dirigir sin temor, existe confianza, compartimos con todos, entre compañeros todos se llevan bien y con los directivos se tiene un nivel de respeto, el ambiente es agradable" (Voz colaborador, Febrero de 2008)*

Teniendo en cuenta lo anterior se puede deducir que las y los colaboradores están satisfechos con la relación que existe entre ellos / as identificándose armonía y en ocasiones tranquilidad con los compañeros y directivos generándose un mejor grupo de trabajo.

De acuerdo a lo manifestado por los colaboradores/as en relación a la **comunicación** entre compañeros y directivos, 43 personas consideran que es flexible al dialogo, de igual manera señalaron que es abierta puesto que pueden expresarse libremente y dialogar sin temor al rechazo de compañeros o directivos, de manera respetuosa y cordial.

*"La comunicación es abierta y cordial porque se puede dialogar y expresar las ideas sin temor a sentir alguna ofensa por parte de compañeros y directivos" (Voz colaboradora, Febrero de 2008)*

Teniendo en cuenta lo anterior se puede inferir que la comunicación entre compañeros y directivos es adecuada debido a que pueden intercambiar pensamientos, ideas y sentimientos, en un ambiente de amabilidad buscando el enriquecimiento personal y laboral para un mejor trabajo en equipo.

Con respecto a la **colaboración entre las dependencias** de la empresa, 53 colaboradores/as expresaron que si existe colaboración, debido a que existe solidaridad, trabajo en equipo, compañerismo. Así mismo afirmaron que el tipo de colaboración que se provee es a través de la cooperación del servicio telefónico, suministro de papelería, tramites internos (facturas, liquidaciones) y ubicación del personal entre una y otra dependencia, entre otros.

*"Si existe colaboración, cuando se necesita información respecto a algo la ayuda es inmediata, en procesos de facturas, liquidaciones y otras ayuditas, considero que existe en la empresa un buen equipo de trabajo" (Voz colaborador, Febrero de 2008)*

De lo anterior, se puede deducir que existe trabajo en equipo con las diferentes dependencias de la empresa, debido a que existe adecuada comunicación, organización, compañerismo y un ambiente de trabajo sin rivalidades. De igual manera se evidenció que algunos colaboradores/as consideran que existe poca colaboración sin expresar las razones de este aspecto.

### 4.3 AUSENTISMO LABORAL

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2005) define el Ausentismo Laboral como “la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba que iba a asistir, quedando excluidos los periodos vacacionales y las huelgas; y el ausentismo laboral de causa medica como el periodo de baja laboral atribuible a una incapacidad del individuo, excepción hecha para la derivada del embarazo o prisión”.

De acuerdo a lo expresado por los colaboradores/as en relación al **ausentismo laboral**, 17 colaboradores/as no se han ausentado en el último año de la empresa, seguido de 14 colaboradores/as que se han ausentado una vez en el último año, así mismo 11 colaboradores/as se han ausentado dos veces en el último año, seguido de 6 colaboradores/as que se han ausentado tres veces en el último año, de igual manera 3 colaboradores/as se han ausentado cuatro veces en el último año, seguido de 4 colaboradores/as se han ausentado cinco veces en el último año.

Con relación a lo anterior las **causas que ocasionan el ausentismo laboral** según lo expresado por los colaboradores/as, se ausentan con mayor frecuencia por **enfermedad común** que se refiere a todo aquel quebranto de la salud física o psíquica en la que puede o no intervenir factores relacionados con el trabajo (cirugía ocular, esguince tobillo, odontología, amigdalitis, cálculos renales, operación hernia, endometriosis, inflamación tobillo, rinitis, lesión codo) con un total de 49 veces en el último año del total de los entrevistados.

De acuerdo a esto se puede inferir que algunas de estas enfermedades, son producto de las condiciones del entorno físico laboral debido a que hace falta implementar medidas ergonómicas en los puestos de trabajo; generando consecuencias en los y las colaboradores/as que afectan su salud física y psicológica.

En cuanto al ausentismo laboral generado por visitas de los colaboradores/as a **control preventivo** que se refiere a la asistencia al servicio medico a alguna revisión de la salud física, 16 veces en el ultimo año (examen general, extracción de cordales, odontología), se evidencia que este se origina, ya que en la empresa no existen campañas de salud que brinde este servicio a los colaboradores/as en su lugar de trabajo y así evitar que se ausenten por este motivo.

En cuanto a los **accidentes de trabajo**, que se refiere a todo suceso repentino que ocurra por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, invalidez o la muerte, Tres veces en el último año (factura de dedo, dislocación clavicular, rompimiento túnel metacarpiano) se puede inferir que estos accidentes son causados por el tipo de actividad que se realiza en la empresa (obras, construcción, trabajo en vías, entre otros).

Teniendo en cuenta lo anterior y la observación no participante se evidenció que los colaboradores/as no hacen uso adecuado de los implementos de seguridad laboral que la empresa les suministra; produciendo gastos en horas extras y horas perdidas por los accidentes laborales, esto hace, entre otras cosas, que la competitividad y productividad de la empresa disminuya al igual que la salud física y mental del colaborador/a.

Según lo manifestado por los colaboradores/as, se evidenció que, se ausentan con menor frecuencia por **causas legales**, 3 veces en el último año (vacaciones y matrimonio), se puede inferir que, este numero de ausentismos por matrimonio, es debido a que la mayoría de colaboradores/as en la empresa son solteros, no se ausentan por este motivo de licencia.

De igual manera las personas se ausentan por **causas no justificadas** con mayor frecuencia por problemas familiares (muerte familiar, operación hija y reunión padres de familia, enfermedad familiar) con un total de 11 veces en el ultimo año. Cabe resaltar que las personas que mas se ausentan por esta causa según los datos obtenidos en la entrevista son mujeres.

En cuanto a **los viajes** 16 veces en el ultimo año, (viaje de fin de año, cumpleaños, vacaciones) se evidencia que los colaboradores se ausentan por este motivo, ya que la mayoría de ellos son procedentes, fuera de la ciudad, por problemas judiciales (banco) 1 vez en el último año.

Así mismo los colaboradores/as se ausentan por **otras causas** como (matricula universidad, retiro espiritual y vueltas personales) con un total de 6 veces en el último año.

De lo anterior se puede concluir que no se evidencia un alto porcentaje de ausentismo en relación con el reporte de los años anteriores. Así mismo la causa por la que mas se ausentan las personas es por enfermedad común. De igual manera los colaboradores/as que no se han ausentado en el último año de la empresa pertenecen más de un año a esta.

Se evidencia que las personas que mas se ausentan están vinculadas recientemente a la empresa; teniendo en cuenta lo expresado por los colaboradores/as podemos inferir que esto se debe a la falta de pertenencia por la empresa.

De igual forma, se evidenció por medio de la observación no participante que algunos colaboradores/as, se ausentan continuamente de sus puestos de trabajo, se infiere que esto ocurre debido a la falta de asignación de funciones concretas (manual de funciones) ya que mientras unos colaboradores/as se encuentran con sobre carga de trabajo otros tienen mas tiempo para realizar actividades diferentes a sus labores.

Según lo evidenciado por las investigadoras, este ausentismo se podrá evitar, teniendo un ambiente sano y unas condiciones de seguridad buenas, así mismo se podrá trabajar de una mejor manera logrando una optima integridad física e intelectual que haga que el desempeño de los colaboradores/as sea el adecuado.



## CONCLUSIONES

Los factores psicológicos como: ansiedad, depresión, tensión en los músculos son factores relevantes para que se presente el ausentismo laboral en los colaboradores/as. En relación a la ansiedad, se puede concluir que se presenta más en mujeres que en hombres y se ve representada en hábitos como fumar, beber, o comer en exceso; esto debido a la sobre carga de trabajo, diferentes funciones desarrolladas y presión por exigencias de tiempo a las que algunas personas están expuestas.

En relación a la depresión es un factor poco evidenciado en la empresa, sin embargo se presenta en algunos/as de los colaboradores/as.

Así mismo se puede concluir que la tensión en los músculos, se genera por el extenso tiempo que los colaboradores/as pasan frente a la pantalla del computador, de igual forma el trabajo sedentario, las inadecuadas condiciones ergonómicas, exceso de estrés, posturas incorrectas y movimientos repetitivos que se presentan continuamente en los colaboradores/as, son causas que generan continuamente tensión en los músculos.

La ejecución de tareas individuales, es un factor que incide, puesto que las labores que realizan los colaboradores/as les implica ejecutar variadas funciones tornándose rutinarias, y repetitivas, además requieren un ritmo de trabajo extenso sobrepasando el tempo planeado para ello.

Como principal debilidad en el desarrollo del trabajo, se analiza que algunos colaboradores /as encuentran el exceso de trabajo, puesto que en ocasiones supera las capacidades y habilidades de estos, generando mayor esfuerzo físico y mental, se infiere que esto se ocasiona ya que la empresa no cuenta con manual de funciones generando labores inequitativas.

Aspectos ergonómicos como, pantallas de computador, sillas y otros generan un ambiente inadecuado de trabajo, lo cual incide en la salud física y bienestar laboral de algunos colaboradores/as generando ausentismo laboral.

Aunque la empresa brinda espacios de participación, estos no son lo suficientemente motivante para que los colaboradores/as participen activamente de estas actividades, después de la jornada de trabajo.

En cuanto a las modalidades de ausentismo laboral se encontró:

Los colaboradores/as que con mayor frecuencia se ausentan lo hacen por causas de salud, específicamente por enfermedad común: dolores lumbares, cirugía ocular, esguince tobillo, odontología, amigdalitis, cálculos renales, operación hernia, endometriosis, inflamación tobillo, rinitis, lesión codo entre otros. Se infiere que algunas de estas enfermedades, son producto de las condiciones del entorno físico laboral debido a la falta de implementación de medidas ergonómicas en los puestos de trabajo.

De igual forma, los colaboradores/as se ausentan por accidentes de trabajo relacionados con: fractura de dedo, dislocación clavicular y rompimiento del túnel metacarpiano. Se puede inferir que estos accidentes son causados por el tipo de actividad que se realiza en la empresa y por que los colaboradores/as no hacen uso adecuado de los implementos de seguridad laboral que la empresa les suministra.

De igual manera, las personas se ausentan por causas no justificadas con mayor frecuencia por problemas familiares (muerte familiar, operación hija/os reunión padres de familia y enfermedad familiar). Cabe resaltar que las personas que mas se ausentan por esta causa según los datos obtenidos son mujeres.

El ausentismo producido por motivo de viajes, (viaje de fin de año, cumpleaños, vacaciones), se evidencia que los colaboradores se ausentan por este motivo, ya que la mayoría de ellos proceden fuera de la ciudad.

Puede concluirse que en la empresa Gamma deben generarse procesos de mejoramiento orientados a contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de sus trabajadores para lo cual debe afrontar el reto de asumir que dicho grupo constituye la base fundamental de la institución y el pilar de sus acciones. De esta manera se considera que deben crearse espacios en los cuales se generen propuestas alternativas que, en el marco de políticas sociales, laborales y legales, permitan el crecimiento, desarrollo y realización de sus empleados.

La participación y vivencia de los estudiantes de trabajo social en un contexto específico de práctica profesional lleva no sólo a clarificar las percepciones que sobre la intervención se tienen, en tanto precisa la aplicación del bagaje conceptual y metodológico que a lo largo de la formación han obtenido, sino a convertirse en profesionales que al interiorizar su disciplina están en la capacidad de generar propuestas que den solución a las problemáticas sociales que aquejan a dichos contextos. De igual forma, posibilita el aprendizaje significativo en tanto permite

explorar sistemática, ética y profesionalmente la realidad y por ende realizar una adecuada comprensión de las demandas sociales del contexto específico al tener una apreciación más concreta de la realidad objeto de intervención

Acorde a lo anterior, se comprende que la empresa debe dirigir sus programas de salud ocupacional a fines, objetivos y metas que promuevan la elevación de la calidad de vida de los actores sociales inmersos en dicha realidad social por cuanto tiene especial importancia no sólo para los individuos que conforman dicho grupo, sino para la organización como tal. En este sentido deben comprometerse con la educación social y el desarrollo de las capacidades de las personas para enfrentar sus dificultades y resolver problemas de forma adecuada, lo cual propende por el desarrollo humano integral en torno a los derechos humanos.

La investigación permitió avanzar en la comprensión de los factores psicosociales que están involucrados en la problemática de ausentismo laboral en la empresa Gamma pues adelanta un proceso de sistematización y obtención de información que permite identificar y a su vez analizar de forma organizada los componentes o factores psicosociales que intervienen para que los colaboradores/as se ausentes de su trabajo, dando no sólo una mirada individual y particular sino grupal e institucional que permite visualizar los supuestos a tener en cuenta en adelante para la progresión empresarial así como las acciones a realizar.

## RECOMENDACIONES

### **A la empresa**

Establecer el programa de Salud Ocupacional en medicina preventiva del trabajo en cuanto: ausentismo laboral, factores psicosociales, relacionados con cansancio mental, fatiga, estados depresivos, entre otros.

Realizar capacitación en temas como estrés, fatiga, depresión y factores psicosociales, posibles factores que influyen en el desempeño laboral del colaborador/a, y productividad de la empresa.

Implementar campañas de salud como odontología, control general, vacunación, donación de sangre, para motivar al personal en el autocuidado físico y ausentismo de la empresa.

Determinar factores de prevención como base en los valores de autocuidado, relación en con la empresa y con la familia del colaborador .

Adecuar en los puestos de trabajo del área administrativa: protección de pantallas (computadores) y mobiliario ergonómico.

Elaborar el manual de funciones para cada departamento; con el fin de alcanzar mayor conocimiento del perfil ocupacional, descripción, funciones y responsabilidades del cargo.

Aprovechar los beneficios que brinda la caja de compensación familiar, la cual contribuye en el desarrollo de los espacios de participación de los colaboradores/as entre otros.

Determinar política de desarrollo humano empresarial, que contribuya en el incremento de la participación y sentido de pertenencia con la empresa.

Determinar escala de incentivos (ascensos, promociones, capacitación, entre otros) que genere mayor compromiso, pertenencia y motivación de los colaboradoras/es.

### **A la Facultad**

Realizar investigaciones que profundicen en los factores de motivación del trabajo y posibles causas de ausentismo laboral.

Establecer las causas de ausentismo laboral en las empresas con mayor porcentaje por parte de los colaboradoras/as.

### **A los trabajadores sociales.**

Iniciar reflexión desde la academia sobre las actividades de investigación u extras en los campos empresariales.

Dar a conocer, compartir y socializar las experiencias producto del trabajo en el tema de ausentismo laboral en las empresas.

## **APRENDIZAJES**

### **Personales**

Los aprendizajes que se destacaron dentro de esta investigación son a nivel personal y grupal. Cabe mencionar el compromiso, la tolerancia, la responsabilidad, trabajo en equipo para desarrollar todas las fases de la investigación. Así mismo, estrategias para solucionar inconvenientes en el proceso del estudio.

### **Investigativos**

Los aprendizajes a nivel investigativo fueron la coherencia en la realización de los objetivos, los referentes, la metodología y los resultados que se obtuvieron, para lograr un apropiado proceso de investigación.

Así mismo, se adquirió conocimiento y dominio en temáticas sobre ausentismo laboral, salud ocupacional, factores psicosociales, factores de riesgo psicosocial, obteniendo una actitud reflexiva para el adecuado proceso de la investigación.

De igual manera, uno de los aprendizajes para destacar dentro de la investigación fue la sistematización, análisis e interpretación de la información que se obtuvo por medio de los instrumentos de recolección de datos. El diseño, aplicación de la entrevista semiestructurada y la observación no participante fue otro aprendizaje relevante en el proceso de la investigación.

### **Profesión de Trabajo Social**

Los aprendizajes alcanzados con respecto a la profesión a partir de la realización de la investigación son fundamentalmente el reconocimiento y posicionamiento del Trabajo Social dentro del campo laboral, particularmente en el área de salud ocupacional.

Así mismo, se identificó como aprendizaje el generar ambiente de confianza entre el grupo con el que trabaja el/la Trabajadora Social, de esta manera contribuir, aportar en el bienestar físico y mental de cada persona.

Es así como, se identificó que las entidades, empresas, organizaciones deben ver a sus colaboradores/as no como objetos productivos, sino como seres integrales, que aportan a través de capacidades, conocimiento y habilidades en el desarrollo y cumplimiento de los objetivos de estas.

Otro de los aprendizajes evidenciados, es la importancia de que la profesión adquiera significado al interior de las empresas, en los diferentes departamentos con el objetivo de humanizar los procesos, que contribuyan al bienestar personal y laboral del colaborador/a.

## BIBLIOGRAFÍA

ÁLVAREZ HEREDIA, Francisco. (2007). Salud Ocupacional. Ecoe ediciones. Primera edición. Bogotá

BENAVIDEZ, Maria Fernanda, GONZALEZ, Jimena. (1993). Factores intrafamiliares que inciden en el ausentismo laboral: el caso de la empresa Colombiana Heliacero S.A., Facultad de Ciencias Humanas de Trabajo Social; Universidad Nacional de Colombia

BONILLA CASTRO, Elssy. RODRÍGUEZ SEHK, Penélope. (1997). Más allá del dilema de los métodos. La investigación en ciencias sociales. Ediciones Uniandes. Grupo editorial norma. Segunda edición. Bogotá D.C. Colombia

CASTRO, Jacqueline, GONZALEZ, Nancy. (1983). Situaciones de ausentismo laboral de los trabajadores de la empresa Croydon S.A, Facultad de Trabajo Social, Universidad de La Salle

CERDA Hugo.(1995). Los Elementos de la Investigación. Editorial El Buho. Segunda edición. Bogotá D.C.

FORERO Ramírez María Nancy; GUNTURIZ Albarracin Rosa María. (1993). Factores intrafamiliares que inciden en el ausentismo laboral: el caso de la empresa Colombiana Heliacero S.A; Universidad Nacional de Colombia; Facultad de Trabajo Social. Bogotá

GONZÁLEZ, Luis Eduardo; PERDOMO, María Norwi. (1995). Aporte a la conceptualización del ausentismo laboral a partir de un estudio de caso; Universidad Católica de Colombia. Facultad de Psicología. Bogotá

GUERRERO, Juan. (1995). El Ausentismo Laboral: Relevancia Psicosocial. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, Vol.14, Nº 2. Cincel Ltda. Fundación Universitaria Konrad Lorenz. Bogotá D.C.

HERNÁNDEZ GÓMEZ Héctor. (1992). Ausentismo Laboral en el Hospital San Ignacio durante el año 1990; Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Psicología. Bogotá



HERNÁNDEZ SAMPIERI Roberto. (2003). Metodología de la investigación. Grupo editorial McGraw-Hill, Tercera edición, México

MINISTERIO DE SALUD. (2001). Manual básico de medicina del trabajo para directores territoriales de salud. Bogotá

MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL. (1989). Resolución N°1016. Colombia

MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL. (1984). Decreto 614 N°. Colombia

MARTÍNEZ APONTE Elba Luz; PINILLA RIVEROS Adriana. (1992). Estudio del Ausentismo Laboral por incapacidad medica en la empresa de Colmotores S.A.; Universidad de La Salle. Facultad de Trabajo Social. Bogotá

MORENO, Martha Johana; VIANCHA, Luz María. (1994). Causas Bio-psicosociales que influyen en el fenómeno del Ausentismo Laboral del personal Capill`Frace; Facultad Ciencias Humanas, Universidad Nacional de Colombia. Bogotá

OIT. Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. (1986). Serie Seguridad, Higiene y Medicina del Trabajo. Número 56. Ginebra

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. (1978). Conferencia Internacional sobre los Cuidados Primarios de Salud, Ginebra: OMS; (Serie Salud para Todos No.1)

Programa de Salud Ocupacional de la Universidad Nacional de Colombia. (2003). Sección de Salud Ocupacional. Actualización

RAMÍREZ RODRÍGUEZ Alexandra. (1995). Relación entre Factores del Clima Organizacional y causas del Ausentismo Laboral presentado en un grupo de vigilantes privados; Facultad de Psicología, Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá

REPÚBLICA DE COLOMBIA (2006). Código Sustantivo del Trabajo

REPÚBLICA DE COLOMBIA (1979). Código Sanitario Nacional. Ley 9

REPÚBLICA DE COLOMBIA (1991). Constitución Política de Colombia. Art. 25

REY, Martha Patricia; SANDOVAL, Sonia Stella. (1995). Correlación de variables psicosociales, económicas, laborales y culturales asociados al ausentismo laboral en la empresa de producción. Universidad Católica de Colombia. Facultad de Psicología. Bogotá

RUIZ SALAZAR Antonio. (1997). Salud ocupacional y productividad. Editorial Limusa S.A. Primera Edición. México

SANDOVAL, Carlos. (1997). Programa de especialización en teoría métodos y técnicas de investigación social, investigación cualitativa. Corcas editores Ltda. Bogotá

SEGURO SOCIAL, Documento técnico. (1996). Factores de Riesgos Psicosociales. Libros y libres. Bogotá

VASCO Carlos Eduardo (S.F). Tres estilos de trabajo en las ciencias sociales. Comentarios articulo “conocimiento e interés” Jurgen Habermas. Universidad Nacional. Bogotá.

### **BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA**

DELGADO, Juan Manuel; GUTIÉRREZ Juan. (1998). Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales. Metodología de las ciencias del comportamiento. Editorial Síntesis S.A. Madrid

VALLES, Miguel S. (2000). Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional. Editorial Síntesis S.A. Madrid.

### **PORTALES WEB VISITADOS**

FLOREZ GONZÁLEZ, Mara. (2006).El mercado de los Recursos humanos como un aspecto social. [www.monografias.com/trabajos10/arh/arh/.shtm](http://www.monografias.com/trabajos10/arh/arh/.shtm). Consultada octubre 23 de 2007

PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION. Ausentismo Laboral. Boletín informativo. (2005). [www.procuraduria.gov.co](http://www.procuraduria.gov.co). Consultada Febrero 19 de 2008

Revista familia. (2007).El ausentismo un mal contagioso. Artículo de salud ocupacional.<http://www.familiainstitutional.com/servlet/co.com.pragma.documenta.servlet.seccion. / 2007>. Consultada octubre 23 de 2007

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2004). La Salud y la Seguridad en el Trabajo Ergonomía.  
[http://training.itcilo.it/actrav\\_cdrom2/es/osh/ergo/ergoa.htm](http://training.itcilo.it/actrav_cdrom2/es/osh/ergo/ergoa.htm). Consultada octubre 23 de 2007

ORTEGA VILLALOBOS, Joel. (1999). La nueva revista de medicina y salud en internet. [www.medspain.com/n\\_3feb99/stress.htm](http://www.medspain.com/n_3feb99/stress.htm). Consultada Mayo 20 de 2008

CANO VIDEL, Antonio. Sociedad Española para el estudio de la ansiedad y el estrés (SEAS). (2002). Consecuencias del estrés laboral. [www.vcm.es/info/seas/estres\\_lab/consecue.htm](http://www.vcm.es/info/seas/estres_lab/consecue.htm). Consultada Mayo 20 de 2008

## ANEXO 1

### RASTREO DE INFORMACIÓN INVESTIGACIONES AUSENTISMO LABORAL

TÍTULO	AUTOR – AÑO - PROFESIÓN	APORTE
Causas Bio-psicosociales que influyen en el ausentismo laboral del personal de planta Capill France	MORENO Martha Johana, VIANCHA Luz Marina. 1994. TRABAJO SOCIAL.	En esta investigación se busco identificar el nivel de ausentismo que se presenta en una organización, analizando los principales aspectos bio-psicosociales que lo generan. Su aporte se basa en la descripción de los principales factores psicosociales que pueden presentarse en los empleados de una empresa
Factores intrafamiliares que inciden en el ausentismo laboral: el caso de la empresa Colombiana Heliacero S.A.	FORERO RAMIREZ María Nancy. 1993. TRABAJO SOCIAL.	Este estudio busco identificar los aspectos intrafamiliares de los empleados que presentan mas altos grados de ausentismo, de igual forma caracterizar la familia de las y los empleado/s que presentan mayor grado de ausentismo laboral. Para ello se trabaja el concepto de ausentismo laboral. Su aporte se basa conceptualmente en los factores intrafamiliares que pueden incidir en el ausentismo laboral
Situación de ausentismo laboral de los trabajadores de la empresa Croydon	CASTRO Jacqueline. 1983. TRABAJO SOCIAL.	Esta investigación se realizó por la necesidad de la empresa Croydon S.S ante el ausentismo laboral por el grupo de trabajadores, que impiden la buena marcha de la empresa, dando como resultado la creación de políticas y programas subsidiarios al bienestar social de los trabajadores Aporta a la investigación en el diseño metodológico y bases para el referente teórico.
Estudio de ausentismo laboral por incapacidad médica en la	MARTÍNEZ APONTE Eiba Luz. 1992. TRABAJO	Este estudio busco el determinar las causas del

empresa Colmotores S.A	SOCIAL.	ausentismo laboral, por incapacidad médica que se presenta en la empresa según el diagnóstico de los médicos que otorgan la incapacidad de los empleados de la empresa Colmotores. El aporte a la investigación se basa en la construcción del referente teórico y del diseño metodológico.
Correlación de variables psicosociales, económicas, laborales y culturales asociados al ausentismo laboral en la empresa de producción	REY Martha Patricia. 1995. PSICOLOGÍA.	La investigación busca determinar las variables psicosociales, económicas, laborales y culturales asociados al ausentismo laboral, para lo cual se aplicó un cuestionario de 83 preguntas que median las variables a estudiar Aporta a la investigación en los conceptos trabajados en el referente teórico y en la descripción de los factores psicosociales que se presentan en los empleados.
Aporte a la conceptualización del ausentismo laboral a partir de un estudio de caso	GONZÁLEZ Luis Eduardo. 1995. PSICOLOGÍA.	Este estudio busca recolectar y seleccionar información relacionada con el ausentismo laboral para que a partir de ella se pueda generar un aporte teórico-práctico a la conceptualización del mismo. Se tuvo en cuenta un grupo de factores causales de ausentismo como: satisfacción en el trabajo, motivación para el trabajo, estilos de dirección, clima organizacional y la evaluación del desempeño. Aportan elementos para la construcción del referente conceptual
Relación entre Factores del Clima Organizacional y causas del Ausentismo Laboral presentado en un grupo de vigilantes privados;	RAMÍREZ RODRÍGUEZ Alexandra. 1995. PSICOLOGÍA	Esta investigación busca identificar la relación que existe entre las causas del ausentismo laboral por vigilantes vinculados a una empresa y los factores del clima organizacional. Con la finalidad de proponer los correctivos adecuados que sirven, no solo para disminuir el

		<p>ausentismo, sino para fomentar un clima organizacional que redunde en la marcha eficiente de tales empresas</p> <p>Aportan elementos para la construcción del referente conceptual</p>
<p>Ausentismo Laboral en el Hospital San Ignacio durante el año 1990</p>	<p>HERNÁNDEZ GÓMEZ Héctor. 1992. PSICOLOGÍA</p>	<p>Este estudio busco identificar las causas y los factores condicionantes del ausentismo laboral presentado en el Hospital San Ignacio, estableciendo los costos económicos que ha generado el ausentismo</p>

## ANEXO 2

### LEGISLACIÓN DE SALUD OCUPACIONAL

NORMATIVIDAD	APOORTE A LA INVESTIGACIÓN		
<b>Constitución Colombia 1991</b>	<b>Política</b>	<b>de</b>	<b>ARTÍCULO 25:</b> Obligatoriedad del trabajo, <b>protegido</b> . “El trabajo es un derecho y una obligación social y goza en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas”
<b>Constitución Colombia 1991</b>	<b>Política</b>	<b>de</b>	<b>ARTÍCULO 42:</b> “La familia es el núcleo fundamental de la sociedad, se constituye por vínculos naturales o jurídicos. Por la decisión libre de un hombre y de una mujer de contraer matrimonio o por voluntad responsable de conformarla”.
<b>Constitución Colombia 1991</b>	<b>Política</b>	<b>de</b>	<b>ARTÍCULO 43:</b> “La mujer y el hombre tienen iguales derechos y oportunidades. La mujer no podrá ser sometida a ninguna clase de discriminación. Durante el embarazo y después del parto gozará de especial asistencia y protección del Estado y recibirá de este subsidio alimentario si entonces estuviere desempleada o desamparada. El Estado apoyará de manera especial a la mujer cabeza de familia”.
<b>Constitución Colombia 1991</b>	<b>Política</b>	<b>de</b>	<b>ARTÍCULO 44:</b> “Son derechos fundamentales de los niños; la vida, la integridad física, LA SALUD Y LA SEGURIDAD SOCIAL, la alimentación equilibrada, su nombre y su nacionalidad, tener una familia y no ser separados de ella, el cuidado y el amor, educación y la cultura, la recreación y la libre expresión de su opinión”.
<b>Constitución Colombia 1991</b>	<b>Política</b>	<b>de</b>	<b>ARTÍCULO 46:</b> “El Estado les garantiza a las personas de la tercera edad, los servicios de Seguridad social integral y el subsidio alimentario en caso de indigencia”.
<b>Constitución Colombia 1991</b>	<b>Política</b>	<b>de</b>	<b>ARTÍCULO 47:</b> “El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes prestará la atención especializada que requieran”.
<b>Constitución Colombia 1991</b>	<b>Política</b>	<b>de</b>	<b>ARTÍCULO 48:</b> “La seguridad social es un servicio público de carácter obligatorio que prestará bajo la dirección, coordinación y control del Estado, en sujeción a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad, en los términos que establezca la ley. Se garantiza a todos los habitantes el derecho irrenunciable a la Seguridad Social. El estado, con la participación de los particulares, ampliará progresivamente la cobertura de seguridad Social que comprenderá la prestación de los servicios en la forma que lo determine la ley. La seguridad social podrá ser prestada por entidades públicas o privadas, de conformidad con la ley. No se podrán destinar ni utilizar los recursos de las instituciones de la seguridad social para fines diferentes a ellas. La ley definirá los medios para que los recursos destinados a pensiones mantengan su

	poder adquisitivo constante”
<b>Constitución Política de Colombia 1991</b>	<b>ARTÍCULO 53:</b> El congreso expedirá el Estatuto del trabajo (principios de la seguridad social). La Ley correspondiente tendrá en cuenta los siguientes principios mínimos fundamentales: igualdad de oportunidades para los trabajadores; remuneración mínima vital y móvil, proporcional a la cantidad y calidad del trabajo; estabilidad en el empleo; irrenunciabilidad a los beneficios mínimos establecidos en normas laborales; facultades para transigir y conciliar sobre derechos inciertos y discutibles; situación más favorable al trabajador en caso de duda en la aplicación e interpretación de las fuentes formales de derecho; primacía de la realidad sobre las formalidades establecidas por los sujetos de las relaciones laborales; garantía a la seguridad social, la capacitación, el adiestramiento y el descanso necesario, protección especial a la mujer, a la maternidad y al trabajador menor de edad. El estado garantiza el derecho al pago oportuno y al reajuste periódico de las pensiones legales. Los convenios internacionales de trabajo debidamente ratificados, hacen parte de la legislación interna. La ley, los contratos y convenios de trabajo, no pueden menoscabar la libertad, la dignidad humana ni los derechos de los trabajadores.
<b>LEY 50 DE 1990. REFORMAS CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TR5ABAJO</b>	“Establece las primeras medidas sobre Higiene y seguridad en el trabajo”.
<b>LEY 100 DE 1993. SEGURIDAD SOCIAL</b>	“Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se adoptan otras disposiciones”. ARTICULO 1: Sistema de Seguridad Social Integral. “El Sistema de Seguridad Social Integral tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten”.
<b>LEY 776 DE 2002, CONGRESO DE COLOMBIA</b>	“Por la cual se dictan normas sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales”.
<b>LEY 9ª DE 1977. CÓDIGO SANITARIO NACIONAL</b>	“Dicta disposiciones sanitarias y se constituye básicamente, en el Marco Legal general de la Salud Ocupacional en Colombia”.
<b>DECRETO 3136 DE 1968</b>	“La denominación de Trabajo y seguridad social”.
<b>DECRETO 586 DE 1983. MINISTERIO DE TRABAJO</b>	“Por el cual se crea el comité de Salud Ocupacional, para establecer adecuados mecanismos de coordinación e integración para evitar la duplicación de esfuerzos y lograr adecuados niveles de eficiencia y cobertura de los programas de Salud Ocupacional”.
<b>DECRETO 614 DE 1984</b>	“Determina las bases para la organización y la administración de la salud ocupacional en Colombia”



<b>DECRETO 1295 DE 1994</b>	“Determina la organización y administración del sistema general de riesgos profesionales en Colombia”.
<b>RESOLUCIÓN 08321 DE 1983</b>	“Por el cual se dictan normas sobre protección y conservación de la audición de salud y el bienestar de las personas por causa de la producción y emisión de ruidos”.
<b>RESOLUCIÓN 2013 DE 1986. CONJUNTA DE LOS MINISTERIOS DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD.</b>	“Reglamenta la organización y funcionamiento de los comités de medicina, higiene y seguridad industrial (comités paritarios de salud Ocupacional), en los sitios de trabajo”.
<b>RESOLUCIÓN 1985 DE 2001</b>	“Por medio de la cual se inscribe el Comité Nacional de Salud Ocupacional”.

### ANEXO 3

## GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

Nº \_\_\_\_\_

### OBJETIVO:

Obtener información general, sociodemográfica, Factores Psicosociales y ausentismo laboral, que influyen en el desarrollo de las actividades de las y los colaboradores de la empresa Gamma Ingenieros S.A.

Los datos aquí consignados son confidenciales y tiene exclusiva finalidad del estudio.

### I. DATOS DE INFORMACIÓN GENERAL

Fecha de la entrevista: \_\_\_\_\_

Hora de inicio: \_\_\_\_\_

Hora de finalización: \_\_\_\_\_

Tiempo de vinculación con la empresa \_\_\_\_\_

Dependencia en la empresa: \_\_\_\_\_

### II. INFORMACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA

Sexo: F \_\_\_\_\_ M \_\_\_\_\_

Edad: Menos de 18 años \_\_\_\_\_ 18 A 25 años \_\_\_\_\_ 26 a 35 años \_\_\_\_\_ 36 a 45  
\_\_\_\_\_ 46 o más \_\_\_\_\_

Estado civil: Soltero \_\_\_\_\_ Casado \_\_\_\_\_ Unión Libre \_\_\_\_\_ Separado \_\_\_\_\_ Viudo \_\_\_\_\_

Número de hijos (de mayor a menor): Número \_\_\_\_\_

Edades \_\_\_\_\_

Procedencia: \_\_\_\_\_

Lugar y tiempo de residencia actual: \_\_\_\_\_

Nivel Educativo: Primaria \_\_\_ Secundaria \_\_\_ Técnico \_\_\_ Universitario \_\_\_  
Otro \_\_\_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_

Estudios de Postgrado: SI \_\_\_ NO \_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_  
Otro \_\_\_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_

### III. INFORMACIÓN LABORAL:

Cargo: \_\_\_\_\_

Jornada: \_\_\_\_\_

Tipo de Contrato:

Termino Fijo \_\_\_\_\_

Termino Indefinido \_\_\_\_\_

Otro \_\_\_\_\_

Cual?

Salario Mensual: Entre 1 y 2 SMLV \_\_\_\_\_

3 y 4 SMLV \_\_\_\_\_

5 y 6 SMLV \_\_\_\_\_

7 y mas SMLV \_\_\_\_\_

### IV. FACTORES PSICOSOCIALES

#### 4.1 MEDIO AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO

Al realizar el trabajo esta expuesto a:

#### FACTORES

4.1.1 Ruido SI\_\_\_ NO\_\_\_ ¿Por qué?

4.1.2 Calor SI\_\_\_ NO\_\_\_ ¿Por qué?

4.1.3 Frío SI\_\_\_ NO\_\_\_ ¿Por qué?

4.1.4 Aire acondicionado SI\_\_ NO\_\_ ¿Por qué?

4.1.5 Iluminación deficiente SI\_\_ NO\_\_ ¿Por qué?

4.1.6 Ventilación inadecuada SI\_\_ NO\_\_ ¿Por qué?

4.1.7 Pantallas de computadores SI\_\_ NO\_\_ ¿Por qué?

4.1.8 Sillas SI\_\_ NO\_\_ ¿Por qué?

Otros \_\_\_\_\_ cuáles? \_\_\_\_\_

## 4.2 ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO

Califique en una escala siendo N = nunca, O= ocasionalmente, S = siempre

FACTORES	N	O	S
Las funciones que usted desempeña requieren un ritmo de trabajo extenso			
Su cargo implica Jornadas extensas de trabajo			
Realiza pausas de descanso en su trabajo			
El tiempo que utiliza es suficiente para realizar su trabajo			
El desarrollo del trabajo le Implica ejecutar tareas repetitivas			
Su trabajo exige concentración en la ejecución de las tareas?			
Su trabajo le exige responsabilidad en la ejecución de tareas?			

**Observaciones:**

### 4.3 FACTORES PROPIOS DE LA TAREA

4.3.1 ¿El trabajo que Usted realiza esta de acuerdo con su capacidad y conocimiento?

4.3.2 ¿Su trabajo le implica desarrollar variadas funciones?

4.3.3 ¿Las actividades que realiza en su trabajo le generan dificultad?

4.3.4 ¿Cuáles fortalezas encuentra Usted en el desarrollo del trabajo?

4.3.5 ¿Encuentra debilidades que afecten el desarrollo de su trabajo?

4.3.6 ¿Cuáles son sus metas centrales a futuro dentro de la empresa?

### 4.4 FACTORES PSICOLOGICOS

Califique en una escala siendo N = nunca, O= ocasionalmente, S = siempre

FACTORES	N	O	S
En el desarrollo de su trabajo ha presentado situaciones de fatiga?			
El trabajo le ocasiona ansiedad?			
Alguna vez el desarrollo del trabajo le ha generado depresión?			
Ha presentado alguna vez tensión en los músculos debido al desarrollo de su trabajo?			

## **V. MODALIDADES DE LA GESTIÓN Y DEL FUNCIONAMIENTO DE LA EMPRESA**

### **5.1 FUNCIÓN DE LOS TRABAJADORES**

5.1.1 Existe proceso de inducción, que le aportó para el desarrollo de su trabajo

5.1.2 ¿Conoce el manual de funciones en la empresa?  
Que sabe de el.

5.1.3 ¿Existe capacitación para el cargo? SI\_\_\_NO\_\_\_ ¿Por qué?\_\_\_\_\_

5.1.4 ¿Qué sanciones existen por parte de la empresa en el desarrollo de su cargo?

### **5.2 PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES**

5.2.1 ¿Existe espacios de participación en la empresa? SI\_\_\_ NO\_\_\_

5.2.2 ¿En que actividades participa Usted? ¿Cuáles?

5.2.3 ¿Su trabajo le permite autonomía en la toma de decisiones?

5.2.4 ¿Su trabajo le permite expresar libremente sus ideas?

### 5.3 RELACIONES EN EL MEDIO DE TRABAJO

5.3.1 ¿Cuándo necesita una aclaración respecto al trabajo , quien atiende la solicitud?

5.3.2 ¿Cómo percibe las relaciones entre compañeros y directivos?

5.3.3 ¿Qué tipo de comunicación se establece en la empresa? compañeros y directivos

5.3.4 ¿Cuándo se trabaja en grupo o con otras dependencias de la empresa existe colaboración?

### VI. AUSENTISMO LABORAL

6.1 ¿En el ultimo año cuantas veces se ha ausentado en la empresa?\_\_\_\_\_veces.

6.2 Las causas que han ocasionado este ausentismo han sido por:

CAUSAS DE SALUD	Nº DE VECES	MOTIVO
Accidente de trabajo		
Enfermedad profesional		
Enfermedad común		
Control preventivo		

Otra  
Cuales

CAUSAS LEGALES	Nº DE VECES	MOTIVO
Maternidad,		
Licencias		
convención colectiva		

huelga		
Viaje de trabajo		

Otra  
Cuales

<b>CAUSAS NO JUSTIFICADAS</b>	<b>Nº DE VECES</b>	<b>MOTIVO</b>
Problemas familiares		
Problemas judiciales		
Problemas de orden público		
Fenómenos naturales.		
Viaje familiar		

Otra  
Cuales

**Observaciones:**

**Entrevistador:** \_\_\_\_\_



## ANEXO 4

### GUÍA DE OBSERVACION NO PARTICIPANTE

**OBJETIVO:** Observar la dinámica laboral existente en los diferentes procesos que se llevan a cabo en la empresa.

Fecha: \_\_\_\_\_  
Dependencia: \_\_\_\_\_  
Jornada: \_\_\_\_\_  
Elaborado por: \_\_\_\_\_

#### Factores a observar

Ruido, calor, frío, aire acondicionado, iluminación, ventilación, pantallas de computadores, sillas y otros.

Organización del tiempo del trabajo.

Factores propios de la tarea, factores psicológicos.

Ausentismo laboral.

Otros.

## **Anexo 5**

### **AVAL INSTITUCIONAL**

**Anexo 6**

**CARTA ENTREGA**

**RESULTADOS**

**PRELIMINARES Y FINALES**

**Anexo 7**

**SUSTENTACIÓN**

## ABSTRACT

<b>TITULO FACTORES PSICOSOCIALES QUE INFLUYEN EN EL AUSENTISMO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO GAMMA INGENIEROS S.A, BOGOTÁ D.C.</b>	
<b>GRUPO INVESTIGADOR</b> NANCY JANNETH BORDA GARZÓN LIDA ANGÉLICA SÁNCHEZ PIRAQUIVE	<b>ASESORA</b> LUZ MARINA PAVA BARBOSA Trabajadora social
<b>PUBLICACIÓN:</b> Bogotá, Universidad de La Salle, Faculta de Trabajo Social.	
<b>PALABRAS CLAVES:</b> salud ocupacional, factores psicosociales, medio ambiente de trabajo, factores psicológicos, ausentismo laboral, Trabajo Social.	
<b>OBJETIVOS</b> <b>Objetivo General</b> Identificar los factores psicosociales que influyen en el ausentismo laboral en las y los colaboradores vinculados a la empresa Gamma Ingenieros S.A., en Bogotá en II ciclo de 2007 y I ciclo 2008 <b>Objetivos Específicos:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Caracterizar la población de las y los colaboradores vinculados a la empresa Gamma Ingenieros S.A</li><li>• Establecer las características de los factores psicosociales que generan ausentismo laboral</li><li>• Determinar las causas que se presentan en las modalidades de ausentismo laboral.</li></ul>	
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Con base en la experiencia de una de las investigadoras en la práctica de entrenamiento profesional, se realizó una investigación para identificar los factores psicosociales que influyen en el ausentismo laboral: medio ambiente de trabajo, organización del tiempo de trabajo, factores propios de la tarea, factores psicológicos, función de los trabajadores, participación y relaciones en el medio de trabajo de los colaboradores/as de la empresa Gamma Ingenieros S.A, puesto que esta problemática esta afectando la calidad de vida en cuanto a la satisfacción, motivación y desarrollo laboral; así mismo en la eficacia y productividad de la empresa.	
<b>FUENTES:</b> Las fuentes utilizadas en la investigación son: <ul style="list-style-type: none"><li>• Fuentes secundarias: 13 textos consultados de orden documental y virtual.</li><li>• Fuentes primarias: Población constituida por el personal administrativo de Gamma Ingenieros S.A Bogotá II ciclo 2007 y I ciclo 2008.</li></ul>	
<b>CONTENIDO DE LA INVESTIGACIÓN:</b> La investigación se estructuró en cuatro partes. <ol style="list-style-type: none"><li>1) Elaboración de la propuesta: delimitación del tema, contacto institucional, construcción de antecedentes, justificación, planteamiento del problema, glosario y objetivos.</li><li>2) Referentes:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Teórico: se divide en salud ocupacional, factores psicosociales y ausentismo laboral.</li><li>b. Legal: contiene la normatividad internacional y nacional de salud ocupacional.</li><li>c. Contextual: contiene la ubicación de la empresa y la organización interna.</li></ol></li><li>3) Diseño Metodológico: incluye el carácter de investigación, enfoque, método, nivel, interés de</li></ol>	

conocimiento, población, técnicas e instrumentos, ordenamiento, procesamiento y análisis de la información.

- 4) Resultados de acuerdo a las siguientes categorías: medio ambiente físico del trabajo, factores propios de la tarea, organización del tiempo de trabajo, factores psicológicos, función de los trabajadores, participación de los trabajadores, relaciones en el medio de trabajo y ausentismo laboral.
- 5) Se presentan los aprendizajes, conclusiones y recomendaciones del estudio, presupuesto, bibliografía, anexos y abstract.

#### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

Este estudio se realiza desde el enfoque **cualitativo** por cuanto “No parte de supuestos derivados teóricamente, sino que busca conceptualizar sobre la realidad con base en el comportamiento, los conocimientos, las actitudes y los valores que guían el comportamiento de las personas estudiadas”. (Bonilla y Rodríguez, 1997:47).

El estudio retoma lo cualitativo por cuanto permite construir conocimiento desde las propias realidades subjetivas de los colaboradores de la empresa Gamma Ingenieros S,A. Estos sujetos a través de sus aportes contribuirán al conocimiento que se pretende producir desde sus percepciones frente al tema factores psicosociales y su influencia en el ausentismo laboral.

#### **TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

- Entrevista Semiestructurada (Guía de entrevista)
- Observación no participante (Guía de observación)

#### **CONCLUSIONES**

A continuación se presentan las conclusiones del estudio, fundamentadas en los objetivos propuestos en la investigación.

En cuanto a las características de los factores psicosociales que generan ausentismo laboral, se puede concluir que:

Los factores psicológicos como: ansiedad, depresión, tensión en los músculos son factores relevantes para que se presente el ausentismo laboral en los colaboradores/as. En relación a la ansiedad, se puede concluir que se presenta más en mujeres que en hombres y se ve representada en hábitos como fumar, beber, o comer en exceso; esto debido a la sobre carga de trabajo, diferentes funciones desarrolladas y presión por exigencias de tiempo a las que algunas personas están expuestas.

En relación a la depresión es un factor poco evidenciado en la empresa, sin embargo se presenta en algunos/as de los colaboradores/as.

Así mismo se puede concluir que la tensión en los músculos, se genera por el extenso tiempo que los colaboradores/as pasan frente a la pantalla del computador, de igual forma el trabajo sedentario, las inadecuadas condiciones ergonómicas, exceso de estrés, posturas incorrectas y movimientos repetitivos que se presentan continuamente en los colaboradores/as, son causas que generan continuamente tensión en los músculos.

La ejecución de tareas individuales, es un factor que incide, puesto que las labores que realizan los colaboradores/as les implica ejecutar variadas funciones tornándose rutinarias, y repetitivas, además requieren un ritmo de trabajo extenso sobrepasando el tiempo planeado para ello.

Como principal debilidad en el desarrollo del trabajo, se analiza que algunos colaboradores /as encuentran el exceso de trabajo, puesto que en ocasiones supera las capacidades y habilidades de estos, generando mayor esfuerzo físico y mental, se infiere que esto se ocasiona ya que la empresa no cuenta con manual de funciones generando labores inequitativas.

Aspectos ergonómicos como, pantallas de computador, sillas y otros generan un ambiente inadecuado

de trabajo, lo cual incide en la salud física y bienestar laboral de algunos colaboradores/as generando ausentismo laboral.

Aunque la empresa brinda espacios de participación, estos no son lo suficientemente motivante para que los colaboradores/as participen activamente de estas actividades, después de la jornada de trabajo.

En cuanto a las modalidades de ausentismo laboral se encontró:

Los colaboradores/as que con mayor frecuencia se ausentan lo hacen por causas de salud, específicamente por enfermedad común: dolores lumbares, cirugía ocular, esguince tobillo, odontología, amigdalitis, cálculos renales, operación hernia, endometriosis, inflamación tobillo, rinitis, lesión codo entre otros. Se infiere que algunas de estas enfermedades, son producto de las condiciones del entorno físico laboral debido a la falta de implementación de medidas ergonómicas en los puestos de trabajo.

De igual forma, los colaboradores/as se ausentan por accidentes de trabajo relacionados con: fractura de dedo, dislocación clavicular y rompimiento del túnel metacarpiano. Se puede inferir que estos accidentes son causados por el tipo de actividad que se realiza en la empresa y por que los colaboradores/as no hacen uso adecuado de los implementos de seguridad laboral que la empresa les suministra.

De igual manera, las personas se ausentan por causas no justificadas con mayor frecuencia por problemas familiares (muerte familiar, operación hija/os reunión padres de familia y enfermedad familiar). Cabe resaltar que las personas que mas se ausentan por esta causa según los datos obtenidos son mujeres.

El ausentismo producido por motivo de viajes, (viaje de fin de año, cumpleaños, vacaciones), se evidencia que los colaboradores se ausentan por este motivo, ya que la mayoría de ellos proceden fuera de la ciudad.

Puede concluirse que en la empresa Gamma deben generarse procesos de mejoramiento orientados a contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de sus trabajadores para lo cual debe afrontar el reto de asumir que dicho grupo constituye la base fundamental de la institución y el pilar de sus acciones. De esta manera se considera que deben crearse espacios en los cuales se generen propuestas alternativas que, en el marco de políticas sociales, laborales y legales, permitan el crecimiento, desarrollo y realización de sus empleados.

La participación y vivencia de los estudiantes de trabajo social en un contexto específico de práctica profesional lleva no sólo a clarificar las percepciones que sobre la intervención se tienen, en tanto precisa la aplicación del bagaje conceptual y metodológico que a lo largo de la formación han obtenido, sino a convertirse en profesionales que al interiorizar su disciplina están en la capacidad de generar propuestas que den solución a las problemáticas sociales que aquejan a dichos contextos. De igual forma, posibilita el aprendizaje significativo en tanto permite explorar sistemática, ética y profesionalmente la realidad y por ende realizar una adecuada comprensión de las demandas sociales del contexto específico al tener una apreciación más concreta de la realidad objeto de intervención

Con el preámbulo anterior, se comprende que la empresa debe dirigir sus programas de salud ocupacional a fines, objetivos y metas que promuevan la elevación de la calidad de vida de los actores sociales inmersos en dicha realidad social por cuanto tiene especial importancia no sólo para los individuos que conforman dicho grupo, sino para la organización como tal. En este sentido deben comprometerse con la educación social y el desarrollo de las capacidades de las personas para enfrentar sus dificultades y resolver problemas de forma adecuada, lo cual propende por el desarrollo humano integral en torno a los derechos humanos.

Finalmente, señalamos que esta investigación permitió avanzar en la comprensión de los factores psicosociales que están involucrados en la problemática de ausentismo laboral en la empresa Gamma pues adelanta un proceso de sistematización y obtención de información que permite identificar y a su

vez analizar de forma organizada los componentes o factores psicosociales que intervienen para que los colaboradores/as se ausentes de su trabajo, dando no sólo una mirada individual y particular sino grupal e institucional que permite visualizar los supuestos a tener en cuenta en adelante para la progresión empresarial así como las acciones a realizar.