

**RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN**  
**-RAI-**  
**CAUSAS DEL AUSENTISMO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL**  
**SECTOR ALIMENTOS**

---

*ARIZA, Diana Del Pilar; LLANOS, Yesi Catalina; RAMOS, Yessenia; REYES, Eliana Andrea; VIDES, Lina María*

**PALABRAS CLAVE**

Absentismo; Percepción laboral; Motivación en el trabajo, Gestión de los recursos humanos.

**DESCRIPCIÓN**

La investigación es de carácter descriptivo y tuvo como principal objetivo identificar las causas del ausentismo laboral en una empresa del sector alimentos de la ciudad de Bogotá, con una promesa de valor enmarcada en el “hard discount” y en la entrega rápida de productos alimenticios. Para el análisis de las posibles variables relacionadas con la inasistencia al trabajo como la percepción y la motivación laboral, se diseñaron y aplicaron dos encuestas: una sociodemográfica y otra de percepción laboral. La primera de ellas estuvo dirigida a todos los colaboradores de la compañía y fue aplicada a 221 de ellos, mientras que la segunda estuvo focalizada en una muestra de 78 trabajadores, 30 de zona franca y 48 de puntos de venta. A partir de los hallazgos encontrados, se proponen estrategias para incentivar la motivación de los trabajadores y fomentar la efectividad de los programas de bienestar de talento humano de la organización, para

así poder disminuir los niveles de ausentismo laboral.

**FUENTES**

Se consultaron un total de 23 referencias bibliográficas distribuidas de la siguiente manera:

**CONTENIDO**

El ausentismo dentro de las organizaciones es una problemática relevante para las organizaciones debido a los costos que devienen a partir de la no asistencia al trabajo, impactando negativamente dinámicas corporativas, los aumentos en el fasto de producción, entre otros. Así pues, la identificación y evaluación los motivos que conllevan a los trabajadores a ausentarse se torna fundamental (Sánchez, 2015). Se vincula lo anterior con la motivación, ya que esta incide de manera directamente las dinámicas laborales y cuando es negativa va a implicar una disminución del rendimiento de los trabajadores, una resistencia actitudinal, baja proactividad y pérdida gradual de aquello interesante en la ejecución de las labores diarias, conllevando al ausentismo. (López, 2005). Además de la motivación, se tienen

en cuenta las construcciones teóricas relacionadas con la autodeterminación y la autonomía. El presente estudio se enmarca dentro de la investigación descriptiva de tipo encuesta, pretendiendo la identificación y descripción de las actitudes y percepciones entorno al ausentismo (Morales, 2010). Así pues, de manera puntual, el objetivo general de esta investigación es: “Establecer cuáles son las causas que inciden en el incremento del ausentismo de los colaboradores en la empresa del sector alimentos de la ciudad de Bogotá ubicados en la planta de producción y en los puntos de venta” (Ariza, et. Al, 2019). Lo anterior, se responde a partir de: el diseño y aplicación de un instrumento socio-demográfica a la población general, en aras de identificar si el tiempo de desplazamiento empleado en recorrer la distancia entre la residencia de los colaboradores y su lugar de trabajo se relaciona relación con la ausencia al trabajo; el diseño y aplicación de una encuesta de percepción laboral asociada con la problemática de estudio; la identificación del vínculo entre el ausentismo y la motivación laboral; el establecimiento de estrategias propuestas para reducir las ausencias al trabajo.

### **METODOLOGÍA**

La investigación es de tipo descriptivo, ya que busca detallar la percepción que tienen los colaboradores de la organización en torno a variables tales como la motivación laboral y el tiempo de desplazamiento entre la vivienda y el lugar de trabajo, las cuales inciden en el ausentismo al trabajo del último año en la organización. Para la escogencia del tamaño de la muestra se empleó la fórmula muestral para

poblaciones finitas, conformada por 78 colaboradores; 30 de zona franca y 48 de los restaurantes o puntos de venta. Se diseñaron y aplicaron dos encuestas, una de percepción, dirigida específicamente a la muestra; otra de carácter sociodemográfico, la cual inicialmente estaba dirigida a toda la población trabajadora aun cuando sólo 221 de ellos la respondieron, su realización fue de manera virtual; no obstante, la encuesta de percepción se aplicó de manera efectiva a la totalidad de la muestra estipulada, realizándose de manera presencial a través de un consultor externo para no tener incidencias subjetivas en las respuestas.

### **CONCLUSIONES**

A partir de los hallazgos encontrados en la investigación, pudo encontrarse que según la percepción de los colaboradores de la organización el ausentismo a la misma está relacionado principalmente con: el tiempo de desplazamiento entre su lugar de vivienda y su lugar de trabajo, la flexibilidad de la empresa ante las ausencias y la motivación laboral. En razón a esta última, el direccionamiento de jefes, el clima laboral, la sobrecarga de trabajo y el no reconocimiento de las labores realizadas sobresalen como factores relevantes. Por último, para lograr disminuir el ausentismo, se sugieren estrategias de gestión del recurso humano pertinentes.

### **ANEXOS**

La investigación incluye 3 anexos: el primero, el registro de ausentismo de la empresa; el segundo, la encuesta sociodemográfica aplicada; y el tercero, la encuesta de percepción aplicada.

**CAUSAS DEL AUSENTISMO LABORAL EN EMPRESA DEL SECTOR**

**ALIMENTOS**

**DIANA DEL PILAR ARIZA CASTILLO, YESI CATALINA LLANOS GÓMEZ,  
YESSENIA RAMOS DE ANTONIO, ELIANA ANDREA REYES BARRERA, LINA  
MARÍA VIDES MORA**

**AUTORAS**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA UNITEC**

**ESCUELA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO Y RIESGOS**

**LABORALES**

**BOGOTÁ, NOVIEMBRE DE 2019**

**CAUSAS DEL AUSENTISMO LABORAL EN EMPRESA DEL SECTOR**

**ALIMENTOS**

**IVÁN GUILLERMO GÁLVEZ**

**DIRECTOR**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA UNITEC**

**ESCUELA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO Y RIESGOS**

**LABORALES**

**BOGOTÁ, NOVIEMBRE DE 2019**

## AGRADECIMIENTOS Y DEDICATORIA

Este trabajo de grado, se lo dedicamos a Dios, a la misma vida y sobre todo a nuestras familias, ya que han sido pieza clave para nuestro crecimiento profesional y personal; siendo ellos la fuente de inspiración y el motor de lucha para alcanzar los objetivos y las metas trazadas. También, agradecemos a todas aquellas personas que a lo largo de la vida nos han aportado su grano de arena y apoyo incondicional.

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	INTRODUCCIÓN .....	1
2.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
3.	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	9
3.1	<i>Subpreguntas</i> .....	9
4.	OBJETIVO GENERAL .....	10
4.1	<i>Objetivos específicos</i> .....	10
5.	JUSTIFICACIÓN .....	11
6.	MARCO TEÓRICO .....	13
6.1	<i>Marco legal</i> .....	13
6.2	<i>Marco Referencial</i> .....	15
7.	MARCO METODOLÓGICO .....	25
7.1	<i>Tipo de Estudio</i> .....	25
7.2	<i>Pasos de la investigación</i> .....	25
7.3	<i>Población</i> .....	26
7.4	<i>Recolección de la Información</i> .....	27
7.5	<i>Instrumento Socio-demográfico</i> .....	27
7.6	<i>Encuesta de percepción</i> .....	28
7.7	<i>Tamaño de la muestra</i> .....	29
8.	RESULTADOS .....	32

8.1	<i>Aplicación instrumento socio-demográfico</i> .....	32
8.2	<i>Aplicación instrumento de percepción</i> .....	37
8.2.1	<i>Descripción encuesta de percepción en zona franca</i> .....	38
8.2.2	<i>Descripción encuesta de percepción en restaurantes</i> .....	52
9.	ANÁLISIS DE DATOS.....	65
10.	DISCUSIÓN .....	76
11.	CONCLUSIONES .....	79
12.	REFERENCIAS.....	80
13.	ANEXOS .....	85

**TABLA DE FIGURAS**

FIGURA 1 ORGANIGRAMA 2019.....	4
FIGURA 2 CARACTERIZACIÓN DE LAS RAZONES DEL AUSENTISMO.....	6
FIGURA 3 NÚMERO DE AUSENCIAS DE ACUERDO CON EL CARGO .....	7
FIGURA 4 AUSENTISMO SEGÚN CENTRO DE COSTOS .....	8
FIGURA 5 PIRÁMIDE DE LAS NECESIDADES DE MASLOW (QUINTERO ANGARITA, 2011).....	22
FIGURA 6 GRAFICA DISTRIBUCIÓN NORMAL - CURVA NORMAL - (UNIVERSIDAD CARLOS III DE MADRID).....	30
FIGURA 7 RANGO DE EDAD DE LOS TRABAJADORES ENCUESTADOS....	33
FIGURA 8 ESTADO CIVIL DE LOS TRABAJADORES ENCUESTADOS .....	34
FIGURA 9 ESTABILIDAD LABORAL: TIEMPO QUE LLEVA LABORANDO EN LA EMPRESA .....	36
FIGURA 10 “A” FUNCIONES Y CARGA LABORAL EN ZONA FRANCA .....	38
FIGURA 11 “B” DIRECCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO EN ZONA FRANCA.	39
FIGURA 12 “C” AMBIENTE LABORAL EN ZONA FRANCA.....	41
FIGURA 13 “D” COMUNICACIÓN EN ZONA FRANCA.....	43
FIGURA 14 "E" INSTALACIONES DE LA PLANTA .....	44
FIGURA 15 “F” CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN.....	45
FIGURA 16 “G” MOTIVACIÓN EN ZONA FRANCA .....	47
FIGURA 17 “A” FUNCIONES Y CARGA LABORAL EN RESTAURANTES ....	52
FIGURA 18 “B” DIRECCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO EN RESTAURANTES .....	53



FIGURA 19 “C” AMBIENTE LABORAL EN RESTAURANTES .....	55
FIGURA 20 “D” COMUNICACIÓN EN RESTAURANTES .....	56
FIGURA 21 “E” INSTALACIONES DE LOS RESTAURANTES.....	58
FIGURA 22 “F” CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN EN LOS RESTAURANTES .....	59
FIGURA 23 “G” MOTIVACIÓN EN LOS RESTAURANTES .....	60

## **RESUMEN**

La investigación de carácter descriptivo tiene como principal objetivo identificar las causas del ausentismo laboral en una empresa del sector alimentos ubicada en la ciudad de Bogotá. Para el análisis de las posibles variables relacionadas con la inasistencia al trabajo se determinó la percepción y la motivación laboral como objetivos claves y se diseñaron y aplicaron las siguientes dos encuestas: sociodemográfica y percepción laboral. La primera de ellas estuvo dirigida a todos los colaboradores de la compañía, mientras que la segunda estuvo focalizada en una muestra de 78 trabajadores. A partir de los hallazgos encontrados se proponen estrategias de motivación laboral para disminuir el ausentismo en el trabajo y generar cambios positivos en la organización.

## **ABSTRACT**

The descriptive investigation has the main objective of identifying the causes of work absenteeism in the company of the sector gastronomic. For the analysis of the possible variables related to work absence, work perception and motivation were determined as key objectives, and two surveys were designed and applied: "sociodemographic" and "work perception". The first one targeted all employees in the company and the second one was focused on a sample Group of 78 workers. Based on the results, work motivation strategies were proposed to reduce absenteeism at work and generate positive changes in the organization.

## **1. INTRODUCCIÓN**

El sector culinario en Colombia ha sido uno de los que han tenido mayor reconocimiento a nivel nacional e internacional, cuyos productos se destacan no solamente por su sabor, sino por su textura y presentación. La comida es base importante en el turismo colombiano, desde la Guajira hasta Leticia se pueden encontrar diferentes tipos de alimentos, como pasabocas, comidas típicas, platos exóticos y vegetarianos. Por lo tanto, hace parte importante de la economía del país generando empleabilidad y ofreciendo salud y bienestar para los consumidores.

Es en este contexto que el 5 de octubre del año 2015 se crea la empresa del sector alimentos objeto de la presente investigación, especializada en la fabricación, distribución y comercialización de diferentes tipos de comidas. La empresa tiene orientación hacia una novedosa forma de comercialización llamada “Hard discount” y, como estrategia, la fabricación y comercialización de recetas de comida colombiana, utilizando tecnología innovadora (MICVAC), para la conservación de los alimentos, a través del empaque al vacío y la refrigeración de los mismos.

La empresa ha contado con un acelerado proceso de expansión; en sus 4 años de funcionamiento, se ha evidenciado una alta aceptación de productos en el mercado gracias a la calidad de estos y a un factor diferenciador en el mercado relacionado con la oportunidad en la entrega del producto puesto que el cliente realiza su pedido a través de un servicio electrónico y en menos de diez (10) minutos puede disfrutar de su alimento en el mismo espacio, los cuáles se han ubicado en diferentes puntos estratégicos de la ciudad de Bogotá como: Centro internacional, Centro histórico,

Chapinero, Usaquén, Galerías y en los Outlets de la avenida de las Américas, lo cual facilita el acceso a sus clientes.

Además, la empresa ha tenido que incrementar su capital humano tanto en la planta de producción, como en los puntos de atención directa al cliente. Actualmente, la organización cuenta con veintiséis (26) puntos de venta, según el registro de la Cámara de Comercio de Bogotá.

La planta de personal de la empresa está integrada, a corte del 31 de agosto de 2019, por trescientos cincuenta (350) colaboradores, distribuidos de la siguiente manera: operativos de producción ochenta y tres (83) colaboradores, operativos de puntos de venta ciento noventa y cinco (195), y el restante se ubica en las otras áreas de la compañía (administrativa, financiera, entre otras). La compañía viene manejando desde su inicio su propio proceso de selección, capacitación y contratación de acuerdo con las necesidades de la empresa.

En el último año la compañía, ha registrado un aumento considerable en el nivel de ausentismo laboral en las diferentes áreas, afectando la productividad y organización de personal, haciendo que los costos aumenten. Por lo cual, se considera importante realizar una investigación que permita identificar sus causas para posteriormente proponer estrategias de acción que conlleven a disminuir la presencia de ausentismos, asimismo, a disminuir los costos organizacionales asociados a esta situación.

## 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La empresa del sector alimentos objeto del presente estudio, abre sus puertas en el año 2015, innovando en la ciudad de Bogotá, ofreciendo alimentos con altos estándares de calidad y rapidez de entrega en su servicio, dejando huella en el mercado nacional con sus productos, lo cual es coherente con su visión de ser: “la compañía líder en el sector Gastronómico - Food Services en Colombia, con la creación de un portafolio de negocios que abarca la fabricación y venta de los productos preparados listos para consumir, la cadena más importante de restaurantes de alta calidad y bajo costo y el apoyo de proyectos Gastronómicos independientes”.

En 2017 abre su primer punto de restaurante, en la calle 94 con carrera 13 y para el año 2019 cuenta con veintiséis 26 restaurantes en la ciudad de Bogotá. Comercializa gran variedad de sus recetas, ofreciendo diversidad en las comidas principales como desayunos, almuerzos y cenas, con excelente atención y ambientes que brindan armonía, además, experiencias memorables para compartir en familia, con amigos o en cualquier ocasión.

La organización reconoce que el capital humano es uno de los factores más importantes, pues de este depende la productividad y crecimiento de la empresa. La cual ha evidenciado la necesidad de vincular el mejor talento humano para cumplir con los requerimientos que exige el sector y así competir para alcanzar su visión empresarial. Sin embargo, en el último año la compañía ha observado un incremento del ausentismo laboral, notando cambios en los procesos productivos y las cargas laborales que podrían alterar el equilibrio del desarrollo de los procesos.

El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) incluye indicadores de ausentismo que la empresa debe identificar y parametrizar con claridad para poder identificar el por qué dicho indicador presenta valores altos y así buscar estrategias que favorezcan su disminución. Con el fin de aumentar la productividad y eficiencia de los colaboradores brindándoles mecanismos de bienestar, seguridad, crecimiento profesional y sentido de pertenencia.

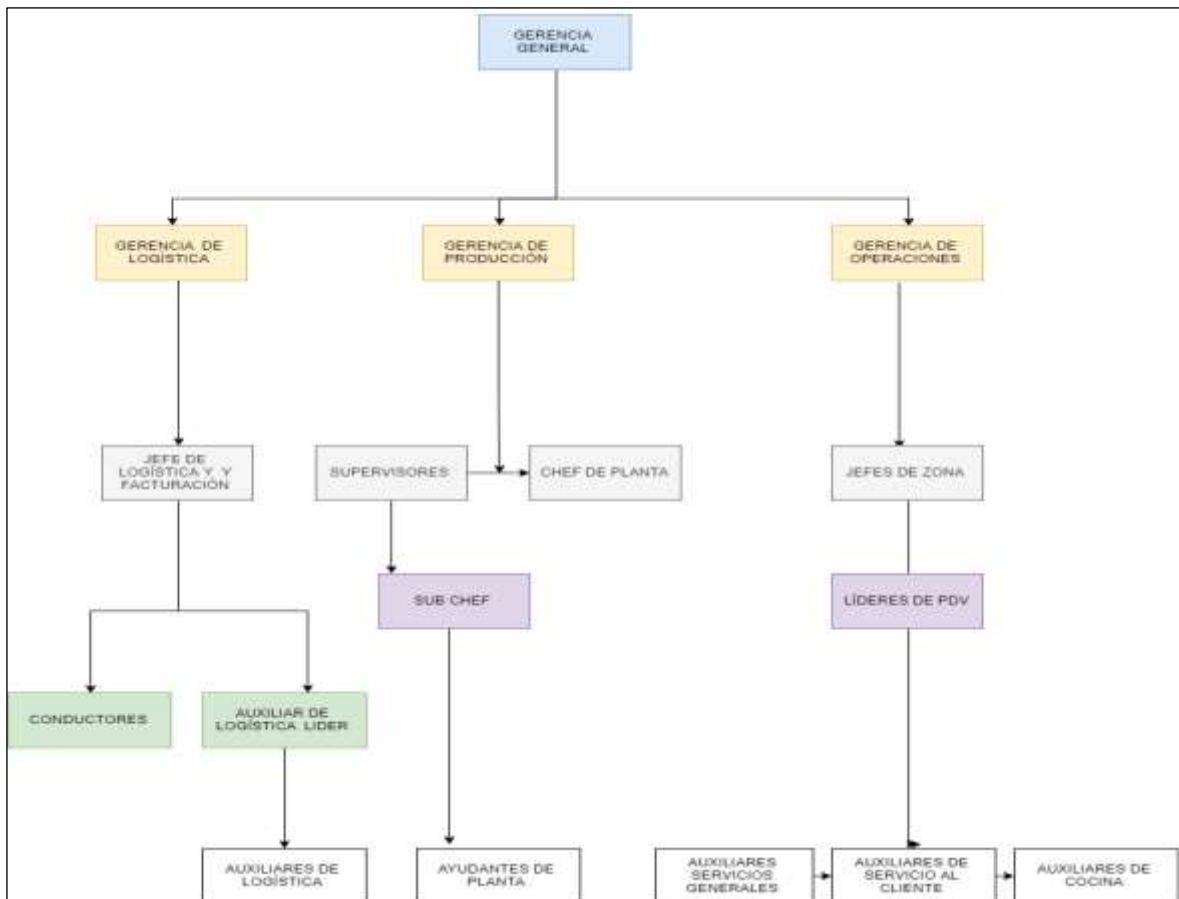


Figura 1 Organigrama 2019

En la *Figura 1.*, puede verse que la estructura organizacional es de tipo piramidal y refleja la graduación jerárquica de manera descendente. En el nivel superior se encuentra la Gerencia General, en el segundo nivel se despliegan las seis (6) gerencias de acuerdo con el área de responsabilidad. Entre las áreas, de particular

interés para este trabajo resultan la Comercial y de Operaciones y la de Producción, ya que entre ellas se encuentra todo el personal operativo, el cual constituye el 79% del total de colaboradores de la compañía (278 colaboradores).

Según lo anterior, se detalla con mayor profundidad los siguientes niveles jerárquicos de las dos gerencias, las cuales son la base comercial y productiva de la organización. Así pues, en la Gerencia de Producción en tercer nivel, se encuentran las direcciones; siguen en cuarto nivel los Chef como staff de apoyo y los Supervisores de Planta; y por último los Ayudantes de Planta, quienes se encargan de la preparación y empaque de los productos alimenticios.

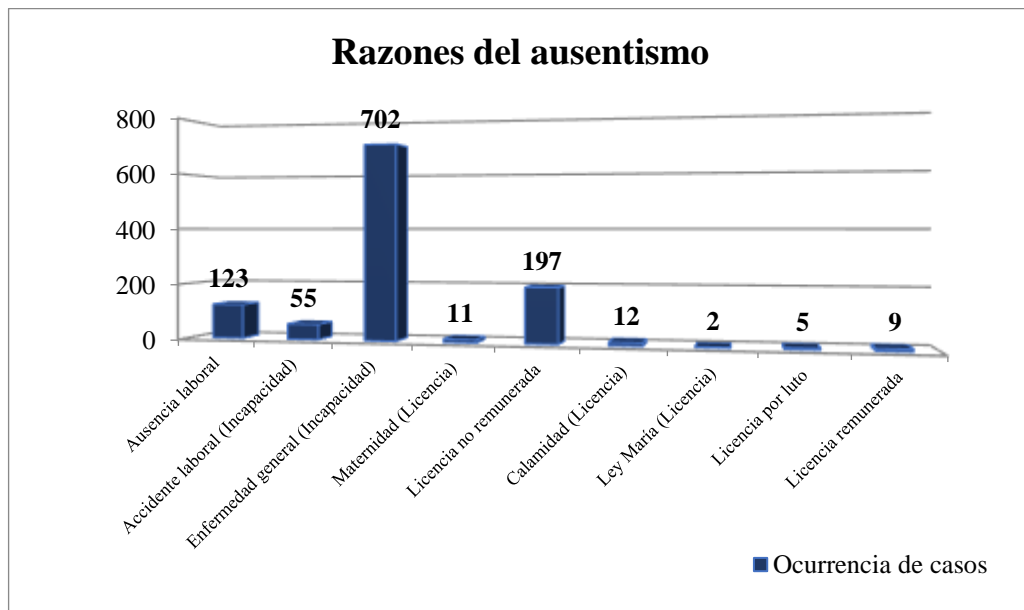
Por su parte, en la Gerencia Comercial y de Operaciones, se encuentran en cuarto nivel los Jefes de Zona, en quinto los Líderes de Punto de Venta y en sexto nivel los Auxiliares de Servicio al Cliente, los Auxiliares de Cocina y los Auxiliares de Servicios Generales. De tal manera, el personal descrito anteriormente, es el encargado de la operación de los 26 Puntos de Venta.

Ya para abordar de manera puntual el contexto en el que se presenta la necesidad de indagar sobre las faltas al trabajo de los colaboradores. Con base en los datos que la empresa ha registrado en torno al ausentismo dentro de la compañía, se ha observado que durante el último año se han presentado 1927 casos relacionados con ausencias al trabajo. De manera inicial, la globalidad de datos a analizar se redujo a 1131, tras no tener en cuenta las ausencias al trabajo por concepto de vacaciones, retardo laboral o por cancelación de contrato laboral, las cuales también se encontraban caracterizadas como razones asociadas al ausentismo. Por su parte, las que si se tuvieron en cuenta fueron: la ausencia injustificada al trabajo, las



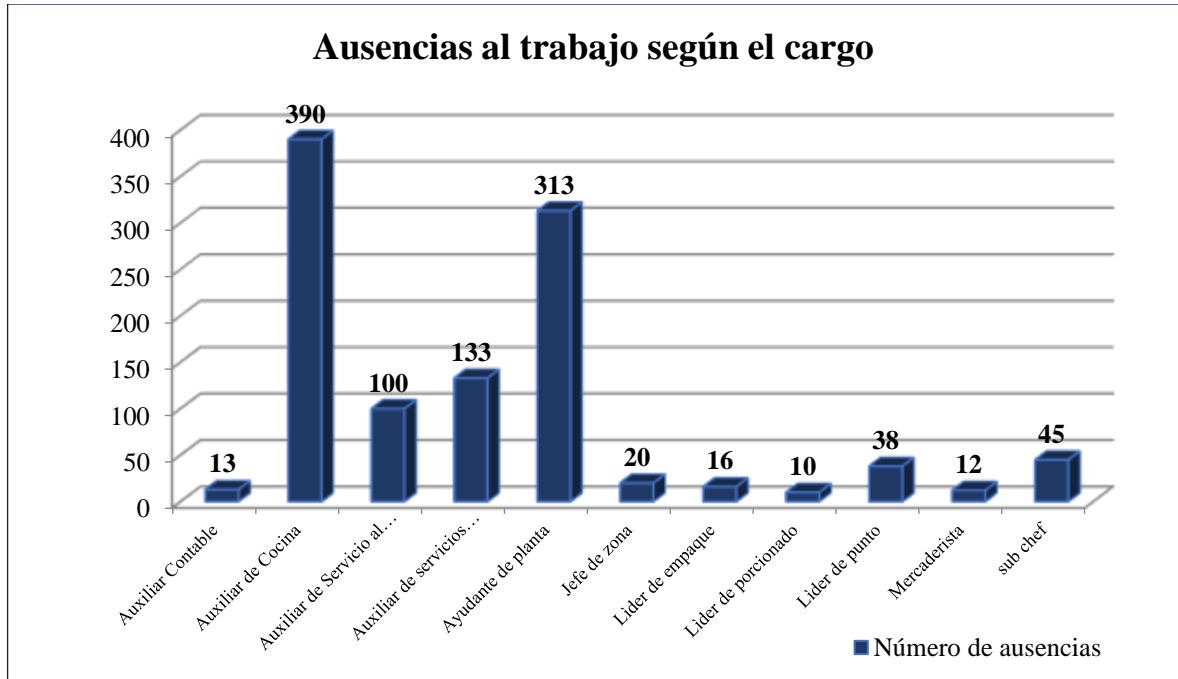
incapacidades producto de accidentes laborales, por enfermedad general, por licencia de maternidad, por licencia de paternidad, las licencias remuneradas y no remuneradas, las licencias por calamidad doméstica y/o luto.

No obstante, dado el interés puntual de analizar esta problemática en el último año, se llevó a cabo un nuevo filtro de los datos. Dando como resultado que entre agosto de 2018 y agosto de 2019 se presentaron 1116 casos de ausentismo.



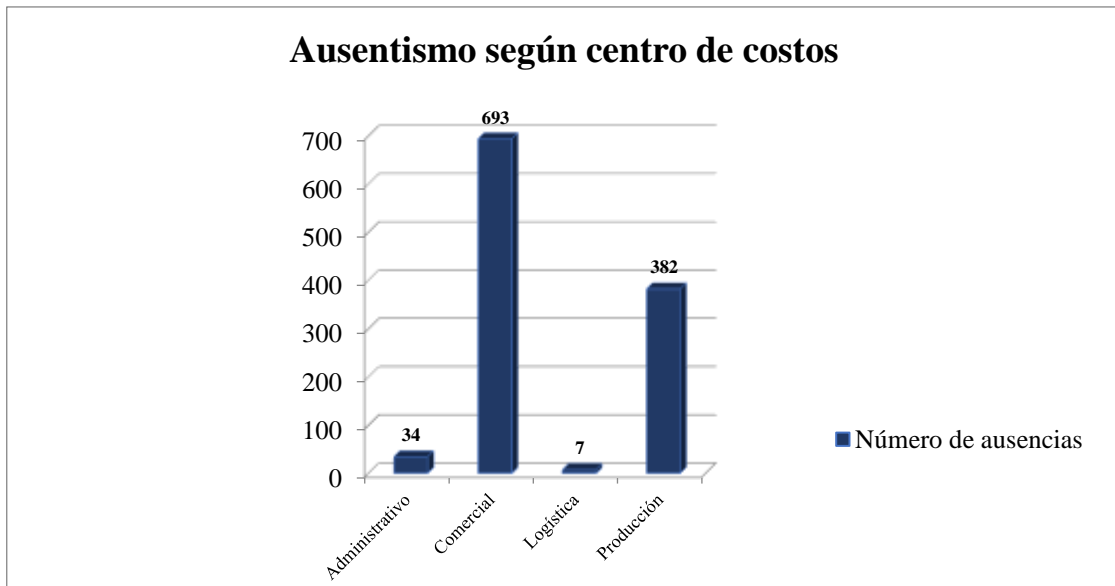
*Figura 2 Caracterización de las razones del ausentismo*

En la *Figura 2.*, se observan los casos discriminados de acuerdo con los motivos registrados de ausencia al trabajo de los colaboradores. Notablemente aparecen tres mayores registros que están relacionados con la incapacidad por enfermedad general, con 702 casos; seguida de la licencia no remunerada, la cual presenta 197 casos; y, en tercer lugar, con 123 casos están las ausencias injustificadas al trabajo.



*Figura 3 Número de ausencias de acuerdo con el cargo*

Respecto a los cargos que suelen presentar mayores ausencias, según lo indica la *Figura 3.*, en primer lugar, se encuentra el auxiliar de cocina, con 390 ausencias; en segundo lugar, el ayudante de planta, con 313 ausencias; en tercer y cuarto lugar se encuentran el auxiliar de servicios generales y el auxiliar de servicio al cliente, con 133 y 100 ausencias respectivamente. Cabe mencionar que aquellos cargos que presentaron faltas al trabajo inferiores a diez (10), durante el periodo de análisis, no fueron tenidas en cuenta para plasmarse gráficamente por no considerarse representativas.



*Figura 4 Ausentismo según centro de costos*

De la manera en que se distribuye el ausentismo por áreas, en la *Figura 4. Ausentismo según centro de costos*, puede evidenciarse que los centros de costos donde se presentan más faltas al trabajo son: en la parte comercial y productiva (donde se concentra todo el personal operativo) con seiscientos noventa y tres ausencias y en producción con trescientos ochenta y dos faltas al trabajo. También, las áreas que suelen presentar menos ausencias son la administrativa con treinta y cuatro ausencias y logística con siete.

Con lo mencionado anteriormente, se considera pertinente realizar una investigación descriptiva para identificar las percepciones que tienen los colaboradores respecto al ausentismo presentado. De manera especial, el análisis estará orientado hacia el personal operativo tanto de los restaurantes como de la planta de producción y la indagación se realizará con la población que con mayor frecuencia no labora en días programados para ello, para así mismo generar estrategias que puedan ser oportunas para disminuir este fenómeno dentro de la organización.

### **3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Desde la percepción de los colaboradores de los puntos de venta y de la planta de producción de la empresa del sector alimentos, cuáles son las causas del ausentismo laboral en el último año?

#### **3.1 Subpreguntas**

¿Existe relación entre el ausentismo laboral y el tiempo de desplazamiento desde la casa a su trabajo y viceversa?

¿Cuáles son las justificaciones que los colaboradores atribuyen a su no asistencia al trabajo?

¿De qué forma están relacionados el ausentismo y la motivación laboral?

¿Cuáles estrategias se podrían utilizar para bajar los niveles de ausentismo laboral?

#### **4. OBJETIVO GENERAL**

Establecer cuáles son las causas que inciden en el incremento del ausentismo de los colaboradores de la empresa del sector alimentos ubicados en la planta de producción y en los puntos de venta.

##### **4.1 *Objetivos específicos***

Diseñar y aplicar una ficha socio-demográfica para identificar si la distancia existente entre la vivienda de los colaboradores y el lugar de trabajo tiene alguna relación con el ausentismo laboral.

Diseñar y aplicar un instrumento de percepción laboral que permita evidenciar los argumentos de los colaboradores frente el ausentismo al trabajo.

Identificar si existe relación entre la motivación laboral y la inasistencia al trabajo de los colaboradores.

Establecer cuáles deberían ser las estrategias que permitan disminuir la inasistencia al trabajo de los colaboradores de la organización.

## 5. JUSTIFICACIÓN

Las organizaciones son conscientes de las pérdidas económicas que genera el ausentismo laboral, un factor negativo que sobresalta a las compañías y al desarrollo humano dentro de las mismas, así como la normalidad de la ejecución de las tareas de cada uno de los colaboradores (Tatamuez-Tarapues, Domínguez, & Matabanchoy-Tulcán, 2019)

En los últimos años, los empresarios que vinculan formalmente a su equipo de trabajo a través de contrato laboral se han preocupado por la ausencia de los colaboradores en los lugares de trabajo. Con la aparición del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo (SG SST), es obligación de los empleadores llevar un control del acontecimiento, tanto así, que el Estado Colombiano en conjunto con el Ministerio de Trabajo determinaron la última resolución 312 de febrero de 2019 en el cual se definen los Indicadores Mínimos de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), se reitera en el Artículo 30 que “a partir del año 2019, las empresas anualmente llevarán un registro de los indicadores de SST, entre los cuales se determinará: frecuencia de accidentalidad, severidad de accidentalidad, proporción de accidentes de trabajo mortales, prevalencia de la enfermedad laboral, incidencia de la enfermedad laboral y ausentismo por causa médica” (Legis, 2019)

La resolución establece el indicador:

$$\frac{\# \text{ de días de ausencia por incapacidad en el mes}}{\# \text{ de días de trabajo programados en el mes}} * 100$$

Cabe resaltar que para la realización de este trabajo se tomaron conceptos referentes a la SST, sin embargo, la investigación es de carácter descriptiva, en la cual se utilizó una ficha sociodemográfica y una encuesta de percepción. La primera

se diseñó con el fin de caracterizar a la población de estudio y de actualización de sus datos básicos, se realizó de manera virtual; la segunda, se realizó de manera presencial, con el apoyo de un consultor externo para no tener incidencias subjetivas en las respuestas, teniendo en cuenta la muestra arrojada, y sirvió para revisar desde la misma opinión de los trabajadores operativos los detalles de las situaciones que están incidiendo en la ausencia laboral.

Teniendo como principio la importancia que tiene el factor humano en las organizaciones el cual es el eje del desarrollo de las actividades misionales de las empresas y los encargados de que se generen los bienes y/o los servicios que comercializa una compañía, se determinó que con la información obtenida de los trabajadores se evaluará qué hechos están afectando en la inasistencia laboral.

Esta investigación se desarrolló en una empresa del sector alimentos, la cual ha registrado que en el último año, tomando como corte el 31 de agosto de 2019, se ha presentado un aumento significativo del ausentismo laboral, motivo por el cual como se detalla anteriormente es relevante revisar qué está causando esta situación problemática.

## 6. MARCO TEÓRICO

### 6.1 *Marco legal*

En Colombia, es el Estado quien controla la normatividad laboral de las empresas para garantizar la calidad de vida y condiciones de salud de los trabajadores, el Ministerio de Trabajo es la entidad encargada de “construir acuerdos, promover el empleo digno, proteger los derechos de los 22 millones de colombianos en capacidad de trabajar, construir más y mejores empresas, fomentar la calidad del talento humano y buscar que en Colombia no haya un solo trabajador sin protección social” su objetivo principal “ es generar empleos de calidad -con derechos a la protección social-, construir acuerdos con el propósito de lograr una paz laboral duradera, capacitar y formar el talento humano y convertir el trabajo como eje del desarrollo humano”. (Ministerio de Trabajo, 2019)

Teniendo en cuenta lo anterior se realiza una revisión a través del tiempo de la normativa que rige el Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo en las empresas del país:

- ✓ (1979) Ley 9 de 1979, disposiciones del Marco de la Salud Ocupacional en Colombia, dirigida a preservar, conservar y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones. (Congreso De Colombia, 1979)
- ✓ (1979) Resolución 2400 de 1979, Estatuto General de Seguridad, trata de disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo. (Ministerio De Trabajo Y Seguridad Social, 1979)
- ✓ (1984) Decreto 614 de 1984, el cual dicta las bases y la administración gubernamental de la Salud Ocupacional en Colombia para la de prevención



de accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo y condiciones de trabajo mejores. (Ministerio De Trabajo Y Seguridad Social, 1984)

- ✓ (1986) Resolución 2013 de 1986, el cual habla de la creación y funcionamiento de comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en las empresas. (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social., 1986)
- ✓ (1989) Resolución 1016 de 1989, nace el régimen de seguridad social integral, los conceptos de pensión, invalidez y clasificación de invalidez. (Ministerio De Trabajo Y Sedguridad Y Social De Salud, 1989)
- ✓ (1993) Ley 100 de 1993, determina el Sistema General de Seguridad Social Integral (Ley 100, 1993)
- ✓ (1994) Decreto 1281 de 1994, clasifica las actividades de alto riesgo en empresas de diferentes sectores. (Decreto 1281, 1994)
- ✓ (1994) El Decreto 1295 de 1994, en el cual se crea el Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia, (en ese momento Administradora de Riesgos Profesionales ARP). (Decreto 1295, 1994)
- ✓ (1994) Decreto 2644 de 1994, Tabla única para la indemnización de la pérdida de capacidad laboral. (Decreto 2644, 1994)
- ✓ (1995) Decreto 692 de 1995, Manual único para la calificación de invalidez. (Decreto 692, 1995).
- ✓ (1995) Decreto 2100 de 1995, Clasificación de las actividades económicas.
- ✓ (2007) Resolución 1401 de 2007, Reglamentación para la investigación de incidentes y accidentes de trabajo. (Decreto 1401, 2007)

- ✓ (2012) Ley 1562 de 2012, las Administradoras de Riesgos Profesionales ahora se denominan Administradoras de Riesgos Laborales. (Ley 1562, 2012)
- ✓ (2015) Decreto 1072 de 2015, Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, el ciclo PHVA y mejoras en la gestión dependiendo del número de personal vinculadas a la empresa. (Ley 1072, 2015)
- ✓ (2017) Resolución 1111 de 2017, derogada por la resolución 0312 de 2019. Modifica parcialmente los estándares mínimos para el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, normas, requisitos y procedimientos de obligatorio cumplimiento. (Resolución 0312, 2019)
- ✓ 0312 de 2019, artículo 30, resolución que determina los Indicadores Mínimos de Seguridad y Salud en el Trabajo. Establece los indicadores que analizan las ausencias en los puestos de trabajo, generadas por enfermedad general o accidente de trabajo: (Resolución 0312, 2019)
  - Frecuencia de accidentalidad
  - Severidad de la accidentalidad
  - Proporción de accidentes de trabajos mortales
  - Prevalencia de la enfermedad laboral
  - Incidencia de la enfermedad laboral
  - Ausentismo por incapacidad medica

## **6.2 Marco Referencial**

El ausentismo laboral, es un punto de preocupación para los empresarios por lo tanto es objeto de estudio actualmente, ya que por diferentes variables se

evidencian distintas excusas para no asistir al trabajo afectando las dinámicas organizacionales, y los costos de producción. Para establecer las razones se hace necesario una evaluación, que se adecúe a la población específica de las empresas, como se explica en el artículo Una Visión desde la Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo (Sánchez, 2015), se deben establecer medidas sociodemográficas, de salud, cultura, motivación, entre otros, por ejemplo:

- Edad: A mayor edad mayor ausentismo asociado a enfermedad
- Sexo: Mujeres con mayor tendencia a ausentarse por motivos familiares y por enfermedades frecuentes.
- Nivel educativo: directamente relacionado con el salario, responsabilidad y confianza, según (Sánchez, 2015) en su publicación afirma que “un estudio reciente en trabajadores de una universidad evidenció que se ausentan menos los de menor cualificación académica”.

El periódico el tiempo el 10 de septiembre de 2018, en la sección de economía y negocios, publicó un artículo titulado “lunes, cuando más se falta al trabajo en el país”, en su introducción indica que en los lunes se presentan más incapacidades, a su vez, exponen que los meses con mayores ausentismos son mayo y diciembre. En el mismo artículo se afirma que el ausentismo genera “retrasos en las actividades y tareas asignadas, aumento de la carga laboral de los demás trabajadores, disminución de la calidad de la atención, los cuales generan estrés e impactan la productividad y eficiencia de los procesos” (El Tiempo-Periodico, 2018).

En el libro Absentismo Laboral (Molinera, 2006) se define este fenómeno como: “el incumplimiento por parte del empleado de sus obligaciones laborales,

faltando al trabajo, cuando estaba previsto que acudiese al mismo, de manera justificada o injustificada, o no desarrollando su cometido de forma voluntaria durante una parte o la totalidad de la jornada.” (Molinera, 2006)

Así mismo, desde el punto de vista de la salud se establece que si bien la enfermedad suele ser la causa más relevante para ausentarse al trabajo, rectifica que las condiciones sociales también cobran importancia, por lo tanto se debe revisar más afondo y analizar la época del año, además, verificar el lugar de vivienda de los trabajadores puesto que en ocasiones no coinciden los índices de morbilidad y ausentismo, por lo tanto, “interesa conocer los tipos de enfermedad más común en los diferentes tipos de zona, empresa y categoría individual.” (Marin, 1992)

El ausentismo de causa médica es definido por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) como: “el periodo de baja laboral que se acepta como atribuible a una incapacidad del individuo, excepción hecha para la derivada del embarazo normal o prisión (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 1991).

Dentro de las causas de ausentismo que estadísticamente sobresalen son por:

- Problemas intestinales.
- Las lumbalgias o dolores de espalda
- Los resfriados (gripa), pese a ser el tercer mayor generador de

faltas al trabajo.

Algunas de las causas del ausentismo laboral se pueden determinar cómo:

Ausentismos determinados legalmente:

Son aquellos que estipula la legislación colombiana, y se encuentran establecidos actualmente en el código sustantivo de trabajo, algunos de ellos son:

- ✓ Accidentes de trabajo: son aquellas lesiones que sufre cualquier trabajador en su horario habitual de trabajo, afectando su salud y el cumplimiento de sus labores en la compañía. En el artículo 3 de la ley 1562 del 11 de julio del 2012 se cataloga como accidente trabajo “todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte”. (Ley 1562, 2012)
- ✓ enfermedad General: es toda aquella alteración de la salud del trabajador que impide cumplir con sus funciones cotidianas en el trabajo, y requiere que el colaborador mantenga reposo y cumpla con el tratamiento para manejar su afectación de salud. En la cartilla laboral de nueva legislación determinan la enfermedad laboral como: “la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar.” (Ley 1562, 2012)
- ✓ Por licencias que también se asocian con el ausentismo por parte legal que se puede dar por varias circunstancias sea por maternidad como la estipulada por la ley 1822 de 2017, donde establece 18 semanas por licencia de maternidad, también se encuentran la de paternidad, como lo establece artículo 1° de la Ley 1468 de 2011 donde se establecen 8

días por esta licencia; también se manejan varios tipos de licencias sean por luto, calamidad doméstica o de fuerza mayor que impiden que el trabajador continúe con sus labores en la compañía las cuales están establecidas en la ley colombiana referente al trabajo.

#### Ausentismos voluntarios:

Son todas aquellas ausencias no justificadas o voluntarias por parte del empleador, que se pueden determinar como: retardos al puesto de trabajo por fuerza mayor, ausencias sin autorización del respectivo jefe directo, impuntualidad en su horario habitual. Lo anterior, puede estar relacionado a factores internos de la organización, se pueden describir estas causales como: “las motivadas por la empresa, por el empleo de políticas que promueven el abstencionismo de sus trabajadores y lo llevan a no asistir a su puesto de trabajo” (Riquelme, 2018), lo que conlleva a que los empleados tengan desmotivación, falta de entusiasmo y falta de compromiso, haciendo que no se presenten a sus jornadas laborales.

Otro de los factores que puede estar relacionado con la problemática de estudio es la motivación, la cual según (Naranjo Pereira, 2009) la define como: “el proceso por el cual el sujeto se plantea un objetivo, utiliza los recursos adecuados y mantiene una determinada conducta, con el propósito de lograr una meta” (Naranjo Pereira, 2009). Existen dos tipos de motivación: la intrínseca, que hace referencia a lo interno como ideales, sueños, metas; y la extrínseca, que es la que se recibe del exterior como reconocimientos en el trabajo, ascensos, salarios. Las dos anteriores juegan un papel de suma importancia que poco a poco las empresas empiezan a tomarlo en cuenta. Varias teorías han querido definir cómo la motivación afecta en

las decisiones y estados anímicos de los individuos, sin embargo, se toma como referencia el artículo Motivación laboral y Gestión de Recursos Humanos (Lopez, 2005) en la cual habla de la satisfacción e insatisfacción laboral.

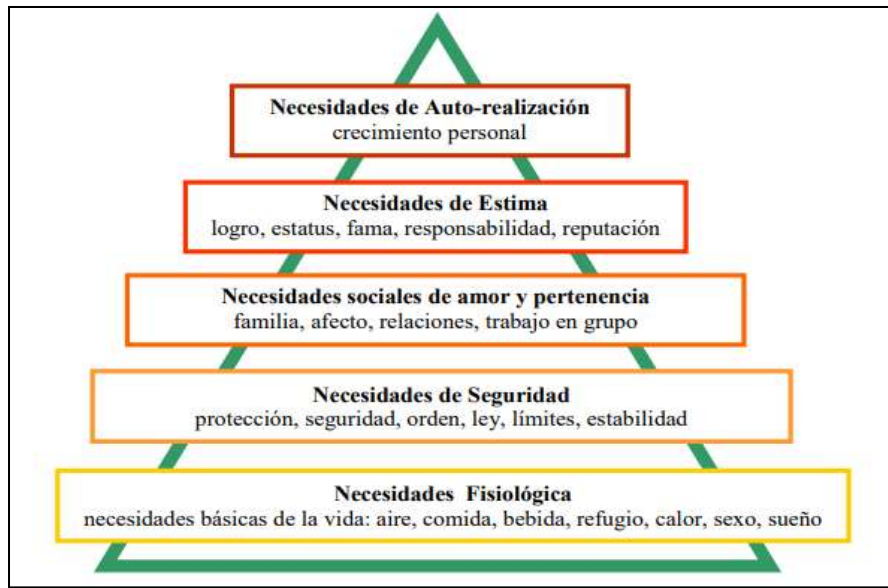
En el mismo sentido la motivación afecta directamente a los trabajadores, ya que si es negativa la persona va a bajar su rendimiento en el trabajo, su actitud va a ser de resistencia, su proactividad en la compañía disminuirá, y poco a poco irá perdiendo interés por realizar sus labores de manera eficiente ocasionando inasistencia a su lugar de trabajo. Ocurre lo contrario si la motivación es positiva ya que, si los empleados se sienten apoyados por sus jefes, se sienten satisfechos con su trabajo; si los directivos no abusan de su autoridad, el ambiente laboral está en armonía; además, si la compañía brinda y aporta para que los colaboradores crezcan profesionalmente y laboralmente, si se invierte en cambios que ayuden a mantener un ambiente laboral esencial, los trabajadores se van a sentir a gusto con su trabajo, lo realizarán con agrada y tenderán a mostrar lo mejor de sí mismos (Lopez, 2005)

La motivación laboral, según la revista Portafolio (Guerra, 2011) la define como: “el impulso y el esfuerzo que llevan a actuar y que obligan a los seres humanos a poner más empeño en sus labores, lo cual les ayuda a superar obstáculos, satisfacer deseos y alcanzar metas y sueños. Un subordinado con este impulso busca siempre desarrollarse, crecer, progresar y avanzar por el camino adecuado, mejorando al mismo tiempo su calidad de vida y la de su familia.” (Guerra, 2011) Pero cómo afecta esta motivación laboral a las compañías y por qué es importante que las empresas inviertan en una construcción de una motivación sólida.

De acuerdo al artículo de la revista *Dinero Trabajadores felices, hacen empresas más rentables y exitosas* (Barbosa, 2016) la coach Sunny Grosso quien visitó por esa época al país mencionó que “Los empleados felices que trabajan con pasión y propósito se desempeñan en niveles consistentemente altos, multiplicando su efectividad e incrementando los resultados del negocio” (Barbosa, 2016). Explica, además, que “las emociones determinan nuestra motivación en el trabajo” (Barbosa, 2016), lo que produce que un empleado que encuentra en su trabajo poder ser, poder comunicarse y desarrollarse, se establezca metas dentro de la organización ocasionando estabilidad y compromiso. Además, en la relación con los clientes transmitirá confianza y buscará realizar sus actividades de la mejor manera. Afirma también, que entre más empleados felices tenga una compañía más rentable y productiva será.

En la Teoría de la Motivación Humana de Maslow del año 1943, (Quintero Angarita, 2011), se establece que las personas tienen necesidades básicas por satisfacer, proceso por el cual la energía se concentra para lograr el objetivo y apenas resuelto sigue escalando a otras, como se observa en la siguiente figura:





*Figura 5 Pirámide de las necesidades de Maslow (Quintero Angarita, 2011)*

Con base en este escalonamiento se demuestra el instinto natural de las personas por ir saciando sus necesidades físicas, de seguridad, de pertenencia, de estima hasta llegar a la Auto-realización. El trabajo de Maslow cobra importancia en las teorías sociales y organizacionales, puesto que los lugares de trabajo empiezan a hacer parte de la vida, por lo tanto, es necesario que las empresas permitan que sus colaboradores, como seres humanos que traen necesidades, se puedan desarrollar libremente, en un beneficio mutuo que hace ganar a las personas y a las organizaciones.

Otra teoría importante para revisar es la de la Auto-Determinación la cual se centra en el ser, quien está en búsqueda constante del equilibrio intrapersonal (autonomía) e interpersonal (integración); por lo tanto cuestiona el uso de la motivación extrínseca en las organizaciones, ya que premiar las conductas positivas y castigar las conductas negativas no están dando buenos resultados hoy en día en las interacciones laborales, así mismo, refuerza la importancia del desarrollo de la

motivación intrínseca en los trabajadores, a través de la satisfacción de tres necesidades: “autonomía, competencia y vínculo” (Muñoz & Ramírez, 2014), las cuales se definen de la siguiente manera:

La autonomía, “es la experiencia de actuar con un sentido de decisión, elección, voluntad propia y autodeterminación. La autonomía permite a los individuos expresar abiertamente sus deseos y sentimientos e iniciar sus propias acciones” (Muñoz & Ramírez, 2014) La competencia, vista desde la confianza a sí mismo, es la capacidad que tiene una persona para realizar una actividad cumpliendo totalmente con los objetivos definidos. Y por último, el vínculo, “es una relación social que se experimenta como el conocimiento, apoyo y conexión con otros y se asocia con sentimientos de respeto, valoración y aprecio” (Muñoz & Ramírez, 2014) La importancia de lograr éstas tres es generar comportamientos en los trabajadores que no requieren de supervisión para realizar sus tareas, generan confianza en sí mismos para terminar las metas y se crean ambientes de trabajo basados en el respeto y el apoyo mutuo.

Es así como la Auto-determinación hace parte de las conductas evolutivas de las personas en su ambiente laboral, social y psicológico y se basan principalmente en la toma de decisiones, competencias y emociones, donde el ser demuestra hasta qué punto procede por voluntad propia y se relacionan estrechamente con lo que elige y tiene disposición a realizar. (Ryan & Deci, 2000)

Muñoz y Ramírez (2014), ejemplifican con un estudio que se realizó en dos bancos de los Estados Unidos, en los cuales el jefe promovió la autonomía, y como resultado los empleados se mostraron estar más satisfechos y motivados en la

ejecución de sus labores, además, manifestaron abiertamente ser más felices y se comprobó que su rendimiento en las compañías aumentó, además, se observó la disminución de los indicadores de ansiedad y depresión.

Las personas pueden desarrollar altos índices de autonomía en los puestos de trabajo, sin embargo, están influenciados por la organización de las empresas y las condiciones que estas les puedan brindar. Es decir, en una empresa que no brinde condiciones de crecimiento profesional, o que no permita que sus trabajadores puedan expresar abiertamente sus opiniones o que tenga jefes autoritarios que ejerzan presión pasando por encima de las emociones de sus colaboradores; va a generar que las personas se desmotiven rápidamente, teniendo altos índices de rotación y de ausentismo en sus lugares de trabajo. Sucede lo contrario con las empresas que brindan la posibilidad de desarrollo profesional y personal dentro de la organización ya que esto forma sentido de pertenencia organizacional y se evidencia en la proactividad de las personas, puesto que se encuentran motivadas. (Enrique, 2011)

## 7. MARCO METODOLÓGICO

### 7.1 *Tipo de Estudio*

La presente investigación se desarrolló bajo los parámetros de la investigación descriptiva tipo encuesta con el interés de identificar y detallar situaciones, actitudes y costumbres de las personas, (Frank, 2010), frente a los procesos organizativos de la empresa. En éste sentido, a través de la percepción de los trabajadores de la empresa objeto de estudio, se determinaron algunas de las razones por las que se presenta el problema de ausentismo laboral, el cual se desarrolló con el análisis de los datos obtenidos de la empresa. Tomando como base el ausentismo registrado en el último año entre agosto de 2018 y agosto de 2019, lo que demostró la problemática que se presenta en la compañía con las constantes inasistencias del personal a su lugar de trabajo.

### 7.2 *Pasos de la investigación*

La investigación se realizó en los siguientes pasos:

*Preliminar:* En el primer paso se concretó el grupo de trabajo en la clase de Investigación I, posterior se delimitaron los intereses de estudio de las integrantes y también se analizó el tema de investigación, teniendo en cuenta el acceso a la información básica necesaria para poder obtener los datos de las fuentes primarias sobre el tema seleccionado. Posterior a ello, se acuerda el tema a investigar y la empresa la cual brindará información.

El docente encargado indicó las instrucciones para la primera entrega del primer avance de la investigación, que incluyó: planteamiento del problema, objetivo

general y objetivos específicos. Por último y teniendo en cuenta la aprobación del docente se inicia la consulta de tesis, ensayos y artículos que han sido publicados sobre ausentismo laboral.

*Desarrollo de investigación:* En este punto del proceso se realizó una consulta exhaustiva de antecedentes investigativos acordes con el tema definido, y se revisó el contexto legal y teórico para ampliar información sobre el tema de investigación seleccionado. Además, se determinaron los dos instrumentos y la muestra a la cual se le aplicaron, lo que finalmente arrojó los datos para la tabulación y su análisis.

*Resultados de la investigación:* Se tabuló la información recolectada en el desarrollo de la investigación y de acuerdo a ella se describieron los resultados de los casos por los cuales se presenta en la empresa el ausentismo, con ello se logró dar conclusiones y recomendaciones.

### **7.3 Población**

La investigación se centró en el personal operativo ya que son quienes registran mayores índices de ausencia, según matrices observadas anteriormente (ver *Figura 4*). Además, genera mayor impacto en la operación de la compañía si llega a faltar un trabajador operativo, pues son el área misional de la organización. El personal operativo del área de producción tiene una función específica en el proceso de fabricación, cada uno de ellos realiza una actividad que da paso obligatorio a realizar otra actividad (producción en línea).

Por otro lado, el personal operativo del área comercial también tiene definidas unas actividades, además, están al servicio de los clientes ya que se encuentran en los

restaurantes. Lo anterior hace que el impacto de las ausencias sea relevante, puesto que genera malestar en los compañeros ya que son quienes deben suplir una doble carga por la novedad presentada, esto ocasiona retrasos en los diferentes procesos, tanto en la producción, como en la entrega oportuna de los alimentos a los consumidores.

#### **7.4 *Recolección de la Información***

El departamento de personal mensualmente registra las novedades de inasistencias laborales de las diferentes áreas de la compañía (incapacidades, licencias remuneradas y no remuneradas, inasistencias injustificadas, entre otras), información que suministró al presente trabajo para su análisis.

Así mismo, se construyeron dos instrumentos de medición para ser aplicados a la población, el primero una ficha socio-demográfica, con el fin de categorizar a la población por edad, nivel socioeconómico, familiar, entre otras. Por otro lado, se diseñó una encuesta de percepción para detallar los factores implicados en el ausentismo.

#### **7.5 *Instrumento Socio-demográfico***

Se utilizó este instrumento tanto para tener un conocimiento global actualizado de la población trabajadora como para encontrar asociaciones entre las variables. Dentro de las preguntas más relevantes de este instrumento están las relacionadas con el tiempo utilizado en el trayecto recorrido de la casa al lugar de trabajo y viceversa, las personas que se tienen a cargo y rango de edad de los trabajadores, las cuáles son de interés especial porque pueden estar vinculadas dentro de las razones del ausentismo laboral.

Esta ficha se elaboró usando la herramienta “Formularios de Google”, para ser enviada vía electrónica y ser aplicada a los trescientos cincuenta y un (351) colaboradores, sin embargo, solo doscientos veintiuno (221) dieron respuesta.

### **7.6 Encuesta de percepción**

Para la aplicación de esta encuesta se consideró pertinente contar con una fórmula muestral para poblaciones finitas (Pickers, 2015), para un 30% del total de la población trabajadora, orientada a encontrar hallazgos vinculados a la percepción general que se tiene sobre el ausentismo laboral.

El levantamiento de la información fue a través de un consultor externo, quién se desplazó a ocho (8) restaurantes, ubicados en puntos equidistantes en la zona Centro y de Chapinero de la ciudad de Bogotá, también, se desplazó hacia donde se ubica la planta de producción y se encuentran las oficinas administrativas. Se decidió realizarlo de esta manera para que hubiese una mayor probabilidad de que los trabajadores que respondieran la encuesta lo hicieran con un mayor grado de sinceridad y para disminuir el sesgo que puede presentarse si lo hace alguien directamente vinculado a la organización. Antes de proceder con la recolección de la información, se le precisó a los encuestados que los datos recolectados y el análisis respectivo eran con fines netamente académicos y manifestaron estar de acuerdo con su participación.

El instrumento cuenta con dos partes. En la primera el encuestado respondió treinta y dos (32) afirmaciones en escala Likert, correspondientes a siete (7) diferentes dimensiones, a saber: relaciones entre funciones y cargas de trabajo; dirección del área de trabajo; ambiente laboral; comunicación, instalaciones,

capacitación y formación y motivación. Entendiendo el método Likert de cinco (5) respuestas pertinentes para la medición de las percepciones. Donde necesariamente el encuestado debía según su parecer afirmar si estaba: totalmente en desacuerdo; bastante en desacuerdo; ni de acuerdo, ni en desacuerdo; bastante de acuerdo; o totalmente de acuerdo.

En la segunda parte de la encuesta, se realizaron doce (12) preguntas que pretendían que el encuestado asociara la percepción de una causa de ausentismo con un determinado comportamiento, bien fuese propio o de otros.

En el Anexo 2 (Encuesta de percepción aplicada) se podrá consultar la encuesta de percepción utilizada.

### **7.7 *Tamaño de la muestra***

Para este tipo de estudio descriptivo se realiza una revisión de las características que presenta una población objeto con los siguientes parámetros teniendo en cuenta lo postulado por (Pickers, 2015)

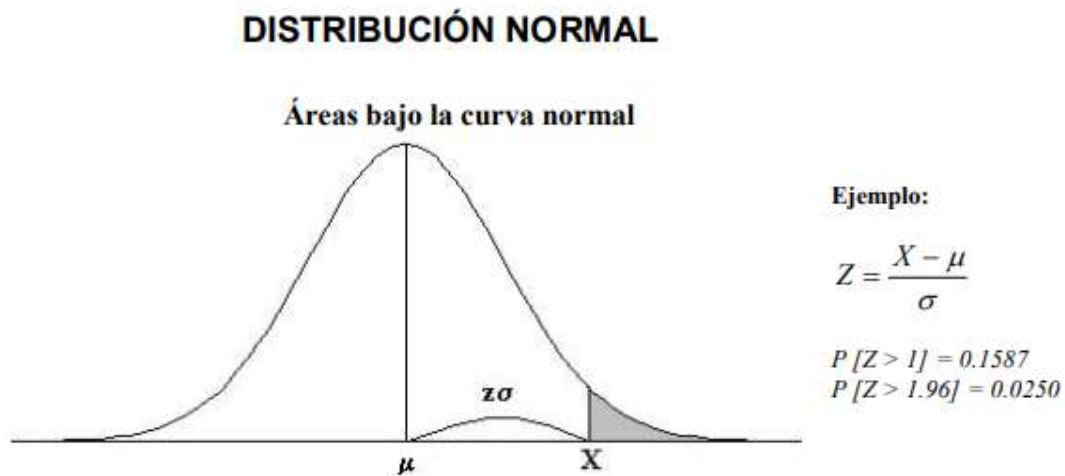
**N° Población** (332): Porcentaje de error definido para la investigación 5%, quedando como resultado treientos treinta y dos (332) personas, para la realización de cálculos. Se toma como base el número total de empleados trescientos cincuenta (350).

**Variabilidad del parámetro objeto de estudio** ( $p = 0,07$ ;  $q = 0.093$ ): son las probabilidades que presenta la variable de la población. (Para este caso, se conocen por información secundaria obtenida (estadísticas de ausentismo de los últimos 12 meses) las probabilidades que ocurra o no el ausentismo con respecto a la población



objeto de estudio. Estos 12 meses se promedian para obtener una media del porcentaje para 'p'. Se debe recordar que 'q' es complemento de p, es decir:  $p = 1 - q$ .

**Constante del nivel de confianza** ( $z = 1,96$ ): Es la constante asociada con 'el grado de certidumbre' que se tiene de que el valor verdadero en la población esté en la muestra. Cuanta más confianza se tenga, será más alto el número de sujetos a observar. En la presente investigación el porcentaje asociado de nivel de confianza 'z' es del 95%.



*Figura 6 Grafica Distribución normal - Curva Normal - (Universidad Carlos III de Madrid)*

Error muestral deseado ( $e = 0,05$ ): Es la diferencia probable que hay entre los resultados obtenidos para la muestra representativa respecto a los resultados que se obtendrían aplicando la investigación al total de la población.

Con estas apreciaciones, se muestra a continuación los valores para cada uno de estos elementos en la investigación realizada:

$$N = 278$$

$$p = 0,07$$

$$q = 0,93$$

$z = 1,96$  (para un 95% de confianza calculado del área de la curva de la Distribución Normal)

$$e = 0,05$$

Como esta variable es de tipo cualitativo, la muestra se calcula a través de la fórmula para muestras para población finita:

$$n = \frac{N z^2 pq}{(N - 1) e^2 + Z^2 pq}$$

Finalmente, reemplazando por los valores establecidos se tiene que  $n=77$ . La investigación se aplicó a 77 empleados de las áreas misionales de la compañía.

## 8. RESULTADOS

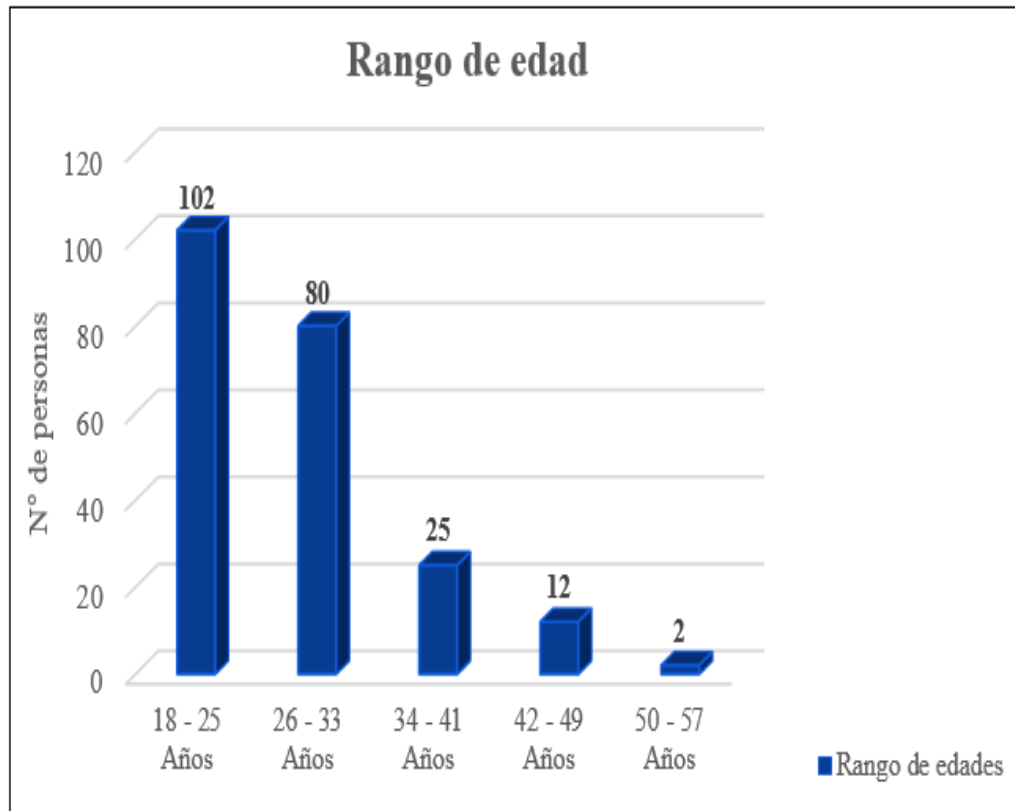
### 8.1 *Aplicación instrumento socio-demográfico*

Con el fin de generar un análisis contextual actualizado de la empresa del sector alimentos se diseñó y aplicó una encuesta sociodemográfica, que reflejó la diferencia poblacional en estudios, edades y distancias desde y hacia el lugar de trabajo de los colaboradores; siendo importante destacar que la compañía no solamente se encuentra situada en Bogotá (puntos de venta), ya que la planta y el área administrativa se encuentran ubicados vía cota, Cundinamarca, a treinta (30) minutos de Bogotá.

Respecto al diligenciamiento de la encuesta, cabe aclarar que del 100% de los colaboradores solamente el 63% respondió en el tiempo que nos brindó la empresa para tal fin (tiempos de descanso, cambios de turno, espacios donde los trabajadores pudieran tener acceso a internet). Lo anterior, pese al hecho de que se dio un plazo de una semana para responderla y contando con el aval y la instrucción directa del área de Personal de la compañía.

Como puede verse en la *Figura 7. Rango de edad de los trabajadores encuestados*, en cuanto a la distribución de la edad de nuestra población encuestada, la mayor cantidad de colaboradores de la organización, ciento dos (102) personas tienen edades que oscilan en un rango entre dieciocho y veinticinco (18 y 25) años, lo que corresponde a un 46,15% del 100% de los encuestados; entre los veintiséis y treinta y tres (26 a los 33) años de edad, con ochenta (80) personas representan el 36.19% poblacional. Por otra parte, la población restante presentan menor número de

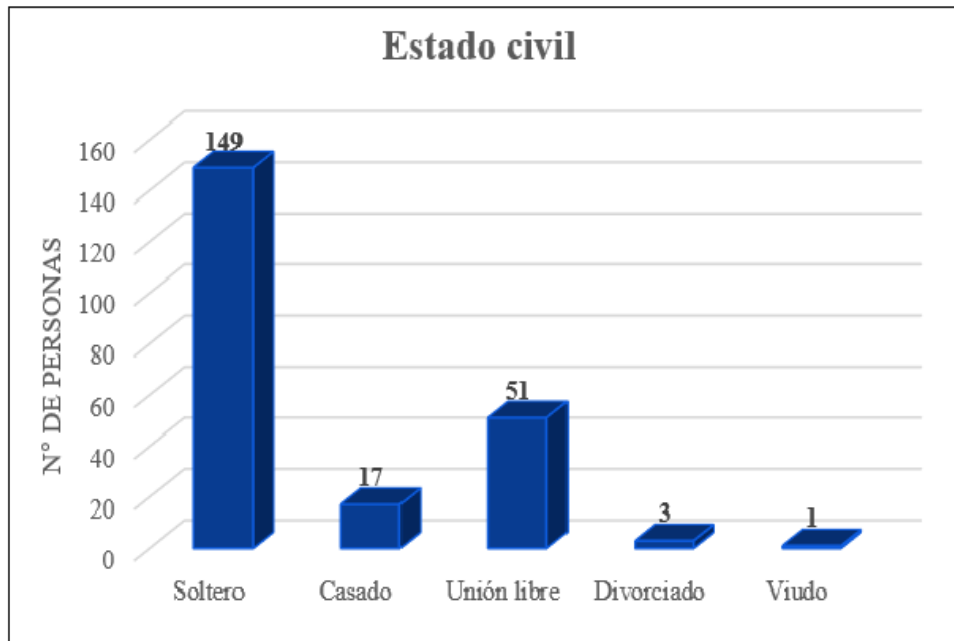
personas vinculadas laboralmente, es decir, hay veinticinco (25) colaboradores entre treinta y cuatro y cuarenta y uno (34 y 41) años de edad; doce (12) entre cuarenta y dos y cuarenta y nueve (42 y 49) años edad; y, dos (2) entre cincuenta y cincuenta y siete (50 y 57) años de edad.



*Figura 7 Rango de edad de los trabajadores encuestados*

Frente a los resultados de estado civil de la población, tal como se muestra en la *Figura 8. Estado civil de los trabajadores encuestados*, la mayor cantidad de personas manifiestan estar solteras siendo ciento cuarenta y nueve (149) personas las que hacen parte de ese grupo, lo que corresponde al 67,42%; las personas casadas son diecisiete (17), el 7,6% de la población; en unión libre son cincuenta y uno (51)

personas con el 23.07%; por otra parte, tres (3) personas son divorciadas y una (1) viuda.



*Figura 8 Estado civil de los trabajadores encuestados*

La distribución de personas según tiempos de distancia entre el trabajo y su lugar de vivienda se refleja que: veintinueve (29) personas, el 13,12% de la población encuestada, viven fuera de Bogotá y su cargo laboral se encuentra ubicado en Zona Franca. Veintiuna (21) de ellas indica que se demoran de treinta (30´) a sesenta (60´) minutos en llegar a su trabajo, mientras que las otras ocho (8) indican que tardan de sesenta (60´) a ciento veinte (120´) minutos.

Por otra parte, los trabajadores que viven en la ciudad de Bogotá y que trabajan bien sea en un punto de venta o en Zona Franca corresponden al 86,87% de la población encuestada, de las cuales, ochenta y tres (83) personas consideran que gastan de treinta (30´) a sesenta (60´) minutos desde su casa a su trabajo y viceversa, mientras que nueve (9) personas tardan entre sesenta (60´) a ciento veinte (120´) minutos.

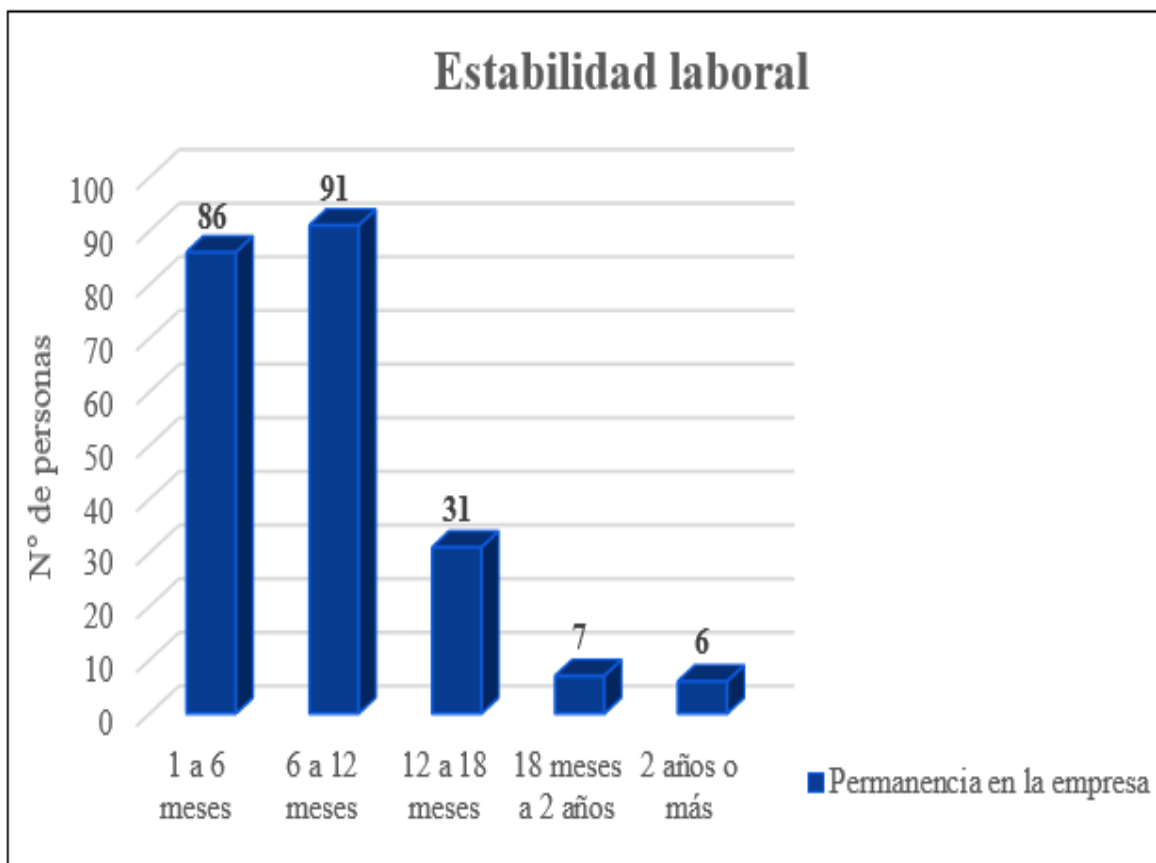
Ochenta y tres (83) personas demoran entre sesenta (60´) y ciento veinte (120´) min en llegar a su trabajo y viceversa, pero dos (2) personas difieren que de su trabajo a su casa es de treinta (30´) a sesenta (60´) minutos; y tres (3) personas consideran que se demoran más de ciento veinte (120´) minutos en llegar a su hogar. De las veintitrés (23) personas que consideran que se demoran más de dos (2h) horas en llegar a su trabajo. Tres (3) de ellas indica que del trabajo a su casa solamente se demoran sesenta (60´) a ciento veinte (120´) minutos.

Teniendo en cuenta que los resultados de tiempos de desplazamiento tienden a ser bastante amplios; ciento nueve (109) personas que corresponde al 49% de la población encuestada demora cerca de dos (2) horas en llegar al trabajo. Lo anterior, puede ser un estímulo para la no asistencia al trabajo, incluso con el transporte y la masividad con la se utiliza el transporte público y el disgusto de la mayoría de la población Bogotana. Es de considerar que, hay trabajadores que se encuentran desplazándose de Bogotá a Zona Franca, por lo cual hace más difícil la distancia a su trabajo.

Teniendo en cuenta que varios de los trabajadores se encuentran trabajando en los puntos de venta (PDV), del cual se destaca ciento sesenta y siete (167) personas, sesenta y seis (66) personas indican durar de treinta (30´) a sesenta (60´) minutos en desplazamiento a sus PDV; cincuenta y dos (52) personas duran de sesenta (60´) a ciento veinte (120´) minutos en llegar a sus PDV; treinta y seis (36) personas duran entre ciento veinte (120´) y dos (2h) horas; trece (13) personas demoran más de dos (2h) horas a más, siendo este un conteo totalmente distinto.

Ver Anexo 1: Tabla socio-demográfica

Con relación al tipo de vinculación que tienen los colaboradores dentro de la compañía, según los datos encontrados en la encuesta socio-demográfica, el 95,4% de ellos se encuentran bajo un contrato a término indefinido; mientras que el 4,5% restante tiene una modalidad de contrato a término fijo; es de aclarar que, la compañía tiene a todos sus trabajadores bajo contrato indefinido, según el área de Personal. Complementariamente, las distribuciones de las personas encuestadas según su tipo de remuneración económica percibida se dan de la siguiente manera: el 76,47% devengan un salario fijo; mientras que el 21,26% recibe un salario fijo más recargos extras (variable); y, el 2,26% devenga un salario integral.



*Figura 9 Estabilidad laboral: Tiempo que lleva laborando en la empresa*

A partir de la *Figura 9. Estabilidad laboral de los trabajadores encuestados*, puede observarse el tiempo de permanencia de ellos dentro de la empresa, lo anterior se distribuye de la siguiente manera: ochenta y seis (86) colaboradores corresponde al 38.91% el cual llevan entre uno (1) y seis (6) meses en la organización; noventa y un (91) personas que corresponden al 41,17% llevan entre seis (6) y doce (12) meses; treinta y un (31) correspondiente al 14.02%, lleva entre doce (12) y dieciocho (18) meses; siete (7) personas correspondiente al 3,16% llevan entre dieciocho (18) a veinticuatro (24) meses y seis (6) personas correspondiente al 2,71%, llevan más de veinticuatro (24) meses.

Frente a tal situación, puede decirse que la tendencia entre los encuestados está orientada a llevar poco tiempo de permanencia en la empresa, ya que el 80,09% de la población encuestada no supera el año laboral en la organización.

En cuanto al medio de transporte empleado para desplazarse al sitio de trabajo, treinta y seis (36) personas refieren utilizar bicicleta; ciento cincuenta y seis (156) personas usan el transporte público; veintisiete (27) personas usan motocicleta; una (1) persona se desplaza a pie; y, una (1) persona cuenta con carro propio.

## **8.2 *Aplicación instrumento de percepción***

Las respuestas de la encuesta de percepción, siendo una escala Likert, ha sido dividida en numeración alfabética y numérica, se irá explicando conforme se exponga las respuestas; la cantidad de población fue por muestreo, siendo setenta y ocho (78) personas encuestadas; treinta (30) personas laboran en la sede ubicada en la Zona Franca y cuarenta y ocho (48) personas en los puntos de venta o restaurantes.



### 8.2.1 Descripción encuesta de percepción en zona franca

Estos son los resultados de las personas que se encuentran trabajando en zona franca:

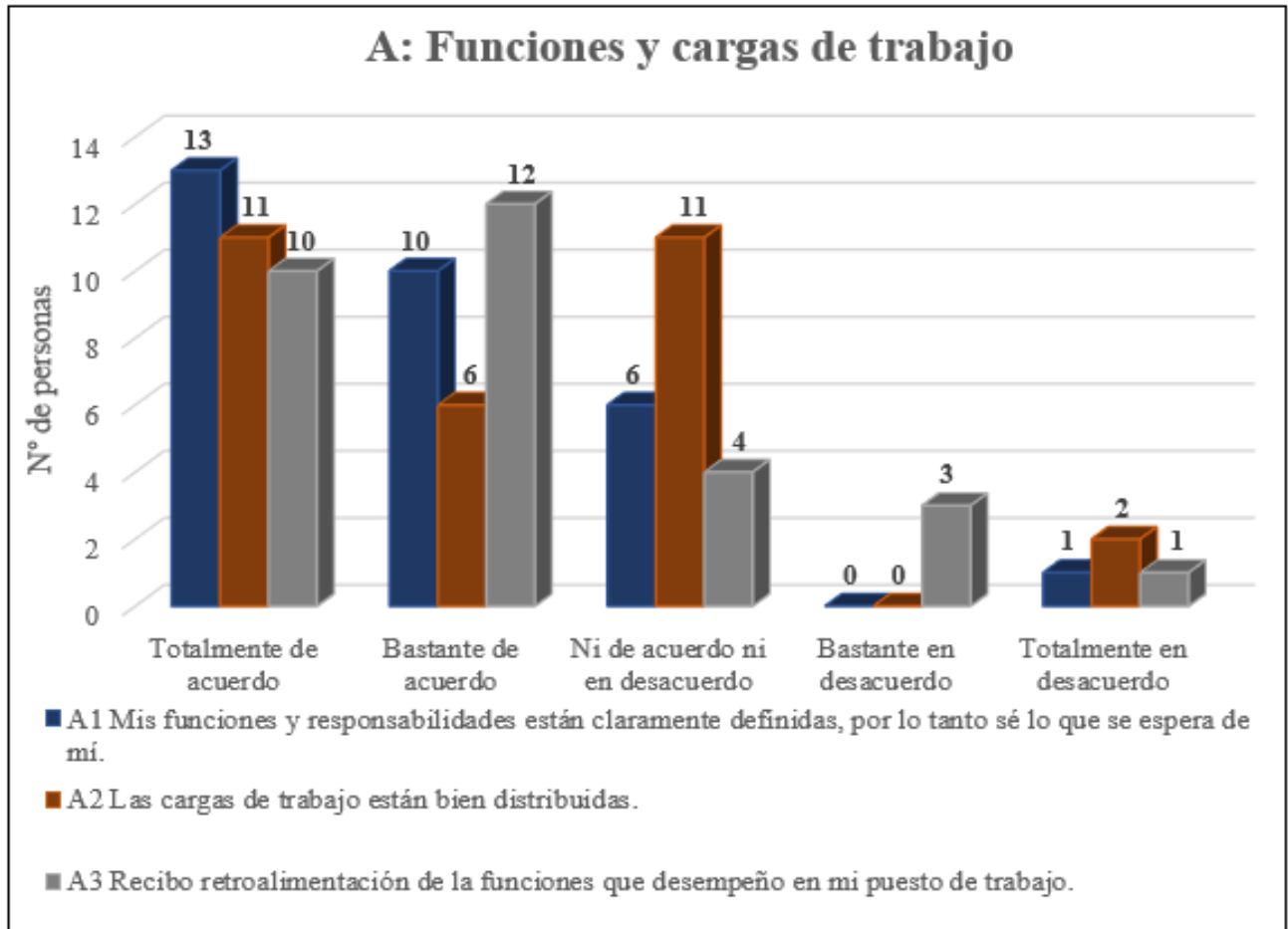


Figura 10 “A” Funciones y carga laboral en zona franca

Frente al primer grupo de preguntas identificadas como “A”, el primer ítem (A1: *Mis funciones y responsabilidades están claramente definidas*) una (1) persona indica que no siente que sus funciones han sido claramente definidas; mientras trece (13) personas están totalmente de acuerdo con este hecho; diez (10) personas se encuentran bastante de acuerdo; seis (6) se encuentra ni de acuerdo ni desacuerdo; por otro lado, frente al segundo ítem (A2: *Las cargas de trabajo están bien*

*distribuidas*); once (11) personas manifiestan que se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo frente a la buena distribución de sus cargas; once (11) personas se encuentran totalmente de acuerdo, seis (6) se encuentra bastante de acuerdo y dos (2) personas se encuentran en desacuerdo. En el tercer ítem (*A3 Recibo retroalimentación de mis funciones*): doce (12) personas están bastante de acuerdo con su retroalimentación de las funciones, diez (10) personas se encuentran totalmente de acuerdo, cuatro (4) ni en desacuerdo ni acuerdo, tres (3) bastante en desacuerdo y una (1) totalmente en desacuerdo.

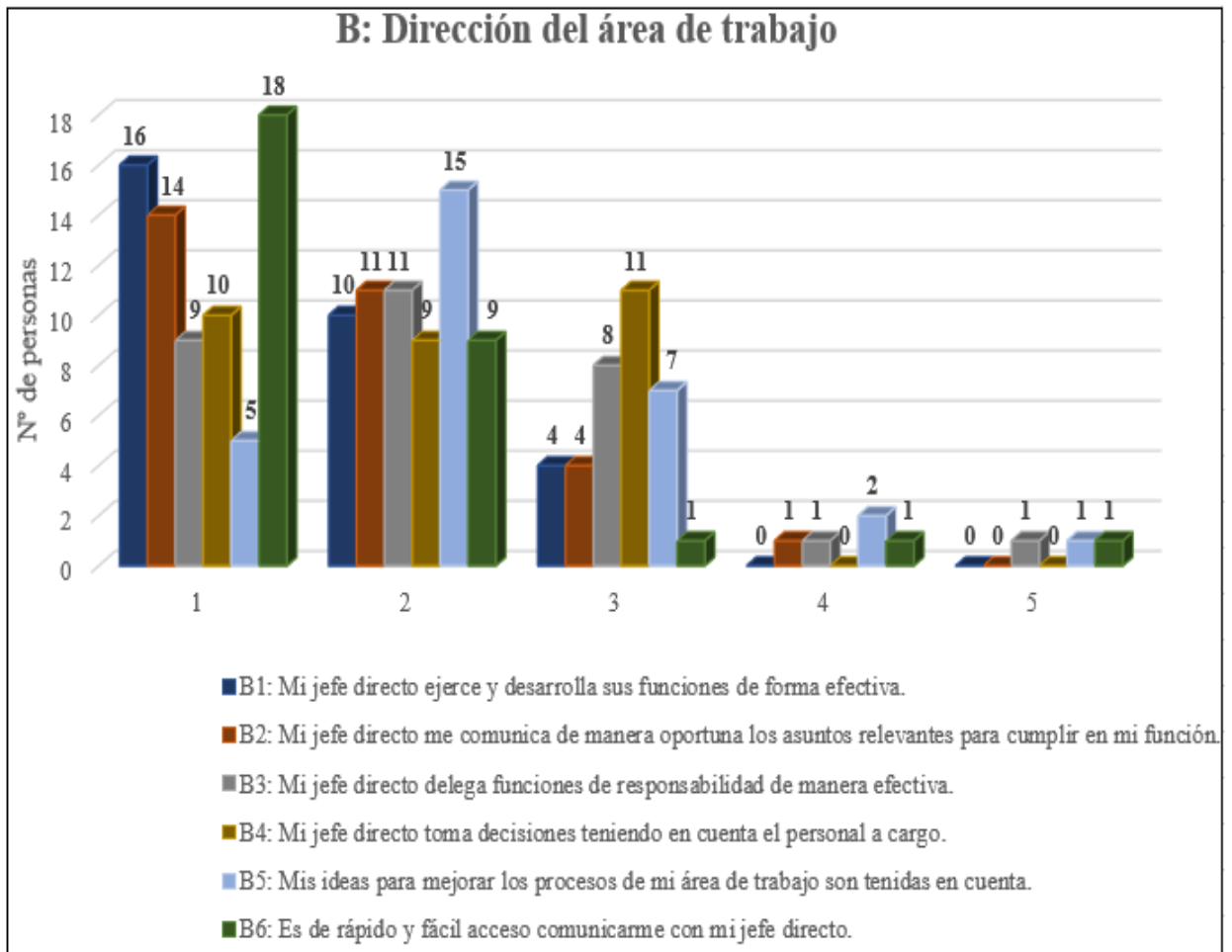


Figura 11 “B” Dirección del área de trabajo en zona franca

Los resultados del segundo grupo de preguntas identificado por “B: Dirección del área de trabajo” en el primer ítem “*B1; Mi jefe directo ejerce y desarrolla sus funciones de forma efectiva*”: cuatro (4) personas no estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo en que su jefe directo ejerce y desarrolla sus funciones de forma efectiva, diez (10) personas están bastante de acuerdo y dieciséis (16) personas totalmente de acuerdo; frente al segundo ítem “*B2 Mi jefe directo me comunica de manera oportuna asuntos relevantes para cumplir mi función*”: catorce (14) personas identifican que están totalmente de acuerdo que su jefe directo comunica de manera oportuna los asuntos relevantes para cumplir su función, once (11) personas bastante de acuerdo, cuatro (4) personas ni en acuerdo ni en desacuerdo y una (1) persona está en bastante desacuerdo con este hecho.

Con respecto al ítem “*B3 Mi jefe delega funciones de responsabilidad*” once (11) personas están bastante de acuerdo, nueve (9) personas totalmente de acuerdo, ocho (8) personas ni de acuerdo ni en desacuerdo, una (1) persona bastante en desacuerdo y una (1) persona totalmente en desacuerdo. En el ítem “*B4 Mi jefe toma decisiones teniendo en cuenta el personal a cargo*”, once (11) personas están ni de acuerdo ni en desacuerdo, diez (10) personas totalmente de acuerdo y nueve (9) personas bastante de acuerdo.

En el ítem “B5 Mis ideas para mejorar los procesos de su área de trabajo son tenidas en cuenta”, quince (15) personas estuvieron bastante de acuerdo, siete (7) personas ni de acuerdo ni en desacuerdo, cinco (5) personas totalmente de acuerdo, dos (2) personas bastante desacuerdo y una (1) persona totalmente en desacuerdo. El ultimo ítem de esta categoría “B6 es de rápido y fácil la posibilidad de acceso a comunicarse con mi jefe directo”: dieciocho (18) personas estuvieron totalmente de acuerdo, nueve (9) personas bastante de acuerdo, una (1) persona ni de acuerdo ni en desacuerdo, una (1) persona bastante en desacuerdo y una (1) totalmente en desacuerdo.

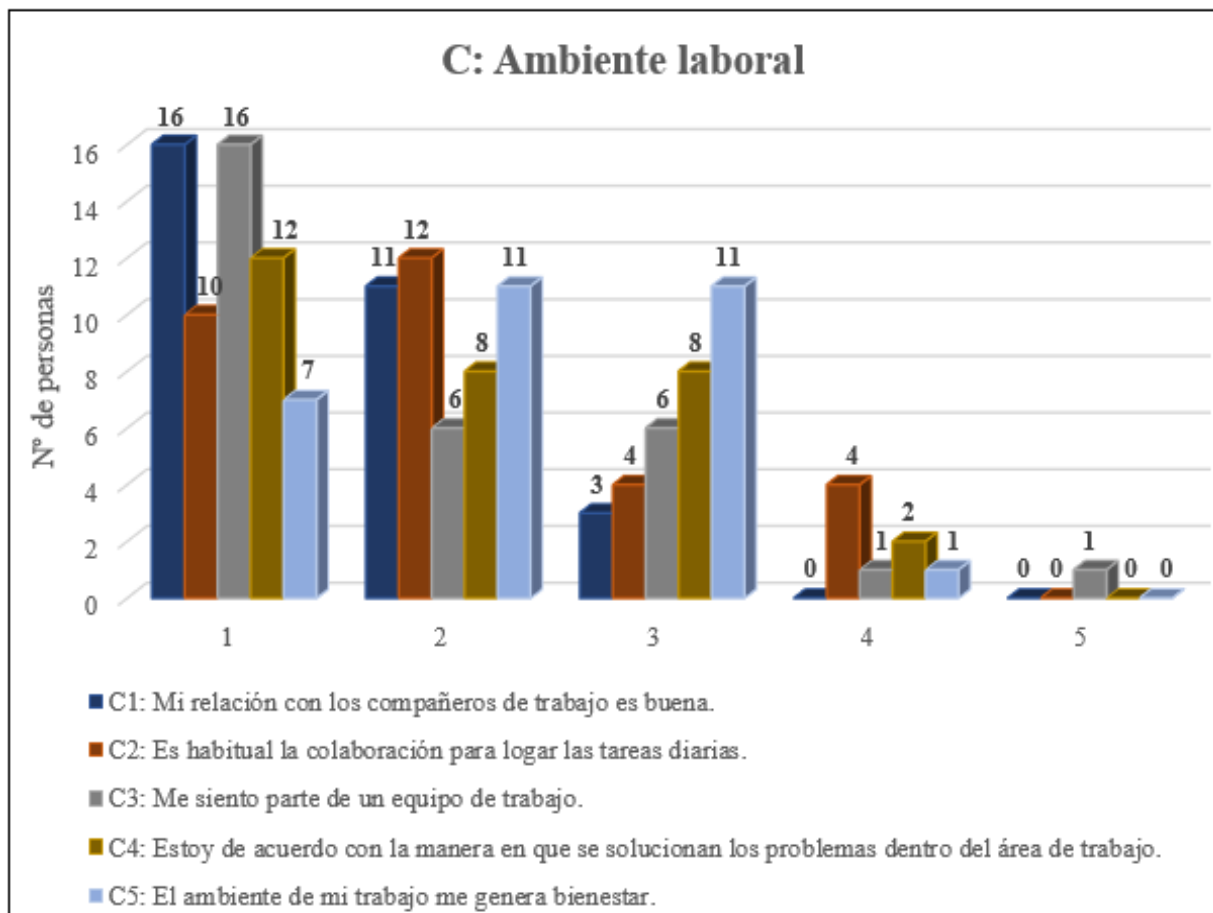


Figura 12 “C” Ambiente laboral en Zona franca

La figura 12 “C”, agrupa las preguntas que son referentes al *clima laboral*, el ítem “C1 *Mi relación con los compañeros de trabajo es buena*”, dieciséis (16) personas notificaron que se encontraban totalmente de acuerdo con este hecho, once (11) personas bastante de acuerdo, y tres (3) personas ni de acuerdo ni en desacuerdo. En el ítem “C2 *es habitual la colaboración para lograr las tareas diarias*”; doce (12) personas se encuentran bastante de acuerdo, diez (10) personas totalmente de acuerdo, cuatro (4) personas ni de acuerdo ni en desacuerdo, y cuatro (4) personas bastante en desacuerdo.

En el ítem “C3 *se siente parte de un equipo de trabajo*”, dieciséis (16) personas están totalmente de acuerdo, seis (6) personas bastante de acuerdo, seis (6) personas ni de acuerdo ni en desacuerdo, una (1) persona bastante en desacuerdo y una (1) totalmente en desacuerdo. En el ítem “C4 *está de acuerdo con la manera en que se solucionan los problemas dentro del área de trabajo*”: doce (12) personas se encuentran totalmente de acuerdo, ocho (8) personas bastante de acuerdo, ocho (8) personas ni en desacuerdo ni de acuerdo y dos (2) personas bastante en desacuerdo. El último ítem de esta categoría “C5 *el ambiente de mi trabajo le genera bienestar*”: once (11) personas está bastante de acuerdo, once (11) personas están ni de acuerdo ni en desacuerdo, siete (7) personas totalmente de acuerdo y una (1) sola persona bastante en desacuerdo.

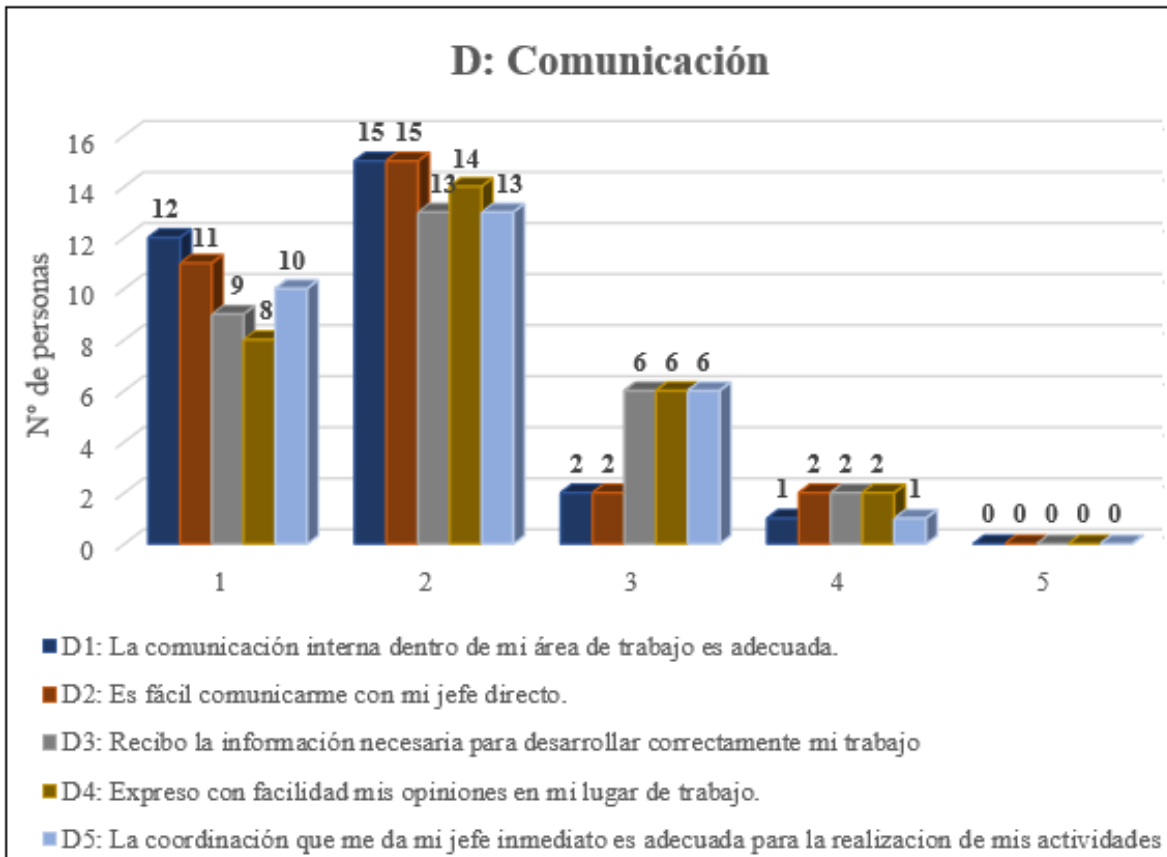


Figura 13 “D” Comunicación en Zona franca

La gráfica “D”, donde se agrupa las preguntas referentes a la comunicación, el ítem “D1 la comunicación interna dentro del área de trabajo es adecuada”, quince (15) personas se encuentran bastante de acuerdo, doce (12) totalmente de acuerdo, dos (2) ni de acuerdo ni en desacuerdo y una (1) persona bastante en desacuerdo. El ítem “D2 es fácil comunicarme con su jefe directo”: quince (15) personas se encuentran bastante de acuerdo, once (11) totalmente de acuerdo, dos (2) ni de acuerdo ni en desacuerdo y dos (2) bastante en desacuerdo.

El ítem “D3 recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo”: trece (13) personas estuvieron bastante de acuerdo, nueve (9) personas estuvieron totalmente de acuerdo, seis (6) personas ni de acuerdo ni en desacuerdo y dos (2) bastante en desacuerdo. Con respecto al ítem “D4 expresa con facilidad sus

*opiniones en el lugar de trabajo*”: catorce (14) personas se encontraban bastante de acuerdo, ocho (8) personas totalmente de acuerdo, seis (6) ni de acuerdo ni en desacuerdo y dos (2) bastante en desacuerdo.

Con respecto al último ítem de este grupo de preguntas ítem “D5 la *coordinación que me da mi jefe inmediato es adecuada para la realización de mis actividades*”: trece (13) personas están bastante de acuerdo, diez (10) personas totalmente de acuerdo con este hecho, seis (6) ni de acuerdo ni en desacuerdo y por último una (1) persona se encuentra bastante en desacuerdo.

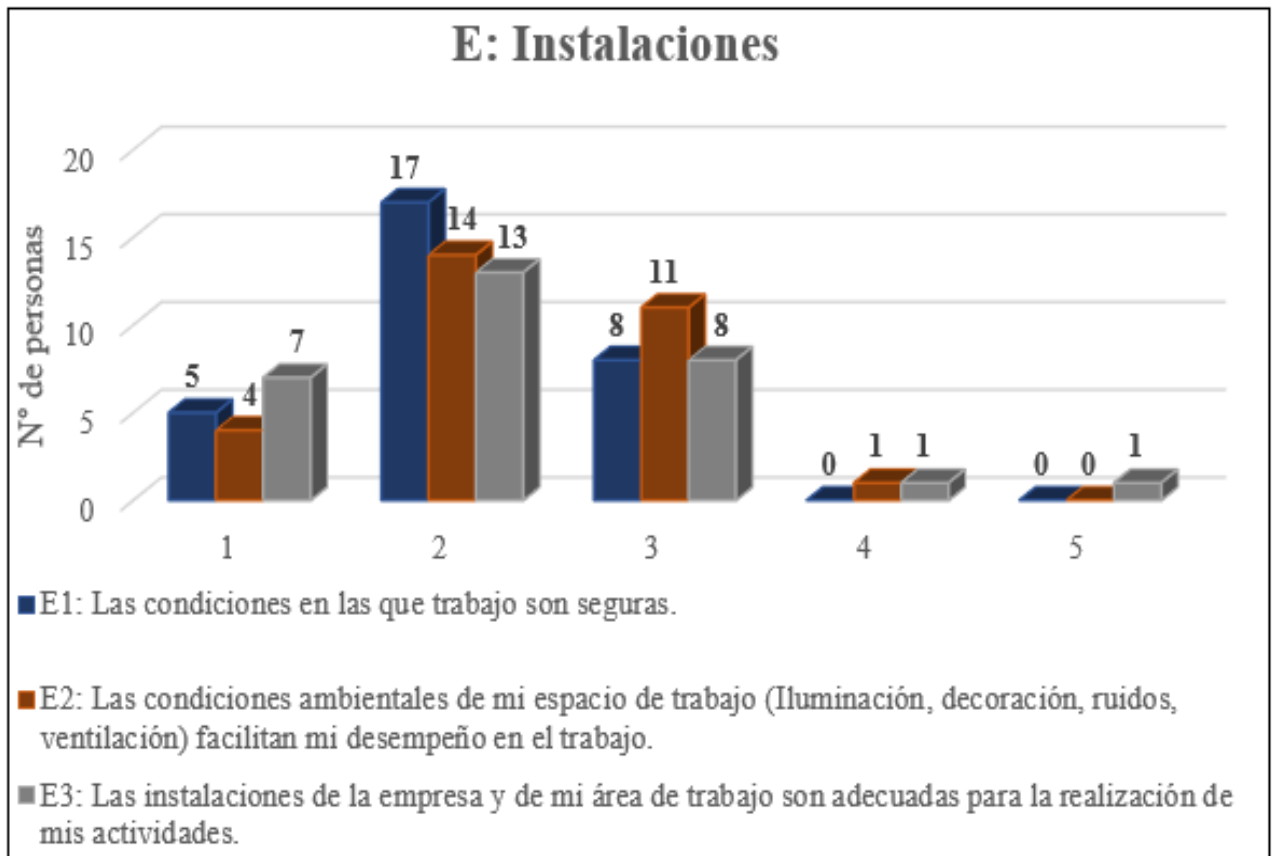


Figura 14 "E" Instalaciones de la planta

El siguiente grupo de preguntas identificadas como “E”, donde se agrupa las preguntas referentes a las instalaciones, el ítem “E1 las condiciones en las trabaja son seguras”: diecisiete (17) personas se encuentran bastante de acuerdo, ocho (8)

personas se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo y cinco (5) personas totalmente de acuerdo. El ítem “E2 las condiciones ambientales del espacio de trabajo (Iluminación, decoración, ruidos, ventilación) facilitan el desempeño en el trabajo”: catorce (14) personas se encuentran bastante de acuerdo, once (11) personas ni de acuerdo ni en desacuerdo, cuatro (4) personas totalmente de acuerdo y una (1) persona bastante en desacuerdo.

Por último, el ítem “E3 las instalaciones de la empresa y del área de trabajo (superficie, mobiliario, equipos técnicos) son adecuadas para la realización de las actividades” trece (13) personas se encuentran bastante de acuerdo, ocho (8) personas ni de acuerdo ni en desacuerdo, siete (7) personas totalmente de acuerdo y una persona bastante en desacuerdo y una totalmente en desacuerdo.

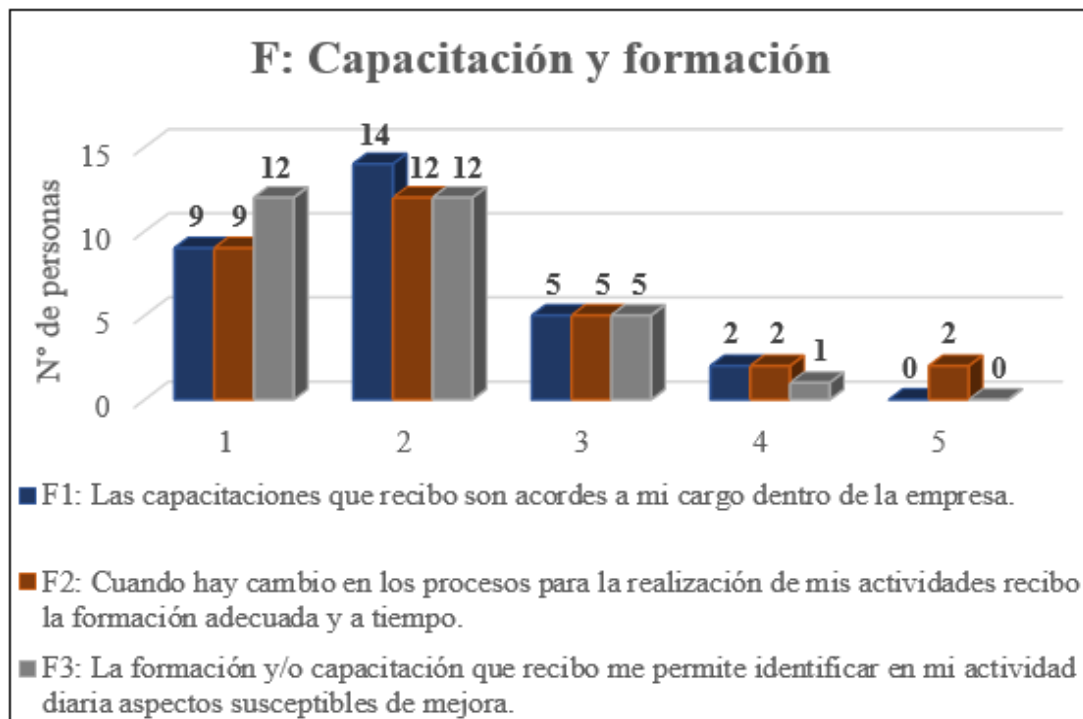


Figura 15 “F” Capacitación y formación



En el grupo de preguntas “F” donde se habla de la capacitación y formación, en el ítem “*F1 las capacitaciones que recibe el trabajador son acordes al cargo dentro de la empresa*”: catorce (14) personas bastante de acuerdo, nueve (9) personas totalmente de acuerdo, cinco (5) ni de acuerdo ni en desacuerdo y dos (2) personas bastante en desacuerdo. El ítem “*F2 cuando hay cambio en los procesos para la realización de las actividades recibe el trabajador la formación adecuada y a tiempo*”: doce (12) personas están bastante de acuerdo, nueve (9) personas totalmente de acuerdo, cinco (5) personas ni de acuerdo ni en desacuerdo, dos (2) personas bastante en desacuerdo y dos (2) personas totalmente en desacuerdo.

El último ítem “*F3 la formación y/o capacitación que recibe el trabajador permite identificar actividades diarias susceptibles de mejora*”: doce (12) personas están totalmente de acuerdo, doce (12) personas bastante en desacuerdo, cinco (5) personas ni de acuerdo ni en desacuerdo y una (1) persona bastante en desacuerdo.

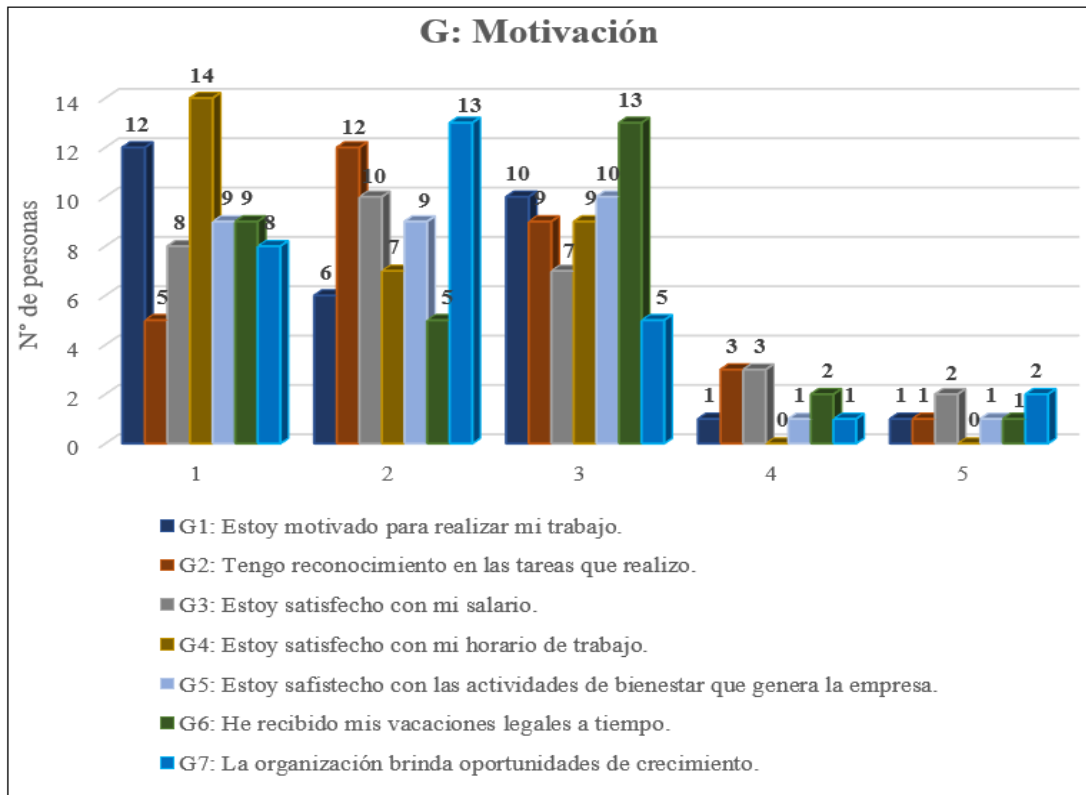


Figura 16 “G” Motivación en zona franca

Del último grupo de preguntas tipo Likert, identificada con la sigla “G Motivación”: el ítem “G1 Me encuentro motivado para realizar mi trabajo”: doce (12) personas se encuentran totalmente de acuerdo, diez (10) personas ni de acuerdo ni en desacuerdo, seis (6) personas totalmente de acuerdo, uno (1) bastante en desacuerdo y uno (1) totalmente en desacuerdo. El segundo ítem “G2 reconocimiento de las tareas que realizo”: doce (12) personas están bastante de acuerdo, nueve (9) personas ni de acuerdo ni en desacuerdo, cinco (5) personas totalmente de acuerdo, tres (3) bastante en desacuerdo y una (1) persona totalmente en desacuerdo.

Frente al tercer ítem “G3 Estoy satisfecho con el salario”, diez (10) personas están bastante de acuerdo, ocho (8) totalmente de acuerdo, siete (7) ni de acuerdo ni en desacuerdo, tres (3) personas bastante en desacuerdo y dos (2) totalmente en

desacuerdo. En el ítem “*G4 Estoy satisfecho con el horario de trabajo*”: catorce (14) personas están totalmente de acuerdo, nueve (9) personas están ni de acuerdo ni en desacuerdo y siete (7) personas bastante de acuerdo.

El ítem “*G5 está satisfecho con las actividades de bienestar que genera la empresa*”: diez (10) personas se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, nueve (9) personas totalmente de acuerdo, nueve (9) personas bastante de acuerdo, una (1) persona bastante en desacuerdo y una (1) totalmente en desacuerdo. El ítem “*G6 He recibido mis vacaciones legales a tiempo*” se evalúa si ha recibido sus nueve (9) personas totalmente de acuerdo, cinco (5) personas bastante de acuerdo, dos (2) personas bastante de acuerdo, trece (13) personas ni de acuerdo ni en desacuerdo y una (1) persona totalmente en desacuerdo.

La última pregunta de este grupo es “*G7 la organización brinda oportunidades de crecimiento*”: trece (13) personas están bastante de acuerdo, ocho (8) personas totalmente de acuerdo, cinco (5) personas ni de acuerdo ni en desacuerdo, dos (2) personas totalmente en desacuerdo y una (1) bastante en desacuerdo.

La segunda parte de la encuesta de percepción para los encuestados en Zona Franca comprende preguntas con múltiple respuesta:

Sigla “H” donde se pregunta “¿Qué puede ocurrir en mi área cuando falto al trabajo?” catorce (14) personas indicaron que era por “Sobrecarga laboral”, seis (6) indicaron “Retraso en las entregas”, una persona indicó “Alteración del clima laboral”, nueve (9) personas seleccionaron más de una categoría dividido de la siguiente manera: tres (3) personas indicaron que era sobrecarga laboral, retraso en

las entregas y alteración de clima laboral; cinco (5) personas indicaron que era por Sobrecarga laboral y retraso en las entregas y una persona indicó que era por sobrecarga laboral y alteración de clima laboral

Sigla “I” pregunta “Cuando un compañero de mi área no se presenta a laborar, ¿qué sucede dentro de la misma?” donde dieciséis (16) personas indicaron “Sobrecarga laboral”, seis (6) personas “Retraso en las entregas” y una sola persona “Alteración del clima laboral” y siete (7) personas indicaron más de una categoría dividido de la siguiente manera: dos (2) personas seleccionaron las tres categorías, y cinco (5) personas seleccionaron Sobrecarga laboral y retraso en las entregas.

Sigla “J” evalúa ¿La compañía es flexible cuando un trabajador no se presenta a laborar?” donde diecisiete (17) personas indican que sí, y once (11) personas indicaron que no y dos (2) personas no respondieron a la pregunta.

Sigla “k” evalúa “¿En los últimos 6 meses me he ausentado de mi puesto de trabajo?” dieciséis (16) personas indican no, y catorce (14) personas indican sí.

Sigla “L: La razón de mi ausencia al trabajo fue debido a:” once (11) personas indican que ha sido por “Incapacidad médica”, dos (2) persona indica por “Licencia no remunerada”, ocho (8) personas por “Diligencias personales”, una (1) persona indica que tiene otras razones por las cuales ha sido su razón de ausencia al trabajo debido a cita médica de su hijo, una (1) persona indica que faltó por calamidad doméstica, por ultimo nueve (9) personas respondes que no han ausentado en los últimos seis meses, pues esta pregunta está relacionada con la anterior.

Sigla “M” indicando la pregunta “¿Con quién vivo?” seis (6) personas viven solos, diez (10) personas viven Con mamá, papá y hermanos, ocho (8) personas vive con hijos y la pareja, dos (2) personas viven con su pareja, con todo el núcleo familiar una (1) persona, dos (2) persona solo con sus hijos, y una (1) personas con sus primas.

Sigla “N” donde se evalúa la pregunta “Incluyéndome, ¿cuántas personas dependen económicamente de mí?” veinticinco (25) personas indican que de el/la depende económicamente de 1 a 3 personas, cuatro (4) personas indican que de el/la depende de 4 a 6 personas y una (1) sola persona indica que de el/la depende más de 6 personas.

Sigla “O” pregunta la “duración de mi trayecto de viaje - de la casa a la empresa” donde diecisiete (17) personas indican que se demoran entre 30 minutos y 1 hora, diez (10) personas indican que se demoran entre 1 y 2 horas y tres (3) personas indican que se demoran más de 2 horas.

Sigla “P” pregunta “Duración de mi trayecto de viaje - de la Empresa a mi casa” donde quince (15) personas indican que se demoran entre 30 minutos y 1 hora, once (11) personas indican que se demoran entre 1 y 2 horas y cuatro (4) personas se demoran más de 2 horas

Sigla “Q” corresponde a la pregunta “¿El medio de transporte que utilizo frecuentemente para llegar a mi trabajo es?” donde once (11) personas indican que utilizan servicio público como buses, Transmilenio, flota etc.; y dieciocho (18) personas indican que tiene transporte propio indicando lo siguiente: ocho (8)

personas usan como medio de transporte propio el uso de bicicleta y diez (10) personas cuentan con moto propia para transportarse.

Sigla “R” tiene la pregunta “¿Cuántos tipos de transporte utilizo para llegar a mi lugar de trabajo?” donde dieciocho (18) personas utiliza solamente un transporte, once (11) personas utilizan de dos a tres transportes y una (1) persona indica que utiliza más de tres transportes.

Sigla “S” donde se indica “Según mi criterio ¿Cuál sería las razones por las cuales la gente no asiste a trabajar en su área de trabajo?” se obtienen las siguientes respuestas: seis (6) personas no dan respuesta a ítem; las personas arrojan respuestas amplias, para unificar criterios y poder contabilizar las respuestas se unieron así:

- Incapacidades: trece (13), con comentarios como: se incapacitan para descansar, por sobrecarga, por el mal clima laboral con los líderes.
- Falta de compromiso, falta de responsabilidad, y pereza: nueve (9) personas
- La empresa es flexible y no ejerce control en las ausencias: dos (2) personas.
- Sin respuesta: seis (6) personas

### 8.2.2 Descripción encuesta de percepción en restaurantes

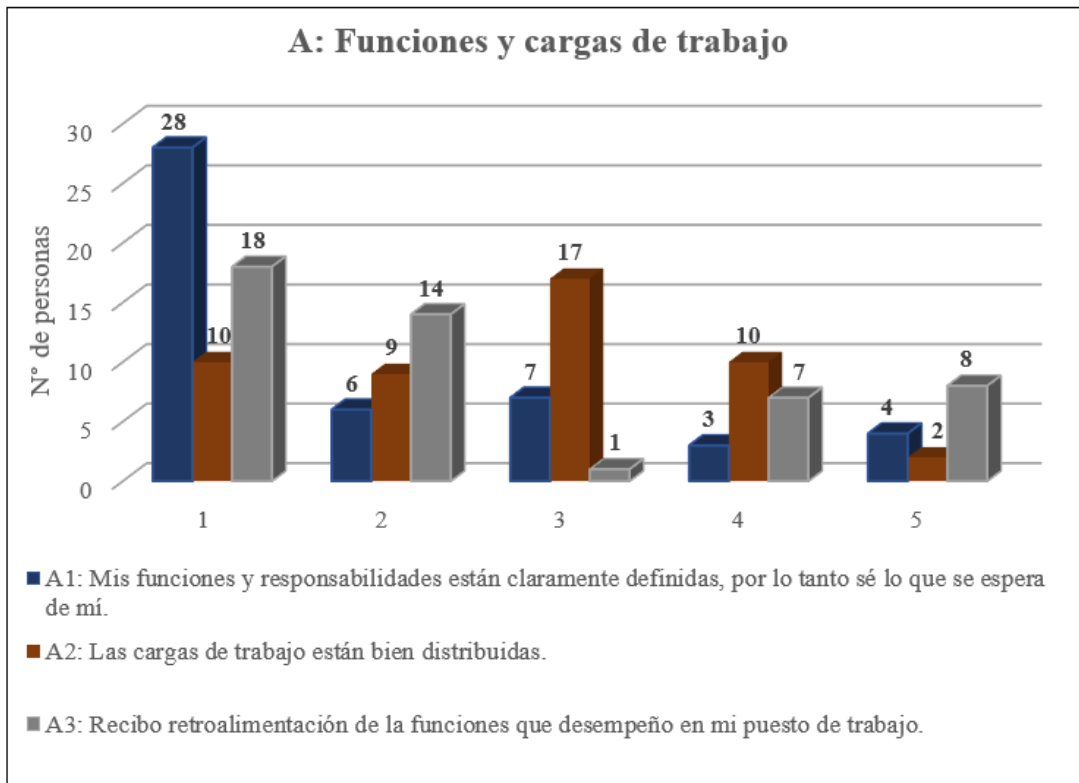


Figura 17 “A” Funciones y carga laboral en restaurantes

El primer grupo de preguntas identificadas como “A” Funciones y carga laboral en restaurantes, explicada en la figura 17, en el ítem “A1 Mis funciones y responsabilidades están claramente definidas” veintiocho (28) personas estuvieron totalmente de acuerdo, siete (7) personas ni de acuerdo ni en desacuerdo, seis (6) personas bastante de acuerdo, tres (3) personas bastante en desacuerdo y cuatro (4) totalmente en desacuerdo. El segundo ítem identificado como “A2 Las cargas de trabajo están bien distribuidas”, diecisiete (17) personas estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo, diez (10) personas totalmente de acuerdo, diez (10) personas bastante en desacuerdo, nueve (9) personas bastante de acuerdo y dos (2) totalmente en desacuerdo. En último ítem del primero grupo de preguntas con la sigla “A3 Recibo

retroalimentación de la función que desempeño en mi puesto de trabajo”, dieciocho (18) personas indicaron que estaban totalmente de acuerdo, catorce (14) personas bastante de acuerdo, ocho (8) personas totalmente en desacuerdo, siete (7) personas bastante en desacuerdo y solamente una ni de acuerdo ni en desacuerdo.

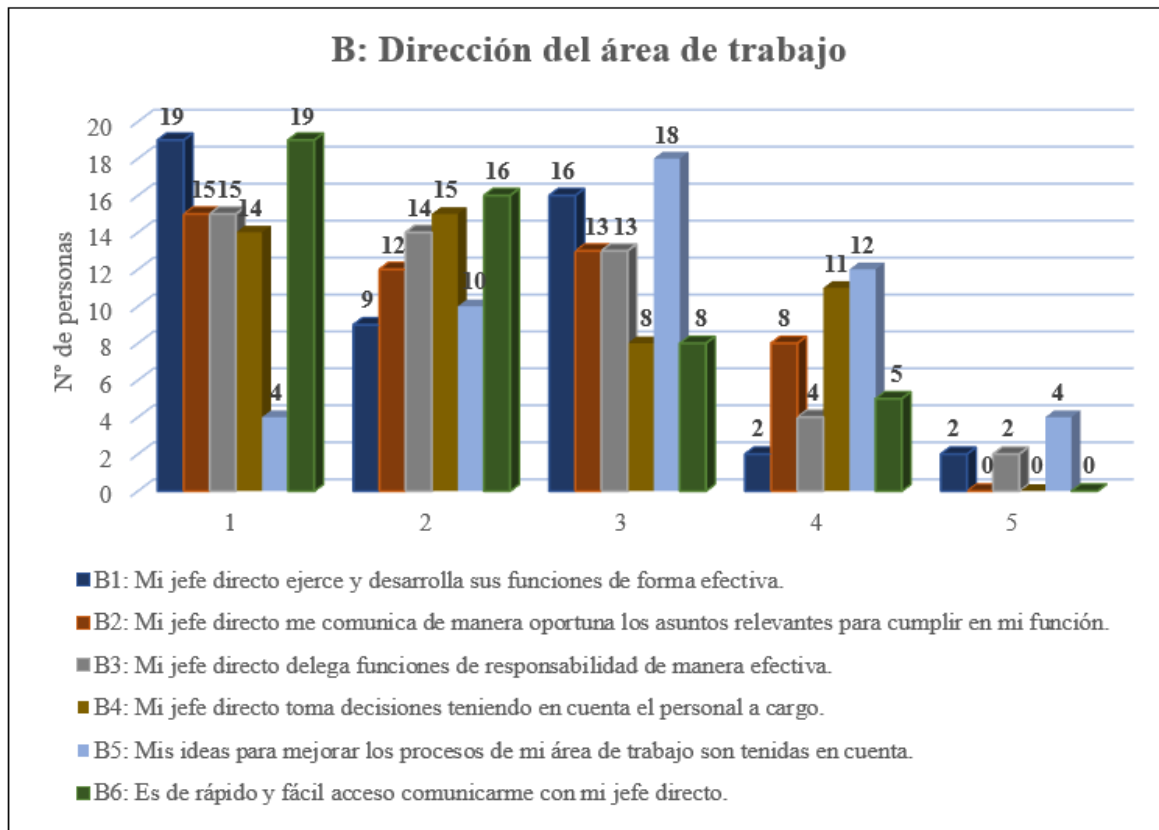


Figura 18 “B” Dirección del área de trabajo en restaurantes

Segundo grupo de preguntas identificadas como “B Dirección del área de trabajo” descritas en la figura 18, en el primer ítem “B1 Mi jefe directo ejerce y desarrolla sus funciones” diecinueve (19) personas indicaron que se encontraban totalmente de acuerdo, dieciséis (16) personas ni de acuerdo ni en desacuerdo, nueve (9) personas bastante de acuerdo, dos (2) personas bastante en desacuerdo y dos (2) personas totalmente en desacuerdo. El segundo ítem “B2 Mi jefe directo comunica de manera oportuna asuntos relevantes para el desarrollo de mis funciones” quince



(15) personas estuvieron totalmente de acuerdo, trece (13) personas ni de acuerdo ni en desacuerdo, doce (12) bastante de acuerdo y ocho (8) bastante en desacuerdo. El tercer ítem “*B3 Mi jefe delega funciones de responsabilidad correctamente*” arrojó quince (15) personas totalmente de acuerdo, catorce (14) personas bastante de acuerdo, trece (13) personas ni de acuerdo ni en desacuerdo, cuatro (4) personas bastante en desacuerdo y dos (2) personas totalmente en desacuerdo.

El cuarto ítem identificado como “*B4 el jefe directo toma decisiones teniendo en cuenta el personal a cargo*”: quince (15) personas bastante de acuerdo, catorce (14) personas totalmente de acuerdo, once (11) personas bastante en desacuerdo y ocho (8) personas ni de acuerdo ni en desacuerdo.

En el ítem “*B5 Mis ideas para mejorar los procesos son tenidas en cuenta*”: dieciocho (18) personas estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo, doce (12) personas bastante en desacuerdo, diez (10) personas bastante de acuerdo, cuatro (4) personas totalmente en desacuerdo, y cuatro (4) totalmente de acuerdo. El último ítem identificado como “*B6 Es rápido y fácil comunicarme con mi jefe directo*” diecinueve (19) personas totalmente de acuerdo, dieciséis (16) personas estuvieron bastante de acuerdo, ocho (8) ni de acuerdo ni en desacuerdo y cinco (5) bastante en desacuerdo.

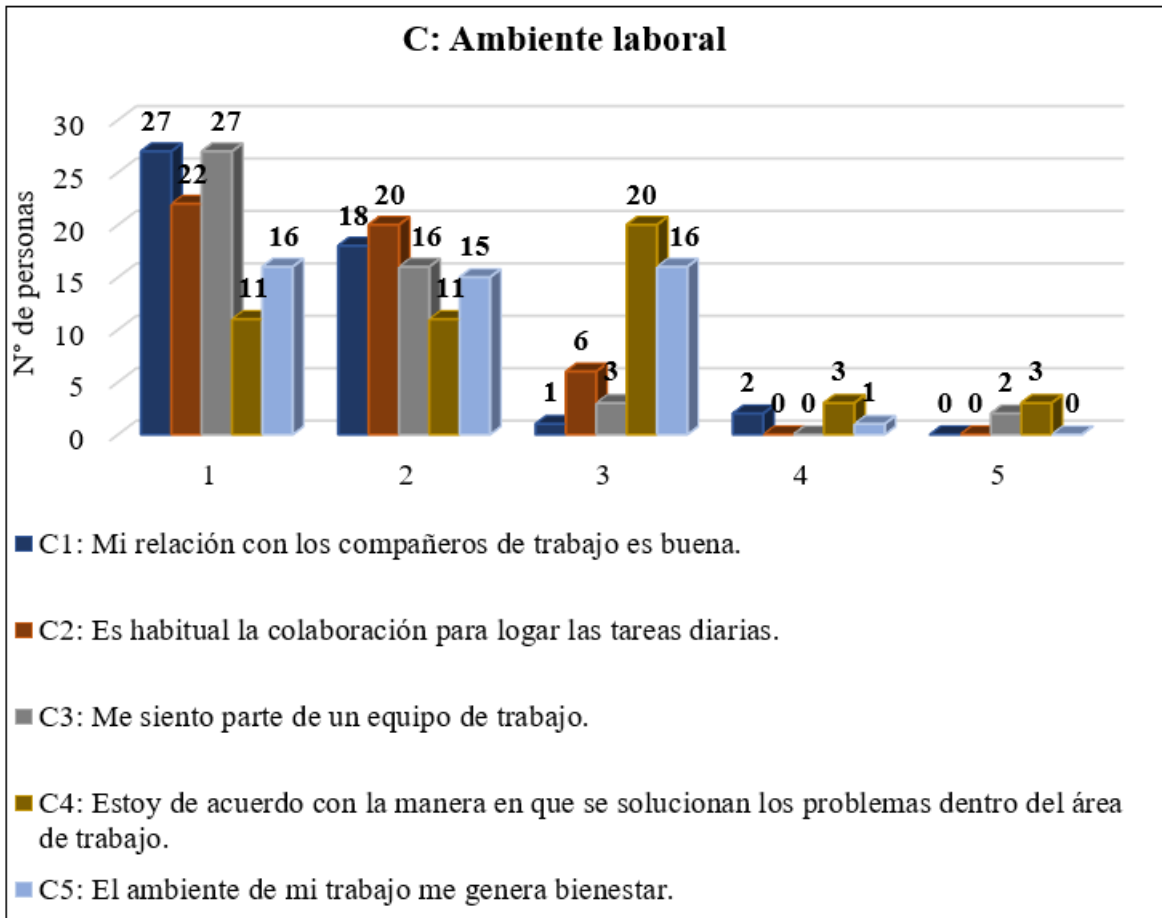


Figura 19 “C” Ambiente laboral en restaurantes

En la figura 19, se expone las respuestas del grupo de preguntas “ambiente laboral”, donde en el primer ítem “C1 Mi relación con los compañeros de trabajo es buena” veintisiete (27) personas totalmente de acuerdo, dieciocho (18) personas bastante de acuerdo, dos (2) personas bastante en desacuerdo y una (1) persona ni de acuerdo ni en desacuerdo. El segundo ítem “C2 Es habitual la colaboración para lograr las tareas diarias” eintidós (22) personas totalmente de acuerdo, veinte (20) personas bastante de acuerdo y seis (6) personas ni de acuerdo ni en desacuerdo. El ítem “C3 Me siento parte de un equipo de trabajo” veintisiete (27) personas están totalmente de acuerdo, dieciséis (16) personas bastante de acuerdo, tres (3) personas ni de acuerdo ni en desacuerdo y dos (2) personas totalmente en desacuerdo.

El ítem “C4 Estoy de acuerdo con la manera como se solucionan los problemas dentro del área de trabajo” veinte (20) personas ni de acuerdo ni en desacuerdo, once (11) personas bastante de acuerdo, once (11) personas totalmente de acuerdo, tres (3) personas totalmente de acuerdo y tres (3) bastante en desacuerdo.

El último ítem “C5 el ambiente de mi área de trabajo me genera bienestar” dieciséis (16) personas totalmente de acuerdo, dieciséis (16) personas ni de acuerdo ni en desacuerdo, quince (15) personas estuvieron bastante de acuerdo y una (1) persona bastante en desacuerdo.

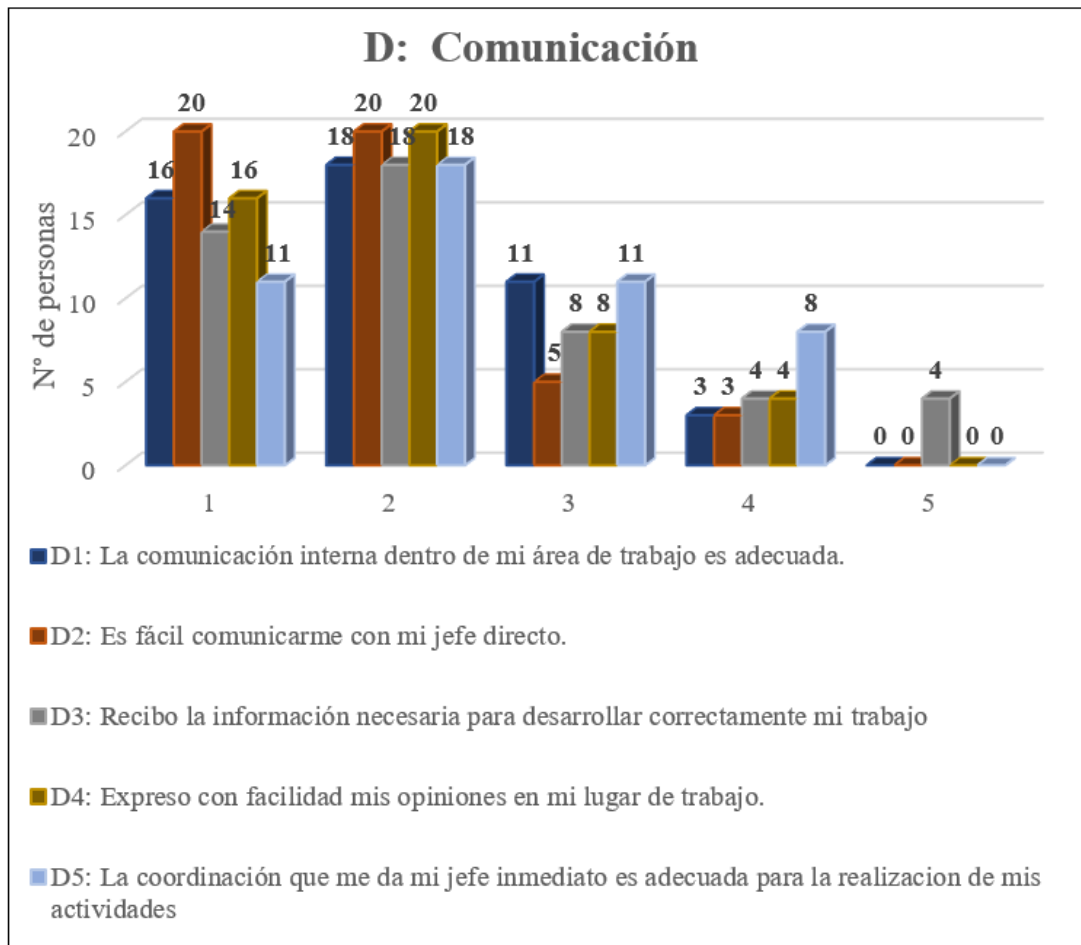


Figura 20 “D” Comunicación en restaurantes

En la figura 20, se describe los resultados del grupo de preguntas identificadas como “*D Comunicación*”: primer ítem “*D1 la comunicación interna del área de trabajo es adecuada*”: dieciocho (18) personas están bastante de acuerdo, dieciséis (16) personas totalmente de acuerdo, once (11) personas ni de acuerdo ni en desacuerdo y tres (3) personas bastante en desacuerdo. El segundo ítem “*D2 es fácil comunicarme con mi jefe directo*” veinte (20) personas están totalmente de acuerdo, veinte (20) personas están bastante de acuerdo, cinco (5) personas ni de acuerdo ni en desacuerdo y tres (3) personas bastante en desacuerdo. El ítem “*D3 recibo información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo*” dieciocho (18) personas se encuentran bastante de acuerdo, catorce (14) personas totalmente de acuerdo, ocho (8) personas ni de acuerdo ni en desacuerdo, cuatro (4) personas totalmente en desacuerdo y cuatro (4) personas bastante en desacuerdo.

En el ítem “*D4 Expreso con facilidad mis opiniones en mi lugar de trabajo*” veinte (20) personas se encuentran bastante de acuerdo, dieciséis (16) personas totalmente de acuerdo, ocho (8) ni de acuerdo ni en desacuerdo y cuatro (4) bastante en desacuerdo. El último ítem “*D5 La coordinación que me da mi jefe inmediato es adecuada para la realización de mis actividades*” dieciocho (18) personas están bastante de acuerdo, once (11) personas totalmente de acuerdo, once (11) personas ni de acuerdo ni en desacuerdo y ocho (8) personas bastante en desacuerdo.

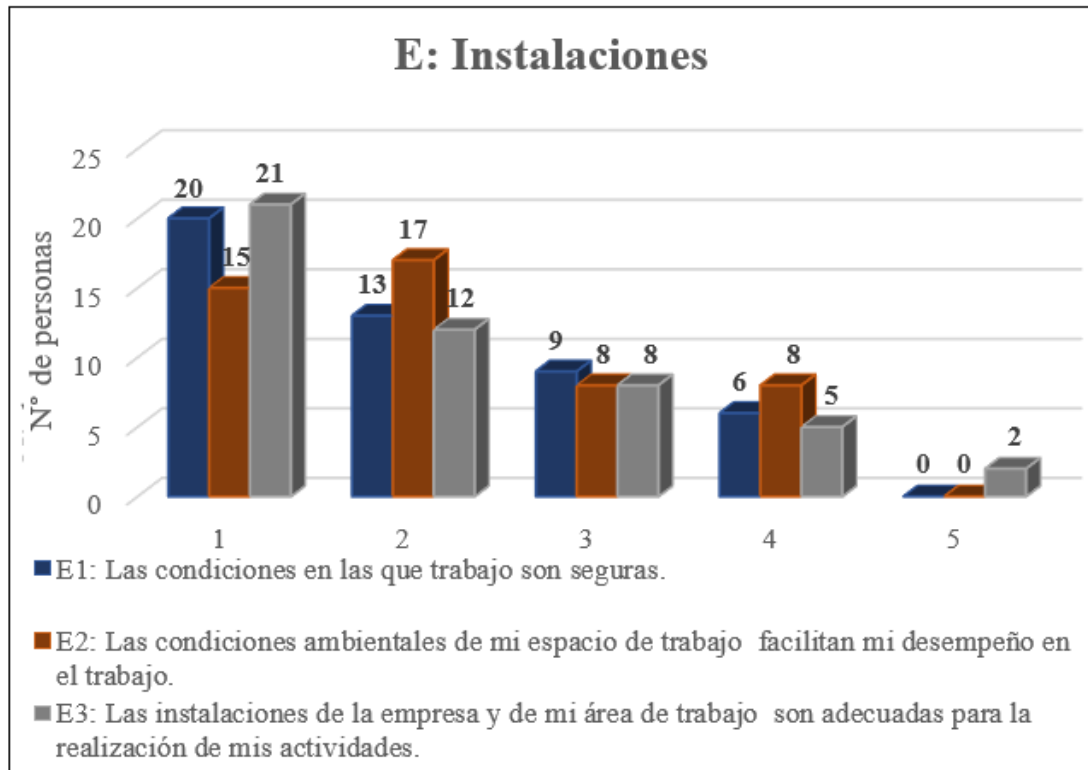


Figura 21 “E” Instalaciones de los restaurantes

En la figura 21 se exponen los resultados del grupo de preguntas “E Instalaciones de los restaurantes”, donde en el primer ítem “E1 las condiciones en las que trabajo son seguras”: veinte (20) personas están totalmente de acuerdo, trece (13) personas bastante de acuerdo, nueve (9) personas ni de acuerdo ni en desacuerdo y seis (6) personas bastante en desacuerdo. En el segundo ítem “E2 las condiciones ambientales de mi espacio de trabajo facilitan mi desempeño”: diecisiete (17) personas están bastante de acuerdo, quince (15) personas totalmente de acuerdo, ocho (8) personas ni de acuerdo ni en desacuerdo y ocho (8) personas bastante en desacuerdo. El ítem “E3 las condiciones ambientales de la empresa y mi área de trabajo son adecuadas para realizar mis actividades” veintiuno (21) personas están totalmente de acuerdo, doce (12) personas bastante de acuerdo, ocho (8) personas ni

de acuerdo ni en desacuerdo, cinco (5) bastante en desacuerdo y dos (2) totalmente en desacuerdo.

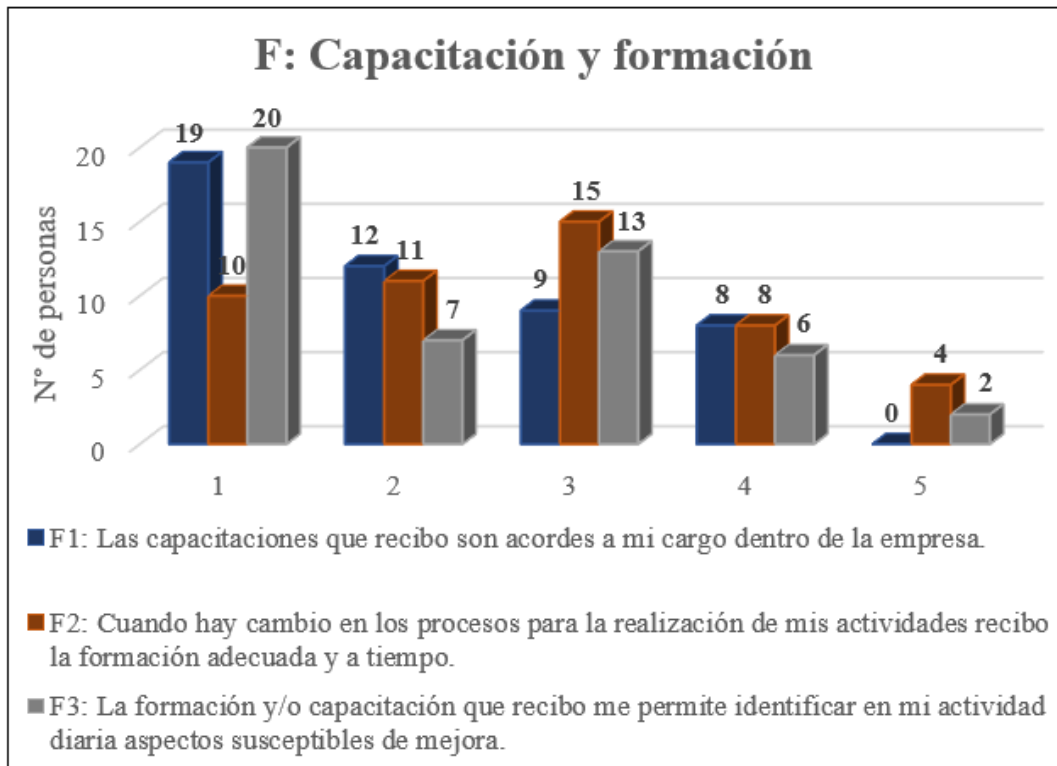


Figura 22 “F” Capacitación y formación en los restaurantes

En la figura 22, el grupo de preguntas “F Capacitación y formación en los restaurantes”, en el ítem “F1 Las capacitaciones que recibo son acordes a mi cargo dentro de la empresa”: diecinueve (19) personas se encuentran totalmente de acuerdo, doce (12) personas bastante de acuerdo, nueve (9) personas ni de acuerdo ni en desacuerdo y ocho (8) bastante en desacuerdo. En el ítem “F2 Cuando hay cambios en los procesos para la realización de mis actividades recibo la información adecuada y a tiempo”: quince (15) personas se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, once (11) bastante de acuerdo, diez (10) personas totalmente de acuerdo, ocho (8) bastante en desacuerdo y cuatro (4) totalmente en desacuerdo. El último ítem “F3 la formación/capacitación que recibo me permite identificar en mi

actividad diaria aspectos susceptibles de mejora” veinte (20) personas se encuentran totalmente de acuerdo, trece (13) personas ni de acuerdo ni en desacuerdo, siete (7) personas bastante de acuerdo, seis (6) personas bastante en desacuerdo y dos (2) persona totalmente en desacuerdo.

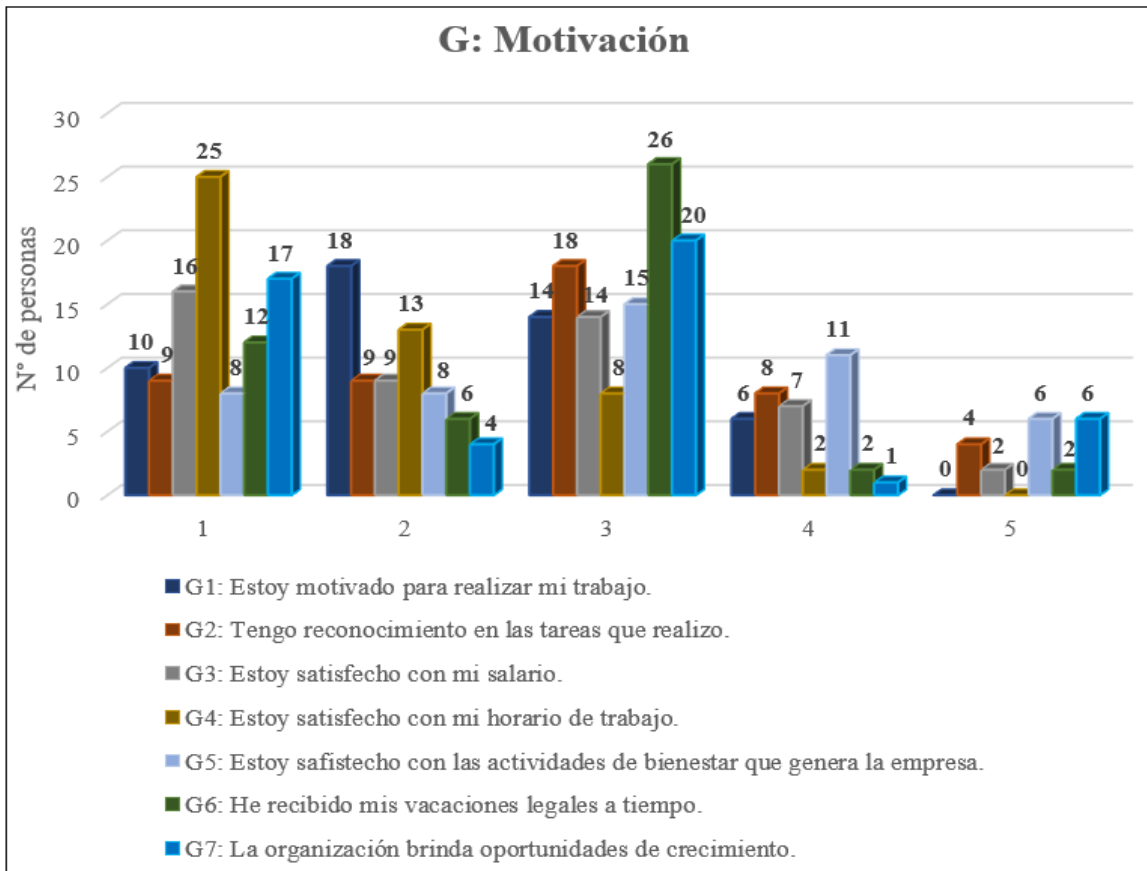


Figura 23 “G” Motivación en los restaurantes

En la figura 23, el último grupo de preguntas tipo Likert identificado como *G Motivación*, en el ítem “G1 Estoy motivado para realizar mi trabajo”: dieciocho (18) personas se encuentran bastante de acuerdo, catorce (14) personas ni de acuerdo ni en desacuerdo, diez (10) personas totalmente de acuerdo y seis (6) personas bastante en desacuerdo. En el ítem “G2 Tengo reconocimiento en las tareas que realizo” dieciocho (18) personas no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, nueve (9)

totalmente de acuerdo, nueve (9) personas están bastante de acuerdo, ocho (8) se encuentran bastante en desacuerdo, y cuatro (4) totalmente en desacuerdo. En el ítem “*G3 Estoy satisfecho con mi salario*”: dieciséis (16) personas totalmente de acuerdo, catorce (14) personas estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo, nueve (9) personas bastante de acuerdo, siete (7) personas bastante en desacuerdo y dos (2) totalmente en desacuerdo.

El ítem “*G4 Estoy satisfecho con mi horario de trabajo*”: veinticinco (25) personas se encuentran totalmente de acuerdo, trece (13) personas bastante de acuerdo, ocho (8) personas ni de acuerdo ni en desacuerdo y dos (2) persona bastante en desacuerdo. Los resultados del ítem “*G5 estoy satisfecho con las actividades de bienestar que genera la empresa*” quince (15) personas están ni de acuerdo ni en desacuerdo, once (11) personas bastante en desacuerdo, ocho (8) totalmente de acuerdo, ocho (8) personas bastante de acuerdo y seis (6) totalmente en desacuerdo.

En el penúltimo ítem “*G6 He recibido mis vacaciones legales a tiempo*” veintiséis (26) personas se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, doce (12) personas totalmente de acuerdo, seis (6) personas bastante de acuerdo, dos (2) persona bastante en desacuerdo y dos (2) persona totalmente en desacuerdo. El último ítem “*G7 La organización brinda oportunidades de crecimiento*” veinte (20) personas se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, diecisiete (17) personas totalmente de acuerdo, seis (6) personas totalmente en desacuerdo, cuatro (4) personas bastante de acuerdo y una persona bastante en desacuerdo.



Segunda parte de esta encuesta:

Sigla “H” donde se pregunta “¿Qué puede ocurrir en mi área cuando falto al trabajo?” treinta y seis (36) personas indican “Sobrecarga laboral”, cinco (5) personas indican “Retraso en las entregas”, dos (2) personas indican “Alteración del clima laboral”, cinco (5) personas seleccionaron más de una categoría dividido de la siguiente manera: dos (2) personas escogieron las tres categorías y tres (3) personas escogieron dos siendo con más menciones la sobrecarga laboral.

Sigla “I” se pregunta “Cuando un compañero de mi área no se presenta a laborar, ¿qué sucede dentro de la misma?” treinta y tres (33) personas identifican “Sobrecarga laboral”, nueve (9) personas indican “Retraso en las entregas”, dos (2) personas indica “Alteración del clima laboral” y cuatro (4) personas indicaron más de una categoría dividido de la siguiente manera: dos (2) personas indican las tres categorías y dos personas indican dos de las categorías siendo mayor mencionada la sobrecarga laboral.

Sigla “J”, la pregunta “¿La compañía es flexible cuando un trabajador no se presenta a laborar?” treinta (30) personas respondieron si, mientras que dieciocho (18) personas respondieron no.

Sigla “K” la pregunta “¿En los últimos 6 meses me he ausentado de mi puesto de trabajo?” diecisiete (17) personas respondieron si, treinta y un (31) personas respondieron no.

Sigla “L” siendo la pregunta “La razón de mi ausencia al trabajo fue debido a:” trece (13) personas indicaron “Incapacidad médica”, tres (3) personas indicaron “Licencia no remunerada”, dos (2) personas indica “Licencia remunerada”, dos (2)

personas indica “Diligencias personales” y veintiocho (28) personas no respondieron a la pregunta.

Sigla “M” pregunta “¿Con quién vivo?” arrojó que una persona se encuentra viviendo sola, trece (13) personas indica vivir con mamá, papá y hermanos, veintiuno (21) personas indican vivir con hijos y mi pareja, tres (3) personas indica vivir con todas las anteriores y diez (10) personas indican vivir con personas externas a la familia; una (1) persona vive con su tía; una (1) persona vive con un amigo; dos (2) personas vive solo con sus hijos; dos (2) personas vive con su hermana; cuatro (4) personas solo con su mamá.

Sigla “N” pregunta “Incluyéndome, ¿cuántas personas dependen económicamente de mí?”, treinta y dos (32) personas indican que depende de él/la entre 1 a 3 personas, quince (15) personas indican que dependen de él/la entre 4 a 6 personas y una (1) persona indica que depende de él/la más de 6 personas.

Sigla “O: Duración de mi trayecto de viaje - de la casa a la empresa” veinte (20) personas indican que se demoran entre treinta (30`) minutos y una (1h) hora; veintidós (22) personas indican que se demoran entre una (1h) y dos (2h) horas: seis (6) personas indican que se demoran más de dos (2h) horas.

Sigla “P” con la pregunta “Duración de mi trayecto de viaje - de la Empresa a mi casa” indican los mismos datos arrojados en el ítem “O”, veinte (20) personas indican que se demoran entre treinta (30`) minutos y una (1h) hora; veintidós (22) personas indican que se demoran entre una (1h) y dos (2h) horas: seis (6) personas indican que se demoran más de dos (2h) horas.

Sigla “Q” pregunta “¿El medio de transporte que utilizo frecuentemente para llegar a mi trabajo es?”; treinta y seis (36) personas indican utilizar el servicio público como buses, Transmilenio y doce (12) personas indican que poseen transporte propio discriminado así: siete (7) personas tiene como medio de transporte bicicleta y cinco personas (5) cuenta con moto para movilizarse.

Sigla “R” indica “¿Cuántos tipos de transporte utilizo para llegar a mi lugar de trabajo?” donde veintiséis (26) personas indican que utilizan solamente un medio de transporte, veinte (20) personas entre dos y tres transportes y dos (2) personas más de tres transportes.

Sigla “S” con pregunta abierta, se pregunta “Según mi criterio ¿Cuál sería las razones por las cuales la gente no asiste a trabajar en su área de trabajo?”, las respuestas más resaltadas son:

- Irresponsabilidad y pereza con una mención de diecinueve (19) veces
- Incapacidades mencionadas trece (13) veces, justificando falta de motivación por su trabajo o asuntos personales como viajes.
- Calamidades personales con doce (12) menciones;
- Rotación de puntos con tres (3) menciones
- Sobre carga laboral con 3 menciones
- Motivación por el trabajo, ambiente laboral, no conformidad con su trabajo
- No brindar los permisos a los trabajadores
- Problemas de transporte
- Falta de actividades de bienestar
- Flexibilidad de la empresa ante la ausencia laboral.

## 9. ANÁLISIS DE DATOS

### *ZONA FRANCA*

#### *Cargas laborales*

El 26.6% de los trabajadores que trabajan en zona franca consideran que sus funciones y responsabilidades no están claramente definidas.

El 43,3% manifiesta que las cargas de trabajo no se encuentran bien distribuidas. Lo cual puede estar relacionado con la ausencia al trabajo de compañeros de área.

Varias personas refieren que existen personas que se incapacitan para no ir a trabajar.

Respecto a la retroalimentación que reciben del desempeño de sus funciones, el 83,3% manifiesta estar conforme.

#### *Dirección del área de trabajo*

El 86,6% consideran estar de acuerdo con el direccionamiento de su jefe directo.

El 83,3% refiere que su jefe directo comunica oportunamente asuntos importantes para que sus subordinados cumplan con sus funciones. Complementariamente, el 16,66% no se encuentra muy satisfecho con las comunicaciones recibidas.

El 33% manifiesta no estar tan satisfecha con la delegación de responsabilidades de sus cargos.

El 36,6% considera que el jefe directo no tiene en cuenta a las personas a cargo para su toma de decisiones.

El 33,3% refieren que sus ideas no se tienen en cuenta para el mejoramiento de los procesos.

El 90% considera que la comunicación con su jefe directo es fácil y rápida.

### *Ambiente laboral*

La relación entre compañeros tiende a ser percibida de manera positiva; no obstante, a partir de lo observado, se puede inferir que la relación con el jefe directo no se da de la misma manera. Ya que más del 30% de la población indica que su ambiente de trabajo no le genera bienestar. Asimismo, la manera de resolver los problemas no es la más óptima y ambas situaciones pueden estar relacionadas con las interacciones con sus jefes directos.

### *Comunicación*

En el componente de comunicación puede evidenciarse que los trabajadores tienden a tener una fácil comunicación con su jefe directo; sin embargo, también refieren que no reciben indicaciones adecuadas y la coordinación que les hacen de sus actividades laborales no son las más idóneas para su desempeño.

Adicionalmente, tienden a referir que no pueden expresar fácilmente sus opiniones en el lugar de trabajo. Lo anterior, puede apoyar los resultados mencionados en el componente de dirección de trabajo, respecto a lo mencionado en B5 y B6.

### *Instalaciones*

Respecto a la percepción que tienen los colaboradores de la idoneidad de las instalaciones en las que laboran, puede verse que el 73,3% considera que las condiciones en las que trabajan son seguras, el 40% no está de acuerdo con que las condiciones ambientales faciliten el desempeño de sus funciones y el 33,3% de la población indica que su área de trabajo no es adecuada para realizar sus actividades laborales.

#### *Capacitación y formación*

Frente a este componente, la mayoría de las personas indican que las formaciones que reciben son pertinentes al rol que desempeñan y dichas capacitaciones les permiten sugerir acciones de mejora; sin embargo, cuando hay cambios en los procesos en la realización de las actividades consideran que no están recibiendo una formación adecuada y pertinente.

#### *Motivación*

El 40% refiere que no se encuentra motivada para realizar su trabajo.

El 46,6% considera que las tareas realizadas no tienen reconocimiento.

El 40% dice no estar satisfecho con su salario; frente al 60% refiere estar satisfecho con el salario percibido.

El 70% de la población encuestada se encuentra de acuerdo con el horario en el que labora.

El 40% de los encuestados no se encuentra satisfechos con las actividades de bienestar realizadas por la empresa; frente al 60% que manifiesta estar satisfecho con este tipo de actividades.

El 53,3% manifiesta que no ha recibido sus vacaciones a tiempo. Cabe resaltar que según la distribución del tiempo de permanencia en la organización, el 80,09% de los colaboradores no superan el año de trabajo.

El 26,6% de los colaboradores considera que la empresa no brinda oportunidades de crecimiento dentro de ella; lo anterior, puede deberse al tiempo que lleva vinculado en la organización. Ya que como lo refirió el área de personal de ésta, cada vez que hay un cargo vacante se da prioridad a la convocatoria interna.

*Impacto de mi ausentismo en el equipo de trabajo*

De manera general, el 76,6% de los colaboradores consideran que hay sobrecarga laboral en su equipo de trabajo cuando éste se ausenta al mismo. Lo anterior, también se vio reflejado en la percepción que tienen de que el ausentismo incide en el retardo en las entregas y en la alteración del clima laboral.

*Impacto del ausentismo de un compañero de mi equipo de trabajo*

El 76,6% de los encuestados manifiesta que se genera una sobrecarga laboral en su equipo de trabajo. Al analizar de manera global las percepciones evidenciadas en torno al ausentismo (propio o de otros), puede verse que hay total congruencia en las opiniones de las faltas al trabajo, generando retrasos en el cumplimiento de entregas y alteraciones en el clima laboral.

*Flexibilidad de la empresa ante el ausentismo*

El 56,6% de los encuestados refieren que la empresa es flexible con el ausentismo. Cabe mencionar que el 6,6% se abstuvo de contestar este ítem.

*Frecuencia del ausentismo laboral*

El 53,3% indica que no se ha ausentado en los últimos seis meses; el 46,6% refiere que si ha faltado. Al preguntarle a los trabajadores de las razones por las cuales faltaron al trabajo, es importante mencionar el 30% no contestó este ítem, probablemente porque no se ausentó. Por otro lado, del 70% que sí dio respuesta, 13 afirmaron que la ausencia fue justificada (por motivos médicos o calamidad doméstica) frente a 11 respuestas de ausencias no justificadas.

*Convivencia y personas a cargo*

El 56,6% de la población refiere que vive con padre y madre. Este dato puede relacionarse con el 83,3% de las personas que manifiestan tener a cargo entre 1 y 3 (incluyéndose a ellos mismos).

*Duración trayecto de la casa al trabajo y viceversa*

El 43,3% indican que gastan entre 1 y 2 horas de su casa al trabajo, lo que puede estar relacionado con el ausentismo en zona franca por la duración del recorrido efectuado.

*Medio de transporte para llegar al trabajo*

El 60% asiste al trabajo en un medio de transporte propio; frente al 40% que acude en un medio de transporte público, quienes deben tomar dos o más transportes para llegar al trabajo. Lo anterior, puede conllevar a que quienes presenten más ausencias al trabajo sea este segundo grupo, ya que tienen un menor control del tiempo y de circunstancias inesperadas que amplíen la duración del trayecto entre su lugar de vivienda y la zona franca.

*Percepción de ausentismo de otros*



El 20% de los encuestados no respondieron este ítem; el 43,3% percibe que las personas se incapacitan por la sobrecarga laboral, por el mal clima laboral con los líderes y para poder descansar; mientras que el 30% refiere que las personas faltan al trabajo por falta de compromiso, responsabilidad y pereza; por su parte, el 6% considera que la empresa no ejerce control ante las no asistencias al trabajo del personal.

#### PUNTOS DE VENTA (PDV)

##### *Cargas laborales*

El 29,16% de los trabajadores que trabajan en puntos de venta consideran que sus funciones y responsabilidades no están claramente definidas; mientras tanto, el 70,83% se encuentra de acuerdo con la definición de sus responsabilidades laborales.

El 60,41% manifiesta que las cargas de trabajo no se encuentran bien distribuidas; mientras el 39,58% considera que sí lo están.

Respecto a la retroalimentación que reciben del desempeño de sus funciones, el 47,16% manifiesta estar conforme; frente al 52,83% que refiere no estarlo.

##### *Dirección del área de trabajo*

El 37,7% consideran estar de acuerdo con el direccionamiento de su jefe directo; frente al 62,25% que no están muy conformes con la dirección de su superior.

El 35,41% refiere que su jefe directo comunica oportunamente asuntos importantes para que sus subordinados cumplan con sus funciones. Complementariamente, el 64,58% no se encuentra muy satisfecho con las comunicaciones de su supervisor ante las funciones que debe realizar.

El 39,58% manifiesta no estar tan satisfecha con la delegación de responsabilidades de sus cargos; frente al 60,41% que sí se encuentra satisfecho.

El 39,58% considera que el jefe directo no tiene en cuenta a las personas a cargo para su toma de decisiones; ante el 60,41% que sí se encuentra satisfecho.

Vinculando los dos puntos anteriores, puede verse que hay una relación de satisfacción importante entre las percepciones de que el jefe tenga en cuenta a los colaboradores para la toma de decisiones y la delegación de responsabilidades.

El 79,16% refieren que sus ideas no se tienen en cuenta para el mejoramiento de los procesos; en contraposición al 20,83% que manifiesta que sus ideas si son tenidas en cuenta.

El 52,33% considera que la comunicación con su jefe directo es fácil y rápida; por el contrario, el 47,66% que considera que no es así.

#### *Ambiente laboral*

El ambiente laboral en los puntos de venta (PDV) o restaurantes en torno a la relación entre compañero es muy buena, manifiestan percibir un ambiente de trabajo agradable, de colaboración y se sienten parte de un equipo. Lo anterior, se contrasta al analizar las respuestas direccionadas a la solución de conflictos por parte de los jefes inmediatos o directos, ya que los encuestados manifestaron un alto índice de inconformidad en este punto.

#### *Comunicación*

La mayoría de los trabajadores de los puntos de venta perciben que tienen una fácil comunicación con su jefe directo, que la comunicación interna es óptima en su área y que pueden expresar con facilidad sus opiniones en su lugar de trabajo; no

obstante, se evidencia que hay una inconformidad en más del 30% de la población en torno a que consideran que la información proporcionada para el cumplimiento de sus funciones no es la necesaria. Además, manifiestan que la coordinación de su jefe directo no es adecuada.

#### *Instalaciones*

La percepción que tienen los colaboradores de la idoneidad de las instalaciones en las que laboran, puede verse que el 31,2% considera que las condiciones en las que trabajan no son seguras; frente al 69,8% que opinan lo contrario. Respecto a las condiciones ambientales, el 33,3% piensan que estas no facilitan el desempeño de sus funciones; contrario a esto, el 66,6% opina que si lo facilitan. El 35,4% de la población indica que su área de trabajo no es adecuada para realizar sus actividades laborales.

#### *Capacitación y formación*

En cuanto a este componente se identifica que hay una importante inconformidad respecto a los procesos formativos cuando hay cambios en los procesos, en la capacitación para identificar aspectos a mejorar en el rol cotidiano; respecto a lo percibido en torno a las capacitaciones propias de su cargo se debe identificar qué tipo de mejora debe implementarse en el proceso de formación que permitan una adecuada realización de funciones de los trabajadores.

#### *Motivación*

El 41,6% manifiesta que no se encuentra motivada para realizar su trabajo.

El 62,5% percibe que las tareas realizadas no tienen reconocimiento alguno.

El 47,9% dice no estar satisfecho con su salario; frente al 52,1% refiere estar satisfecho con el salario percibido.

El 79,1% de los encuestados está de acuerdo con el horario laboral.

El 66,6% de los encuestados no se encuentra satisfechos con las actividades de bienestar realizadas por la empresa; frente al 33,3% que refiere estar satisfecho con este tipo de actividades.

El 62,5% manifiesta que no ha recibido sus vacaciones a tiempo. Vale recordar nuevamente que de acuerdo a la distribución del tiempo de permanencia en la organización, el 80,09% de los trabajadores no superan el año de trabajo.

El 56,25% de los colaboradores considera que la organización no brinda oportunidades de crecimiento dentro de ella.

#### *Impacto de mi ausentismo en el equipo de trabajo*

La percepción que tienen los colaboradores de lo que sucede en su área de trabajo cuando faltan arroja las siguientes percepciones: el 85,41% de los colaboradores consideran que hay sobrecarga laboral, aumentando la probabilidad de generar retrasos en las entregas y alteraciones del clima laboral.

#### *Impacto del ausentismo de un compañero de mi equipo de trabajo*

El 77,1% de los encuestados refiere que se genera una sobrecarga laboral en su equipo de trabajo. Al comparar este resultado con la percepción del ausentismo personal puede verse una disminución en la atribución a la sobrecarga laboral cuando es otro el que falta al trabajo.

#### *Flexibilidad de la empresa ante el ausentismo*

El 61,5% percibe que la empresa es flexible con el ausentismo. En los puntos de venta todos respondieron este ítem.

*Frecuencia del ausentismo laboral*

El 35,4% manifiesta que se ha ausentado en los últimos seis meses; el 64,58% refiere que no ha faltado. Al preguntarles a los colaboradores por los motivos que los llevaron a faltar al trabajo, es importante comentar que 15 personas tuvieron una falta justificada frente a 5 personas de ausencias que no pudieron justificarse.

*Convivencia y personas a cargo*

El 39,58% de la población refiere que vive con padre y madre; el 51,16% vive con pareja e hijos, con sus hijos o con todo su núcleo familiar. Por otra parte, el 66,6% de las personas tienen a cargo entre 1 y 3 (incluyéndose a ellos mismos); frente al 33,3% que tiene a cargo 4 personas o más. Cabe resaltar que 3 personas viven solas.

*Duración trayecto de la casa al trabajo y viceversa*

El 45,8% indican que gastan entre 1 y 2 horas de su casa al trabajo; el 12,5% gasta más de dos horas en llegar al trabajo; por su parte, el 41,6% tarda menos de una hora.

*Medio de transporte para llegar al trabajo*

El 25% asiste al trabajo en un medio de transporte propio; frente al 75% que acude en un medio de transporte público. Respecto a este último porcentaje, el 33,4% utiliza más de dos transportes. Lo anterior, se relaciona con lo mismo que sucede en zona franca, pero en mayor proporción, ya que es mayor la cifra de trabajadores que llega al trabajo transportándose en un vehículo de servicio público.

*Percepción de ausentismo de otros*

Cabe mencionar que en este componente los trabajadores enunciaron más de una opción, que consideraron justificaba el ausentismo laboral del personal.

Teniendo en cuenta lo anterior, se analizan los datos en torno a menciones de razones. Así pues, según la información encontrada la mayor cantidad de menciones está relacionada con la falta de motivación (relacionada con falta de actividades de bienestar, problemas del transporte, rotación de puntos de venta, sobrecarga laboral y no conformidad con su trabajo), irresponsabilidad, por calamidad doméstica y por flexibilidad laboral ante las ausencias.

## 10. DISCUSIÓN

Durante la realización de esta investigación, se generó los resultados de la pregunta problema a las causas por las cuales se genera el ausentismo laboral dentro de la compañía, evidenciando una vinculación del ausentismo con motivación y distancia de los trabajadores a sus casas, dando así también las justificaciones de su ausencia y así mismo brindando ideas para las posibles soluciones

Teniendo en cuenta el orden de los resultados, se evidenció una posible relación entre las ausencias y el tiempo de desplazamiento entre sus casas al trabajo y viceversa; el promedio de los resultados en zona franca y restaurantes es del 44.5% que menciona durar más de dos (2) horas en su desplazamiento, siendo un factor relevante y posible causa de ausencia al trabajo.

Las justificaciones que los trabajadores indicaron frente a su inasistencia han sido en su mayoría por incapacidad médica “general”, pero, esto está asociado a la falta de motivación, describiéndolo como: Sobrecarga laboral, Rotación de puntos, ambiente laboral, presión de sus jefes inmediatos, falta de actividades de bienestar, oportunidades de crecimiento, flexibilidad de la empresa ante las ausencias, pereza. Complementariamente, se evidenció similitudes de respuestas por las preguntas de la percepción de los trabajadores hacia la ausencia de otro y ante su misma inasistencia, ya que se muestra una conciencia de la sobrecarga laboral; pero, aun así, se siguen generando faltas a su trabajo.

Uno de los puntos más mencionados frente a las ausencias son la falta de motivación de los colaboradores hacia su trabajo, siendo así, la respuesta a la tercera

pregunta formulada en el planteamiento del problema. Teniendo en cuenta el registro de ausencias que mantenía la empresa (Ver Figura 2) desde agosto de 2018 a agosto de 2019, se pudo observar que la enfermedad general es la principal razón con una cantidad de 712 casos, por la cual los colaboradores se ausentan del trabajo, y teniendo en cuenta los datos arrojados en la encuesta de percepción, existe una relación de las incapacidades con la falta de motivación tanto en los puntos de venta como en zona franca, siendo mencionado no solamente en la sigla “S: Razones por las cuales la gente no asiste a trabajar en su área de trabajo”, sino también en el grupo de preguntas de motivación identificada con la sigla “G: Motivación”.

Es de aclarar, que la falta de motivación se ha relacionado por los siguientes aspectos: La no optima dirección de los líderes y supervisores en puntos de venta, presión ejercida de los jefes hacia sus trabajadores, la sobrecarga percibida por la ausencia del equipo completo de trabajadores y el no reconocimiento de las labores realizadas en zona franca y puntos de venta, influye en el interés del cumplimiento de las funciones.

Se manifiesta también una no conformidad en las capacitaciones y formaciones que la empresa brinda al personal, además, de pocas posibilidades de crecimiento dentro de la organización; estas capacitaciones las describen como no pertinentes ante los cambios de funciones, capacidad de reconocimiento de errores, descripción de funciones y la realización de estas a tiempo.

Por último, teniendo en cuenta todos los resultados evidenciados en el desarrollo de la investigación se sugieren las siguientes estrategias:



1. Realizar taller de manejo de equipos a los líderes de los diferentes procesos (coach e inteligencia emocional).
2. Revisar la pertinencia y eficacia de los procesos de capacitación que tiene la compañía para determinar si el contenido y la metodología con que se realiza es la adecuada.
3. Generar un programa de incentivos que retribuya al cumplimiento de horarios.
4. Diseñar e implementar un programa de bienestar laboral acorde a las características generales de la población trabajadora.
5. Incentivar la motivación hacia el rol desempeñado y hacia la empresa a través de la implementación de beneficios atractivos orientados según las características de la población.
6. Generar oportunidades de crecimiento y desarrollo dentro de la empresa. Con el objetivo de poner en marcha estrategias de retención de talento de personal calificado y no calificado, favoreciendo la disminución de la rotación de personal.
7. Divulgar y hacer efectivo lo dispuesto en el reglamento interno de trabajo, poniendo en práctica los correctivos pertinentes ante el ausentismo laboral.

## 11. CONCLUSIONES

Se concluye que para posteriores análisis se debe relacionar los diagnósticos de enfermedades con los posibles riesgos asociados a los puestos de trabajo, puesto que fue un foco de la investigación

Lo anterior se sugiere con el objetivo de que de manera conjunta entre área de Personal y el área de Seguridad y Salud en el Trabajo puedan proponer programas de prevención de enfermedades de manera focalizada y generando prácticas saludables.

Se sugiere realizar al 100% la aplicación de la encuesta sociodemográfica y aplicación de la batería de riesgo psicosocial para identificar los riesgos que pueden ocasionar la sobrecarga laboral que manifiestan los colaboradores hoy en día.

Se sugiere realizar la revisión de las descripciones de cargo y asignación salarial con el fin verificar y delimitar la claridad de las funciones asignadas.

## 12. REFERENCIAS

- (1989). Bogota: Ministerio De Trabajo Y Sedguridad Y Social De Salud. Obtenido de  
<http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/Resolucion%201016%20de%2089.%20Progrmas%20de%20Salud%20Ocupacional.pdf>
- (1993). *Ley 100*. Bogota, Colombia: EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. Obtenido de  
[http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0100\\_1993.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0100_1993.html)
- (02 de 06 de 1994). *Decreto 1281*. Bogota: Ministerio De Trabajo Y Seguridad Social. Obtenido de  
[http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/decreto\\_1281\\_1994.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_1281_1994.html)
- Barbosa, G. F. (23 de 11 de 2016). *Trabajadores felices, hacen empresas más rentables y exitosas*. Obtenido de Dinero:  
<https://www.dinero.com/empresas/articulo/trabajadores-felices-hacen-empresas-mas-rentables-y-exitosas/239207>
- (1979). *De la Protección del Medio Ambiente*. Bogotá: Congreso de Colombia. Obtenido de  
[http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/ley\\_9\\_1979.Codigo%20Sanitario%20Nacional.pdf](http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/ley_9_1979.Codigo%20Sanitario%20Nacional.pdf)
- Decreto 1295. (1994). Bogota, Colombia: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Obtenido de  
[http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/decreto\\_1295\\_1994.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_1295_1994.html)

- Decreto 2644. (1994). Bogota, Colombia: Ministerio de Trabajo. Obtenido de [https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/decreto\\_2644\\_1994.htm](https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/decreto_2644_1994.htm)
- (1984). *Decreto 614* . Ministerio De Trabajo Y Seguridad Social. Obtenido de [http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/decreto\\_614%2084%20Organizacion%20y%20Administracion%20Salud%20Ocupacional.pdf](http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/decreto_614%2084%20Organizacion%20y%20Administracion%20Salud%20Ocupacional.pdf)
- Decreto 692. (1995). Bogota, Colombia: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=14928>
- El Restaurante del sector Gastronómico* . (2019). Obtenido de El Restaurante del sector Gastronómico .
- El Tiempo-Periodico. (10 de 9 de 2018). Lunes, cuando más se falta al trabajo en el país. *Lunes, cuando más se falta al trabajo en el país*.
- Enrique, S. (2011). *Heraldo de Aragon*. Obtenido de Heraldo de Aragon: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/los-expertos-analizan/motivacion-laboral-los-expertos-analizan/lectura-recomendada-un-buen-articulo-de-motivacion/>
- Frank, M. (18 de 05 de 2010). Clasificación de la Investigacion. Obtenido de [https://selinea.unidep.edu.mx/files/528to832\\_r649220160427120000289061.pdf](https://selinea.unidep.edu.mx/files/528to832_r649220160427120000289061.pdf)
- Guerra, J. A. (2011). Motivacion Laboral. *Portafolio*.
- Legis. (02 de 2019). *Legal Legis*. Obtenido de Legal Legis: [http://legal.legis.com.co/document/Index?obra=legcol&document=legcol\\_46de196963114b319f6f857c71866976](http://legal.legis.com.co/document/Index?obra=legcol&document=legcol_46de196963114b319f6f857c71866976)

Ley 1072. (2015). *Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo*. Bogota, Colombia: Ministerio Del Trabajo. Obtenido de <http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>

Ley 1468 Licencia de Maternidad, Art 1 (Presidencia de la Republica 30 de 06 de 2011).

Ley 1562. (2012). Bogota, Colombia: Congreso De La Republica. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>

Lopez, J. (2005). *Motivacion laboral y gestion de recursos Humanos en la Teoria de Frederick Herzberg*. Lima: Gestion en el Tercer Milenio.

Marin, A. (1992). *Sociologia de la Empresa 5ta Edicion*. Madrid: Iberico Europea Ediciones.

*Ministerio de Trabajo*. (2019). Obtenido de Ministerio de Trabajo: <http://www.mintrabajo.gov.co/el-ministerio/nuestra-funcion/presentacion-del-ministerio>

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (1991). *Enciclopedia de salud y seguridad en Trabajo OIT*. España: Chantal Dufresne, BA.

(1986). *Ministerio de Trabajo y Seguridad Social*. Bogota: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Obtenido de <http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/Resolucion%202013%20de%201986>

%20Organizacion%20y%20Funcionamiento%20de%20Comites%20de%20higiene%20y%20SI.pdf

Molinera, J. (2006). *Ausentismo laboral 2da edicion*. Madrid: Fundacion Confemetal.

Muñoz, A., & Ramírez, M. (06 de 2014). La motivación de los empleados: más allá de la “zanahoria y el garrote”. Medellín, Colombia. Obtenido de SciELO Colombia.

Naranjo Pereira , M. L. (2009). MOTIVACIÓN: PERSPECTIVAS TEÓRICAS Y ALGUNAS CONSIDERACIONES DE SU IMPORTANCIA EN EL ÁMBITO EDUCATIVO. *Educación*, 3, 153-170. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058010.pdf>

Pickers, S. (04 de 11 de 2015). *Psyma*. Obtenido de Psyma: <https://www.psyma.com/company/news/message/como-determinar-el-tamano-de-una-muestra>

Quintero Angarita, J. R. (9 de 05 de 2011). *Teoria y paradigma Educativos*. Obtenido de Teoria y paradigma Educativos: <http://paradigmaseducativosuft.blogspot.com/2011/05/figura-1.html>

Resolución 0312. (2019). *Estandares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud y el Trabajo SG-STT*. Ministerio de Trabajo. Obtenido de <http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+0312-2019-+Estandares+minimos+del+Sistema+de+la+Seguridad+y+Salud.pdf>

Resolucion 1401. (2007). Bogota, Colombia: Ministerio de la Proteccion Social. Obtenido de

[https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/OtraNormativa/R\\_MPS\\_1401\\_2007.pdf](https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/OtraNormativa/R_MPS_1401_2007.pdf)

(1979). *RESOLUCIÓN 2400 DE 1979*. Bogotá: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Obtenido de <http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/Res.2400-1979.pdf>

Riquelme, M. (30 de Mayo de 2018). *Web y Empresas*. Obtenido de Web y Empresas: <https://www.webyempresas.com/ausentismo-laboral/>

RUES. (10 de 10 de 2019). *Registro Unico Empresarial*. Obtenido de Registro Unico Empresarial: <https://www.rues.org.co/Expediente>

Ryan, R. M., & Deci, E. (2000). La Teoría de la Autodeterminación y la Facilitación de la Motivación Intrínseca, el Desarrollo Social, y el Bienestar. *Department of Clinical and Social Sciences in Psychology, University of Rochester, Rochester*.

Sánchez, D. C. (5 de 09 de 2015). Ausentismo laboral: una visión desde la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo. *Revista Salud Bosque*.

Tatamuez-Tarapues, R. A., Domínguez, A. M., & Matabanchoy-Tulcán, S. M. (2019). Revisión sistemática: Factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina. *Universidad y Salud*, 13.

Universidad Carlos III de Madrid. (s.f.). *Universidad Carlos III de Madrid*. Obtenido de <https://www.uc3m.es/ss/Satellite?c=Page&cid=1371206582947&pagename=UC3MInstitucional%2FPage%2FResultadosBuscadorGeneral&q=amalonso%20tabla>

## 13. ANEXOS

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN  
Octubre de 2019

Estudiantes de la especialización en Gerencia Del Talento Humano y Riesgos Laborales de la Corporación Universitaria Unitec están desarrollando una investigación relacionada con el talento humano, por lo tanto, se ha diseñado la presente encuesta y agradecemos su participación.

\* La encuesta tiene tiempo aproximado para su diligenciamiento de seis minutos.

Siéntase libre de responder con total sinceridad, los resultados serán utilizados exclusivamente con fines académicos.

EDAD	_____
CARGO	_____
ÁREA DE TRABAJO	
¿LABORA EN RESTAURANTE?	Sí _____ No _____
¿ESTA EN LA ZONA FRANCA?	Sí _____ No _____

Por favor, indicar el grado de acuerdo o desacuerdo respecto a las siguientes afirmaciones

A	CON RELACIÓN A MIS FUNCIONES Y CARGAS DE TRABAJO	Totalmente de acuerdo	Deacuerdo de acuerdo	No deacuerdo ni en acuerdo	Deacuerdo deacuerdo	Totalmente deacuerdo
1	Mis funciones y responsabilidades estan claramente definidas, por lo tanto se lo que se espera de mí.					
2	Las cargas de trabajo están bien distribuidas.					
3	Recibo retroalimentación de la funciones que desempeño en mi puesto de trabajo.					
B	CON RELACIÓN A LA DIRECCION DEL ÁREA DE TRABAJO	Totalmente de acuerdo	Deacuerdo de acuerdo	No deacuerdo ni en acuerdo	Deacuerdo deacuerdo	Totalmente deacuerdo
1	Mi jefe directo ejerce y desarrolla sus funciones de forma efectiva.					
2	Mi jefe directo me comunica de manera oportuna los asuntos relevantes para cumplir en mi función.					
3	Mi jefe directo delega funciones de responsabilidad de manera efectiva.					
4	Mi jefe directo toma decisiones teniendo en cuenta el personal a cargo.					
5	Mis ideas para mejorar los procesos de mi área de trabajo son tenidas en cuenta.					
6	Es de rápido y fácil acceso comunicarme con mi jefe directo.					
C	AMBIENTE LABORAL	Totalmente de acuerdo	Deacuerdo de acuerdo	No deacuerdo ni en acuerdo	Deacuerdo deacuerdo	Totalmente deacuerdo
1	Mi relación con los compañeros de trabajo es buena.					
2	Es habitual la colaboración para lograr las tareas diarias.					
3	Me siento parte de un equipo de trabajo.					
4	Estoy de acuerdo con la manera en que se solucionan los problemas dentro del área de trabajo.					
5	El ambiente de mi trabajo me genera bienestar.					
D	COMUNICACIÓN	Totalmente de acuerdo	Deacuerdo de acuerdo	No deacuerdo ni en acuerdo	Deacuerdo deacuerdo	Totalmente deacuerdo
1	La comunicación interna dentro de mi área de trabajo es adecuada.					
2	Es fácil comunicarme con mi jefe directo.					
3	Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo					
4	Expreso con facilidad mis opiniones en mi lugar de trabajo.					
5	La coordinación que me da mi jefe inmediato es adecuada para la realización de mis actividades					
E	INSTALACIONES	Totalmente de acuerdo	Deacuerdo de acuerdo	No deacuerdo ni en acuerdo	Deacuerdo deacuerdo	Totalmente deacuerdo
1	Las condiciones en las que trabajo son seguras.					
2	Las condiciones ambientales de mi espacio de trabajo (iluminación, decoración, ruidos, ventilación) facilitan mi desempeño en el trabajo.					
3	Las instalaciones de la empresa y de mi área de trabajo (superficie,mobiliario, equipos técnicos) son adecuadas para la realización de mis actividades.					
F	CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN	Totalmente de acuerdo	Deacuerdo de acuerdo	No deacuerdo ni en acuerdo	Deacuerdo deacuerdo	Totalmente deacuerdo
1	Las capacitaciones que recibo son acordes a mi cargo dentro de la empresa.					
2	Cuando hay cambio en los procesos para la realización de mis actividades recibo la formación adecuada y a tiempo.					
3	La formación y/o capacitación que recibo me permite identificar en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora.					
G	MOTIVACIÓN	Totalmente de acuerdo	Deacuerdo de acuerdo	No deacuerdo ni en acuerdo	Deacuerdo deacuerdo	Totalmente deacuerdo
1	Estoy motivado para realizar mi trabajo.					
2	Tengo reconocimiento en las tareas que realizo.					
3	Estoy satisfecho con mi salario.					
4	Estoy satisfecho con mi horario de trabajo.					
5	Estoy satisfecho con las actividades de bienestar que genera la empresa.					
6	He recibido mis vacaciones legales a tiempo.					
7	La organización brinda oportunidades de crecimiento.					



2. Marque con una X, la respuesta mas acertada según su opinión.

<b>H</b>	<b>¿Qué puede ocurrir en mi área cuando falto al trabajo?</b>	<b>Marque</b>
	Sobrecarga laboral	
	Retraso en las entregas	
	Alteración del clima laboral	
<b>I</b>	<b>Cuando un compañero de mi área no se presenta a laborar, ¿qué sucede dentro de la misma?</b>	<b>Marque</b>
	Sobrecarga laboral	
	Retraso en las entregas	
	Alteración del clima laboral	
<b>J</b>	<b>¿La compañía es flexible cuando un trabajador no se presenta a laborar?</b>	<b>Marque</b>
	Si	
	No	
<b>K</b>	<b>¿El los últimos 6 meses me he ausentado de mi puesto de trabajo?</b>	<b>Marque</b>
	Si	
	No	
<b>L</b>	<b>La razón de mi ausencia al trabajo fue debido a:</b>	<b>Marque</b>
	Incapacidad médica	
	Licencia no remunerada	
	Licencia remunerada	
	Diligencias personales	
	Licencia por embarazo mío o de mi pareja	
	Otras: Escriba cuál	
<b>M</b>	<b>¿Con quién vivo?</b>	<b>Marque</b>
	Solo	
	Con: Mamá, papá, hermanos	
	Con hijos y mi pareja	
	Con mi pareja	
	Todos los anteriores	
	Otro: Escriba con quién	
<b>N</b>	<b>Incluyéndome, ¿cuántas personas dependen económicamente de mí?</b>	<b>Marque</b>
	de 1 a 3	
	de 4 a 6	
	Más de 6	
<b>O</b>	<b>Duración de mi trayecto de viaje - de la casa a la empresa -</b>	<b>Marque</b>
	entre 30 minutos y 1 hora	
	entre 1 y 2 horas	
	Más de 2 horas	
<b>P</b>	<b>Duración de mi trayecto de viaje - de la Empresa a mi casa -</b>	<b>Marque</b>
	entre 30 minutos y 1 hora	
	entre 1 y 2 horas	
	Más de 2 horas	
<b>Q</b>	<b>¿El medio de transporte que utilizo frecuentemente para llegar a mi trabajo es?</b>	<b>Marque</b>
	Servicio Público (buses, transmilenio, flotas, etc.)	
	Vehículo propio: Escriba cual	
<b>R</b>	<b>¿Cuántos tipos de transporte utilizo para llegar a mi lugar de trabajo?</b>	<b>Marque</b>
	Solo 1	
	Entre 2 y 3	
	Más de 3	
<b>S</b>	<b>Según mi criterio ¿Cuál sería las razones por las cuales la gente no asiste a trabajar en su área de trabajo?</b>	

**CESIÓN DE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL**

Por intermedio del presente documento en nuestra calidad de autoras o titulares de los derechos de propiedad intelectual de la obra que adjuntamos, titulada CAUSAS DEL AUSENTISMO LABORAL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR ALIMENTOS, autorizo a la Corporación universitaria Unitec para que utilice en todas sus formas, los derechos patrimoniales de reproducción, comunicación pública, transformación y distribución (alquiler, préstamo público e importación) que me corresponden como creador o titular de la obra objeto del presente documento.

La presente autorización se da sin restricción de tiempo, ni territorio y de manera gratuita. Entiendo que puedo solicitar a la Corporación universitaria Unitec retirar mi obra en cualquier momento tanto de los repositorios como del catálogo si así lo decido.

La presente autorización se otorga de manera no exclusiva, y la misma no implica transferencia de mis derechos patrimoniales en favor de la Corporación universitaria Unitec, por lo que podré utilizar y explotar la obra de la manera que mejor considere. La presente autorización no implica la cesión de los derechos morales y la Corporación universitaria Unitec los reconocerá y velará por el respeto a los mismos.

La presente autorización se hace extensiva no sólo a las facultades y derechos de uso sobre la obra en formato o soporte material, sino también para formato electrónico, y en general para cualquier formato conocido o por conocer. Manifiesto que la obra objeto de la presente autorización es original y la realicé sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es de mi exclusiva autoría o tengo la titularidad sobre la misma. En caso de presentarse cualquier reclamación o por acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en cuestión asumiré toda la responsabilidad, y saldré en defensa de los derechos aquí autorizados para todos los efectos la Corporación universitaria Unitec actúa como un tercero de buena fe. La sesión otorgada se ajusta a lo que establece la ley 23 de 1982.

Para constancia de lo expresado anteriormente firmo, como aparece a continuación.

Firma,

DIANA DEL PILAR ARIZA  
CC.1.032.405.032 Bogotá

YESI CATALINA LLANOS,  
CC. 1018455075 Bogotá

LEIDY YESSÉNIA RAMOS  
CC. 1.053.326.657 Chiquinquirá

ELIANA ANDREA REYES  
CC 1.094.243.781 Pamplona

LINA MARIA VIDES  
CC. 1.019.081.669 Bogotá