



Causas de ausentismo laboral de los empleados de una empresa administrativa en el área de Call
Center de la ciudad de Medellín, durante el primer semestre del año 2023

Dora Yerline Moreno Higueta

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo

abril de 2024

Causas de ausentismo laboral de los empleados de una empresa administrativa en el área de Call
Center de la ciudad de Medellín, durante el primer semestre del año 2023

Dora Yerline Moreno Higueta

Monografía presentado como requisito para optar al título de Administrador en Seguridad y
Salud en el Trabajo

Asesor(a)

Andrés Felipe Montoya Giraldo

Profesional en Gerencia de Sistemas de Información en Salud

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo

abril de 2024

Agradecimientos

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a Dios por su constante guía y fortaleza durante todo el proceso de esta investigación. Su presencia ha sido una fuente de inspiración y sostén en cada etapa de este proyecto.¹

Asimismo, deseo extender mi gratitud a la empresa que nos permitió hacer esta investigación, por su apoyo y colaboración. Desde el inicio, estuvo muy interesada en que se hiciera esta investigación y brindó toda la información y evidencias que han enriquecido enormemente este estudio.

Agradezco especialmente al profesor Andrés Felipe Montoya Giraldo, cuya orientación y dedicación han sido fundamentales para el éxito de este trabajo. Su parte técnica y consejos han sido una luz en el camino, permitiéndome retarme para poder alcanzar los desafíos con confianza y determinación.

Gracias a todos los que han sido parte de este viaje. Su apoyo incondicional ha sido fundamental para el éxito de esta investigación sobre el ausentismo en el área de Call Center. Que este trabajo contribuya positivamente al crecimiento y desarrollo de nuestro entorno laboral, académico y a los futuros proyectos que vayan a construir los que ingresen a esta u otra institución.

¹ Dios ha concedido a la humanidad la capacidad de investigar, está en nosotros lograr que sea una herramienta para crear un mundo mejor y facilitar el bienestar integral de todos los seres humanos. (Hernandez Sampieri, 2020)

Tabla de Contenido

Lista de tablas.....	6
Lista de figuras.....	7
Resumen.....	8
Abstract.....	9
Introducción	10
1 Sublínea de investigación	11
2 Planteamiento del problema.....	12
2.1 Descripción del problema	12
2.2 Formulación de la pregunta problema	14
3 Justificación.....	14
4 Objetivos.....	15
4.1 Objetivo general.....	15
4.2 Objetivos específicos	15
5 Marco de referencia	16
5.1 Marco teórico	16
5.2 Estado del arte.....	20
5.3 Marco legal	23
6 Metodología.....	27
6.1 Tipo de estudio.....	27
6.2 Población.....	28
6.3 Técnicas e instrumentos de recolección de la información (se puede dividir en tipo de investigación, el enfoque y el alcance de la investigación)	28

6.4	Descripción de las variables.....	28
7	Resultados	29
7.1	Identificación de ausentismo laboral de la empresa	29
7.2	Caracterización del ausentismo laboral	30
7.3	Estrategias	35
8	Análisis o discusión de resultados	36
9	Conclusiones y recomendaciones	39
10	Recomendaciones.....	40
11	Referencias	41

Lista de tablas

<i>Tabla 1.</i>	23
<i>Normativa de ausentismo laboral</i>	23
<i>Tabla 2.</i>	28
<i>Descripción de las variables</i>	28
<i>Tabla 3.</i>	35
<i>Estrategias para la disminución del ausentismo</i>	35

Lista de figuras

Figura 1.....	30
Ausentismo por mes.....	30
Figura 2.....	32
Ausentismo por día	32
Figura 3.....	33
Ausentismo por género.....	33
Figura 4.....	34
Ausentismo por diagnóstico	34

Resumen

El proyecto de investigación se enfocó en el análisis del ausentismo en el área del Call Center, identificando las razones detrás de las ausencias, específicamente aquellas relacionadas con estrés, migrañas, cefaleas y diligencias personales. Los resultados revelaron que un número considerable de empleados faltaban al trabajo debido a que se estaban incapacitando y su diagnóstico apuntaba a cefaleas, entendiendo que puede ser una posible consecuencia del estrés laboral y otros factores ambientales dentro del Call Center. Se observó una similitud significativa entre el nivel de estrés laboral que demanda el cargo y sus funciones, ya que son muy demandantes. Este hallazgo indica que el ambiente de alta presión y las exigencias del trabajo podrían estar contribuyendo al desarrollo de estas consecuencias.

Además, se descubrió que algunos empleados se ausentaban para realizar diligencias personales y también están en búsqueda de mejorar su calidad de vida a nivel laboral, por lo que acuden a muchas entrevistas. Estas ausencias inicialmente catalogadas como diligencias personales son pasadas como ausencias por “diagnósticos médicos” Este hallazgo subraya la importancia de considerar hacer una investigación más profunda de las incapacidades que llegan a la HR Business Partnert y sugiere que la atención ante estas “incapacidades” tengan un mejor manejo.

En conclusión, estos resultados resaltan la necesidad de abordar el estrés laboral y promover un ambiente de trabajo saludable para reducir las ausencias relacionadas con cefaleas, también se sugiere la importancia de implementar políticas y programas que apoyen el bienestar integral de los empleados, incluyendo el acceso a servicios médicos para el diagnóstico y tratamiento adecuado de condiciones de salud como las cefaleas. En última instancia, estas

medidas no solo pueden ayudar a reducir el ausentismo, sino también a mejorar la salud y la productividad laboral en el Call Center.

***Palabras clave:** Ausentismo laboral, Call Center, estrés, controles administrativos, productividad laboral.*

Abstract

The research project focused on analyzing absenteeism in the Call Center area, identifying the reasons behind the absences, specifically those related to stress, migraines, headaches, and personal errands. The results revealed that a considerable number of employees were absent from work due to being incapacitated, with their diagnosis pointing to headaches, understanding that it could be a possible consequence of work-related stress and other environmental factors within the Call Center. A significant similarity was observed between the level of work stress demanded by the position and its functions, as they are very demanding. This finding indicates that the high-pressure environment and job demands could be contributing to the development of these consequences.

Additionally, it was discovered that some employees were absent to attend to personal errands and were also seeking to improve their quality of life at work, hence attending many interviews. These absences initially categorized as personal errands are reported as absences due to "medical diagnoses." This finding underscores the importance of considering conducting a more in-depth investigation into the incapacities that reach the HR Business Partner and suggests that attention to these "incapacities" should be better managed.

In conclusion, these results highlight the need to address work-related stress and promote a healthy work environment to reduce absences related to headaches. It is also suggested to implement policies and programs that support the overall well-being of employees, including

access to medical services for the proper diagnosis and treatment of health conditions such as headaches. Ultimately, these measures can not only help reduce absenteeism but also improve health and work productivity in the Call Center.

Keywords: Work absenteeism, Call Center, stress, administrative controls, work productivity,

Introducción

El problema del ausentismo laboral en el área de Call Center es un tema de gran relevancia en el ámbito empresarial. Este ha sido objeto de creciente atención debido a su impacto significativo en la productividad, el bienestar de los empleados y el desempeño general de la organización. Ante este panorama, surge la necesidad de abordar esta problemática de manera integral, comprendiendo las diversas causas y factores que contribuyen a ella.

En general el crecimiento del ausentismo de los sectores de Call Centers en los últimos años ha dado lugar a una mayor incidencia de ausentismo laboral, evidenciando una serie de desafíos y preocupaciones que afectan tanto a los empleados como a la empresa en su conjunto. En particular, se ha observado una alta tasa de ausencias del personal en el área de Call Center, lo que da a pensar que hay una existencia de condiciones laborales y personales que pueden estar contribuyendo a esta problemática.

Entre los factores que se han identificado como posibles causas del ausentismo en el Call Center se encuentran el estrés laboral, la insatisfacción laboral y los horarios poco flexibles, estas variables pueden crear un ambiente laboral poco propicio que afecta tanto la salud física como emocional de los empleados, lo que a su vez repercute en su asistencia al trabajo y su rendimiento laboral.

La presente investigación se enfoca en describir las causas del ausentismo laboral en el área de Call Center de una empresa administrativa en Medellín durante el primer semestre del año 2023. Este enfoque busca proporcionar una comprensión más profunda de los factores que influyen en la frecuencia y la duración de las ausencias laborales, así como identificar posibles estrategias y soluciones para abordar esta problemática de manera efectiva.

La importancia de esta investigación radica en generar un valor agregado al conocimiento existente sobre el ausentismo laboral en el contexto específico del Call Center de la empresa administrativa. Al profundizar en la comprensión de las causas y consecuencias de esta problemática, se espera poder ofrecer estrategias y medidas concretas que ayuden a mejorar el bienestar y la productividad de los empleados, así como fortalecer el desarrollo organizacional de la empresa

1 Sublínea de investigación

Promoción, prevención, cultura, educación innovación y emprendimiento en Seguridad y Salud en el Trabajo.

Contribuir al desarrollo del conocimiento acerca del ausentismo, con el fin de que las personas adquieran una cultura de prevención en materia de accidentes laborales, enfermedades laborales peligrosos y riesgos al interior de sus ambientes de trabajo a corto, mediano y largo plazo y así poder abordarlos de la mejor manera, esta sublínea no sólo busca cumplir con la normatividad legal vigente Colombiana en materia de SST, sino también fomentar una cultura en materia de SST y como tal una cultura y practicas organizacionales que promuevan un ambiente de trabajo sano y seguro que valore la prevención de accidentes y enfermedades laboral.

El área del Call Center es vulnerable, debido a varios factores como el estrés laboral, la insatisfacción laboral y el tiempo que sacan para hacer diligencias personales en los Call Centers

subraya la necesidad de una intervención significativa en materia de seguridad y salud en el trabajo.

En resumen, la sublínea "Promoción, prevención, cultura, educación innovación y emprendimiento en Seguridad y Salud en el Trabajo" busca abordar los desafíos relacionados con la seguridad y la salud en el trabajo de manera integral y proactiva. En el caso de los Call Centers, esto implica reconocer su vulnerabilidad y tomar medidas necesarias para reforzar el cumplimiento de la normatividad legal colombiana en materia de seguridad y salud en el trabajo, priorizando el bienestar de los trabajadores a corto, mediano y largo plazo.

2 Planteamiento del problema

2.1 Descripción del problema

Esta investigación se realiza, con el fin de describir las causas de ausentismo laboral de los empleados de una empresa administrativa en el área de Call Center. Ésta surge de la necesidad de abordar un problema persistente en el ámbito laboral, donde el área del Call Center se destaca como vulnerable ya que presenta una alta tasa de ausentismo del personal.

El ausentismo en el área del Call Center es uno de los problemas más significativos que afecta a los recursos financieros de la unidad de negocio. Durante el tiempo de ausencia, se pierde productividad y dependiendo del rol, el impacto puede ser aún mayor. Por ejemplo, en el caso de un empleado encargado de ingresar órdenes en el sistema por miles de dólares al día, la simple falta de un día puede perjudicar gravemente al negocio y, por consiguiente, a la empresa en su conjunto.

El ausentismo en el Call Center provoca una disminución en la capacidad de la unidad de negocio para satisfacer las demandas de los clientes. Esto a su vez genera una sobrecarga de trabajo para los demás colaboradores, especialmente durante períodos de alta demanda o picos de

actividad. Esta situación no solo afecta la eficiencia y la calidad del servicio ofrecido, sino que también puede tener un impacto negativo en la satisfacción de los clientes y en la reputación de la empresa. Por lo tanto, es crucial abordar este problema de ausentismo de manera efectiva, implementando estrategias para reducirlo y promoviendo un ambiente de trabajo saludable y motivador que fomente la retención y el compromiso de los empleados.

Esta problemática no sólo ocurre en los Call Centers, sino que también en otro tipo de empresa en la cual se ha evidenciado con el paso del tiempo un crecimiento del ausentismo de los trabajadores que conforman esta área (Call Center), a diferencias de otras áreas, se evidencia enfermedades de migrañas, cefaleas, estrés, horarios pocos flexibles, problemas familiares, laborales y personales, causando así la gran problemática del ausentismo en los empleados de la empresa administrativa en el área del Call Center en el primer semestre del año 2023 en Medellín. (Borda, Rolon, & Gonzalez, 2017)

El estrés laboral pueden afectar la calidad del trabajo, disminuyendo la credibilidad de la empresa ante los clientes, afectando y ocasionando un riesgo reputacional en el mercado, los problemas familiares también pueden influir en su desempeño laboral. Además, desde una perspectiva monetaria, el ausentismo laboral ocasionado por estas problemáticas puede resultar en costos adicionales para la empresa, tanto en términos de pérdida de productividad como en gastos asociados con la contratación y capacitación de nuevos empleados para cubrir las ausencias. (Hernandez Gutierrez Flores, 2013)

Es fundamental que la empresa reconozca y aborde estas problemáticas de manera integral, y aunque en varias ocasiones primen la operación, se debe implementar medidas para mejorar las condiciones laborales, promover un ambiente de trabajo saludable y brindar apoyo a sus empleados en aspectos tanto profesionales como personales. Esto no solo beneficiará la

productividad y la reputación de la empresa, sino que también contribuirá al bienestar y la satisfacción de los trabajadores.

2.2 Formulación de la pregunta problema

¿Cuáles son las causas de ausentismo laboral de los empleados de una empresa administrativa en el área de Call Center de la ciudad de Medellín, durante el primer semestre del año 2023?

3 Justificación

Los Call Centers, se identifican como centros de llamadas que facilitan la interacción entre una determinada organización y sus proveedores, principalmente sus clientes. Esto se logra mediante la integración de medios de comunicación como el teléfono y el computador, que permiten el acceso directo a diversos aplicativos y sistemas internos propios de cada una de las compañías en pro de la solución de las necesidades de los clientes. Lo anterior apunta a un portafolio que integra tanto servicios de cobranzas, ventas, servicios al cliente como también la retención de clientes, entre otros. Es importante que estos centros de atención al cliente, que son considerados el activo más importante de las organizaciones, sean escenarios donde prevalezca la buena comunicación y donde prime un clima laboral óptimo que permita el normal desarrollo de las operaciones que conllevan a la satisfacción de los usuarios finales. (Hernández Herrera, Monsalve Monsalve, & Henao Gómez, 2022)

A la luz del problema se decidió hacer esta investigación y pese a que dentro de las organizaciones existen diferentes causas y consecuencias del absentismo, se pretende sólo abordar las que se presentan en el área de Call Center de una empresa administrativa en la Ciudad de Medellín.

Una vez que se hayan identificado las causas del ausentismo laboral en el área de Call Center, la investigación propuesta permitirá a la empresa implementar planes de acción y medidas específicas para abordar estas problemáticas y se cree que al contar con esta investigación, esta empresa administrativa va a obtener resultados significativos que le permitirá tener las herramientas necesarias para sobrellevar de una manera efectiva lo casos de absentismo que se le presente en el área. Estas medidas podrían incluir la mejora de las condiciones laborales, la implementación de programas de bienestar, seguridad y salud en el trabajo, y el desarrollo de estrategias para promover la motivación y el compromiso de los empleados.

En última instancia, se espera que los hallazgos de esta investigación conduzcan a una mejora significativa en el bienestar y el rendimiento de los trabajadores, así como al fortalecimiento del desarrollo organizacional de la empresa, para que sea más productiva y la unidad de negocios crezca en gran manera. Todo esto se podrá lograr al centrarse en el bienestar de sus empleados y en la calidad de vida laboral, la empresa puede fomentar un ambiente de trabajo más positivo y productivo, lo que a su vez contribuirá al éxito a largo plazo y la sostenibilidad de la unidad de negocio.

4 Objetivos

4.1 Objetivo general

Analizar las causas de ausentismo laboral de los empleados de una empresa administrativa en el área de Call Center de la ciudad de Medellín, durante el primer semestre del año 2023

4.2 Objetivos específicos

- Identificar las causas del ausentismo laboral de una empresa administrativa en el área del Call Center, de Medellín en el primer semestre del 2023.

- Caracterizar las causas del ausentismo que están afectando a los empleados del área administrativa de Medellín en el primer semestre del 2023.
- Proponer estrategias orientadas a disminuir el ausentismo laboral en el área del Call Center.

5 Marco de referencia

5.1 Marco teórico

A continuación, se presentan teorías y factores que se han identificado como influyentes en el ausentismo laboral a nivel general. Pero primero se va a exponer cuál qué es ausentismo según la OMS y la OIT:

La Organización mundial de la salud (OMS), define el ausentismo como: la inasistencia por causas justificadas o injustificadas al trabajo de un empleado. Igualmente, se considera que existe ausentismo laboral, cuando el empleado asiste al trabajo, pero realiza actividades no relacionadas con el mismo. En este mismo sentido, la Organización Internacional del trabajo (OIT) define el ausentismo como la inasistencia al trabajo de alguien que debía hacerlo. (Berón, Mejía, & Castrillón, 2021)

Ausentismo: Para determinar el origen del ausentismo debemos remitirnos al inicio del trabajo como actividad remunerada que se realizaba como sustento de una familia dentro de una sociedad, desde ese entonces se establecen relaciones entre empleado y empleador de donde se generan toda una serie de situaciones que desarrollan un ambiente laboral en algunas oportunidades, dicho ambiente puede resultar hostil, lo que trae como consecuencia la ausencia o disminución de la mano de obra y los malos resultados de la actividad laboral. Lo cual definitivamente se convierte en una problemática que da lugar al incremento del fenómeno de ausentismo laboral en todo ámbito y en todo nivel. En relación con las causas, a veces van desde la misma actividad ejercida o como consecuencia de una enfermedad física; ambos escenarios

dan origen al ausentismo laboral, el cual ha sido objeto de profundos estudios para lograr establecer no solo sus causales sino aún más importante, sus principales enfoques de manejo efectivo que logren su reducción. Ahora bien, es muy importante establecer que la ausencia no es solo un comportamiento determinado, sino que existe toda una clasificación referente al tema lo que logra la comprensión y el adecuado manejo que se le debe dar a cada tipo de ausencia. También se han creado modelos de ausentismo que dan un enfoque académico y establecen pautas de análisis que ayudan a la comprensión de este fenómeno. Incluso también se han definido determinantes individuales y a nivel organizacional que intervienen en la generación del ausentismo laboral, siendo su estudio objeto de este trabajo. Las tasas de ausencia laboral por muy modestas que sean pueden llegar a tener un costo muy elevado para una organización. A pesar de la importancia estos costos suponen, el principal problema es que muchas organizaciones mantienen sorprendentemente pobre registros de ausencia, lo que significa que la información sobre evidencia de ausentismo es a menudo difícil de establecer. Por el contrario, empresas que mantienen un buen registro de las ausencias tienen el problema de no tener una estandarización sobre lo que realmente significa ausentismo laboral ya que se manejan múltiples definiciones al respecto, esto hace que en muchos casos hace imposible verificar la presencia del fenómeno en forma real dentro de una organización. Desde el punto de vista organizacional la evaluación del fenómeno debe hacerse también desde una óptica psicosocial dado que se sabe que este también francos problemas de clima organizacional secundarios a sentimientos enmascarados de desconfianza, trabajos rutinarios, cansancio o baja autoestima, desmotivación entre muchos otros factores. Por ello, es necesario considerar tanto la no asistencia al trabajo por dolencias físicas, como también analizar las actitudes y los comportamientos negativos o no adecuados que pueden ser derivados del puesto de trabajo. (Borda, Rolon, & Gonzalez, 2017)

Por otra parte, en la investigación hecha en la Universidad de Nariño. San Juan de Pasto, Colombia las autores dice lo siguiente “El ausentismo laboral es una problemática de salud pública que presenta un creciente interés de estudio por su impacto nocivo en la economía, la competitividad de las empresas y el desarrollo del talento humano, que afecta de forma global la salud mental del trabajador, pues interfiere en el despliegue óptimo de habilidades, conocimientos, destrezas, experiencias y aptitudes de quienes se consideran el capital intelectual de la organización y un elemento fundamental para el logro del éxito organizacional. Por esta razón, se hace necesario abordar el tema con el propósito de reconocer los factores con los cuales se relaciona el ausentismo” (Tatamuez-Tarapues, Dominguez, & Matabanchoy-Tulcán, 2019)

Teoría del estrés: Según Misael V. Hernandez Gutierrez Flores dice en su trabajo de grado del año 2013 que “Las razones del interés están basadas en que el estrés parece estar vinculado con la productividad y satisfacción del trabajador y la obligación implícita de la gerencia de mejorar la calidad de vida en el trabajo. Otra razón igualmente importante es de naturaleza económica, ya que se pierden grandes cantidades de dinero por las enfermedades relacionadas con el estrés tales como hipertensión, úlceras, ataques cardíacos, etc (Hernandez Gutierrez Flores, 2013)

Se considera partir de la referencia que la teoría del estrés es relevante para entender cómo el estrés laboral puede influir en el ausentismo laboral en un Call Center. Por otro lado se ha visto cómo el estrés laboral puede afectar la salud mental y física de los trabajadores hasta el punto de llegar a faltar al trabajo. Por lo tanto, es importante que los empleadores reconozcan y manejen del estrés laboral de manera efectiva, pero que también las empresas le provean un ambiente de trabajo sano y seguro.

Según lo planteado en la intervención realizada “Bienestar y Salud Mental, un compromiso del Sector Público”, la ministra del Trabajo, Alicia Arango Olmos, informo y sensibilizo acerca de la Resolución 2404 de 2019, en la cual se adoptan una serie de instrumentos para la evaluación e identificación de factores de riesgo psicosocial en las organizaciones, dado que según los resultados obtenidos en las encuestas llevadas a cabo durante los años 2007 y 2013 para conocer las diferentes condiciones de Salud, y evidenciar que las patologías mentales derivadas del estrés se han incrementado en un 43%. El objetivo principal de este tipo de herramientas propuestas por la Dirección de Riesgos Laborales del Ministerio de trabajo, está enfocada en la identificación de los factores de riesgo psicosocial, tanto para empleados públicos, como para empleados del sector privado, generando herramientas que admitan incrementar la calidad de vida de los empleados, fortalecer el clima laboral y contribuir a la disminución del ausentismo laboral al igual que las tasas de incidentes y accidentes de trabajo a nivel Colombia e incrementar los niveles de productividad de los empleados. (Agudelo Vanegas, 2021)

Teoría de la motivación: Según los autores Stephen P.Robbins y Timothy A.Judge en el año 2018 dicen que la teoría de la motivación se refiere a los factores que influyen en la motivación de los trabajadores en el lugar de trabajo. La falta de motivación puede ser un factor que contribuya al ausentismo laboral en los Call Centers. Los trabajadores pueden sentirse desmotivados si no reciben incentivos adecuados, no se les brinda un ambiente laboral adecuado o no se les da la oportunidad de desarrollar sus habilidades. (Robbins & Judge, 2009)

En base a esto se considera que la teoría de la motivación es importante para entender cómo los incentivos y la satisfacción laboral pueden disminuir el ausentismo laboral en un Call Center. Se cree que es importante para los empleadores brindar incentivos adecuados y un

ambiente laboral positivo para motivar a los trabajadores y ser productivos en el trabajo, por otro lado, es necesario ser un poco más flexibles con el tiempo que los trabajadores del Call Center puedan llegar a requerir para hacer sus diligencias personales y así no pasen ausencias justificadas como enfermedades.

5.2 Estado del arte

Se indagó acerca de cinco (5) investigaciones que se realizaron acerca del ausentismo laboral y el ausentismo en el área de Call Center en las cuales se refleja la problemática del ausentismo y sus diferentes causas, también se ha observado que se han implementado diferentes planes de acción para prevenir el ausentismo en diferentes empresas y así poder mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

En 2017 se encontró que, “El ausentismo laboral es un problema social, económico y laboral que tiene un gran impacto sobre el trabajador que se ausenta, pero además sobre la empresa quien ve afectada su productividad, lo que al final se traduce en una desaceleración del crecimiento económico y social en diferentes sectores de la sociedad”, (Borda, Rolon, & Gonzalez, 2017) Según esta investigación se destaca la relevancia del tipo de trabajo y la motivación de los colaboradores como aspectos cruciales que influyen en el ausentismo laboral. Esto implica que la naturaleza de las tareas asignadas y el nivel de compromiso y satisfacción de los empleados con su trabajo pueden incidir significativamente en la frecuencia y duración de las ausencias en el trabajo. Por lo tanto, es fundamental diseñar un plan de intervención que aborde estos aspectos y sensibilice a las directivas de la empresa sobre su importancia. Esto podría incluir medidas como la revisión de las políticas de recursos humanos para mejorar la calidad del ambiente laboral, la implementación de programas de reconocimiento y recompensa que

fomenten la motivación de los empleados, y la evaluación de la carga de trabajo y la distribución equitativa de responsabilidades para reducir el estrés y la insatisfacción laboral.

Además, es importante que este plan de intervención sea diseñado de manera colaborativa, involucrando a los distintos niveles jerárquicos de la empresa, desde la alta dirección hasta los empleados de base, para asegurar su efectividad y aceptación en toda la organización.

En 2017 “La causa más recurrente de las ausencias del personal son los problemas al interior del hogar o de carácter personal que cuentan con una participación del 57% de la muestra escogida” (Jimenez Villalba & Marrugo Jaraba, 2017) En base a esta investigación la causa más recurrente de las ausencias del personal son los problemas al interior del hogar o de carácter personal que cuentan con una participación del 57% de la muestra escogida en la investigación de los autores. Es notable que los agentes educativos tienen problemas en económico o social, afecta la parte emocional y motivacional, haciendo deficiente el rendimiento laboral.

También podemos ver que en 2018 “El ausentismo laboral ha sido entendido como la no asistencia al trabajo por un periodo de uno o más días laborales, considerado como una problemática de salud con un creciente interés por su impacto en la calidad de vida, salud mental del trabajador, economía y competitividad organizacional”. (Tatamuez, Dominguez, & Matabanchoy, 2018)

Con respecto al sector donde se realiza mayor investigación frente a esta temática, la revisión permite visibilizar que el 38% de los estudios fueron desarrollados en instituciones de salud. En consecuencia, se encuentra que el 60% de estos no refieren una conceptualización de ausentismo laboral, identificándose que, si bien no acogen una definición clara, sus conceptos

hacen alusión a los factores a los cuales se les ha atribuido la ausencia de los trabajadores a su lugar de trabajo

En 2019 se encuentre el siguiente tema “El objetivo de este estudio es determinar las posibles causas sobre el ausentismo de estudiantes en los primeros semestres de carrera profesional de psicología en la Corporación Universitaria Minuto de Dios Regional Soacha Cundinamarca, para lo cual se tuvieron en cuenta los factores familiares, económicos, individuales, de salud, académicos, institucionales y entre otros, que se conocen influyentes en el ausentismo” (Zamudio Garzón, 2019) Esta investigación es interesante ya que se pudo medir que no sólo hay ausentismo en la población trabajadora, sino también en estudiantes, por lo cual siempre se reitera tener en cuenta los factores familiares, económicos, individuales, de salud, académicos, institucionales y entre otros, que se conocen influyentes en el ausentismo.

Y por último en 2020 se trató lo siguiente: “El ausentismo laboral en el sector de Call Center en la ciudad de Medellín, a la luz de la Teoría del Comportamiento Planificado” (Vargas Osorio, Acevedo Diaz, & Bermudez Hernandez, 2020) con estas investigaciones nos permite ampliar acerca de lo que ya se ha hecho en trabajos pasados y cómo podemos alimentar nuestra investigación. Esta última investigación nos habla que el ausentismo laboral se denomina la no asistencia al trabajo por un periodo de uno o más días, se considera un fenómeno multifactorial y del cual derivan situaciones que impactan a las organizaciones de manera desfavorable en la economía y la productividad. Tiene en cuenta la empleabilidad creciente que ofrecen las empresas de Call Center en Medellín y para tratar de subsanar el vacío de información de esta problemática en dichas organizaciones

5.3 Marco legal

Tabla 1.

Normativa de ausentismo laboral

Norma	Institución normalizadora	Descripción de la norma	Año	Aporte al proyecto
Ley 776	Congreso de la República	Por la cual se dictan normas sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales	2002	Nos puede aportar al proyecto, ya que nos muestra la definición de incapacidad, siendo esto un término importante en el tema de ausentismo: La incapacidad temporal como aquella que, según el cuadro agudo de la enfermedad o lesión que presente el afiliado al Sistema General de Riesgos Profesionales, le impida desempeñar su capacidad laboral por

Norma	Institución normalizadora	Descripción de la norma	Año	Aporte al proyecto
				un tiempo determinado
Código sustantivo del Trabajo	Ministerio de Protección Social	De conformidad con el numeral 4º del artículo 60 del Código Sustantivo del Trabajo, está prohibido a los trabajadores faltar al trabajo sin justa causa de impedimento o sin permiso del empleador, excepto en los casos de huelga, en los cuales deben abandonar el lugar de trabajo	2011	Permite tener las bases para que la empresa pueda decidir cuales de las justificaciones de la ausencias, son con justa de causa y en qué casos se puede llegar tomar otras medidas.

Norma	Institución normalizadora	Descripción de la norma	Año	Aporte al proyecto
Ley 1562	Ministerio de Salud y Protección Social	Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de seguridad y salud en el trabajo	2012	En el párrafo 3 y 4 del artículo 5 nos menciona del pago de las incapacidades y los subsidios correspondientes a cada incapacidad, y así la empresa pueda conocer cómo proceder cuando se le ausente un trabajador y tenga una justificación
Decreto 1072	Ministerio del trabajo	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo	2015	A través de este decreto se puede identificar los lineamientos para el seguimiento y vigilancia que le deben realizar al ausentismo laboral

Norma	Institución normalizadora	Descripción de la norma	Año	Aporte al proyecto
Resolución 0312	Ministerio del trabajo	Por el cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	2019	Brinda los indicadores con los cuales se puede medir el ausentismo laboral.

Fuente: Elaboración propia

6 Metodología

6.1 Tipo de estudio

Enfoque cuantitativo: Es algo que representa, se dijo que era un conjunto de procesos, es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. (Hernandez Sampieri, 2020)

Se escogió el presente enfoque de investigación ya que se quiere obtener información que describa las causas del ausentismo de una empresa administrativa en el área del Call Center, durante el primer semestre del año 2023 por medio de la revisión del ausentismo laboral. A través de lo mencionado anteriormente se construirá un aprendizaje sobre las causas del ausentismo, la manera como esta afectan negativamente el área del Call Center, mostrándo los pasos a seguir y el método de recolección de información para generar una propuesta que posiblemente se pueda materializar a futuro.

El alcance de esta investigación es descriptivo porque va sujeto al objetivo general. La investigación descriptiva se encarga de puntualizar las características de la población que está estudiando. Esta metodología se centra más en el “qué”, en lugar del “por qué” del sujeto de investigación.

En otras palabras, su objetivo es describir la naturaleza de un segmento demográfico, sin centrarse en las razones por las que se produce un determinado fenómeno. Es decir, describe” el tema de investigación, sin cubrir “por qué” ocurre. (Muguira, s.f.)

6.2 Población

Se va a trabajar sobre el total del área del Call Center, es decir todos los empleados del área de tools, que corresponden a 82 trabajadores. No se calculó muestra debido a que se analizó la totalidad de los trabajadores del área.

6.3 Técnicas e instrumentos de recolección de la información (se puede dividir en tipo de investigación, el enfoque y el alcance de la investigación)

Se tomó la información de ausentismo, la cual se encuentra en una base de datos en Excel, en la cual la empresa consolida la totalidad de ausencias de los trabajadores, de esta se extraerá específicamente la del área de tools.

A partir de la información extraída se desarrollarán tablas de salida en las cuales se pueda observar la distribución de las ausencias por diferentes variables en el equipo de trabajo tools.

6.4 Descripción de las variables

Tabla 2.

Descripción de las variables

Nombre de variable	Tipo de variable	Naturaleza de la variable
Grupo diagnóstico	Cualitativa	Nominal
Mes	Cualitativa	Nominal
Número de ausencias	Cuantitativa	Discreta
Días de ausencia	Cuantitativa	Discreta
Día de la semana	Cualitativa	Nominal
Género	Cualitativo	Nominal

Fuente: Elaboración propia

7 Resultados

7.1 Identificación de ausentismo laboral de la empresa

En el área del Call Center, de un total de 82 personas, se ha detectado que 44 de ellas están siendo responsables de las 82 ausencias y los 218 días de ausentismo. Por otro lado, las restantes 38 personas no representan un riesgo para la producción ni para la economía de la empresa. Tras un ejercicio de observación, conversaciones con HH.RR y considerando el contexto empresarial, se ha podido constatar, que estas 44 personas tienden a reportar incapacidades médicas como causa de su ausencia, cuando en realidad existen otros motivos subyacentes, dentro de estos motivos se encuentran la búsqueda de oportunidades laborales para mejorar la calidad de vida profesional, así como la fatiga, el cansancio físico y mental derivados de la naturaleza exigente del trabajo en el Call Center, Esta tendencia se observa especialmente en una población joven, que a veces busca excusas para ausentarse del trabajo.

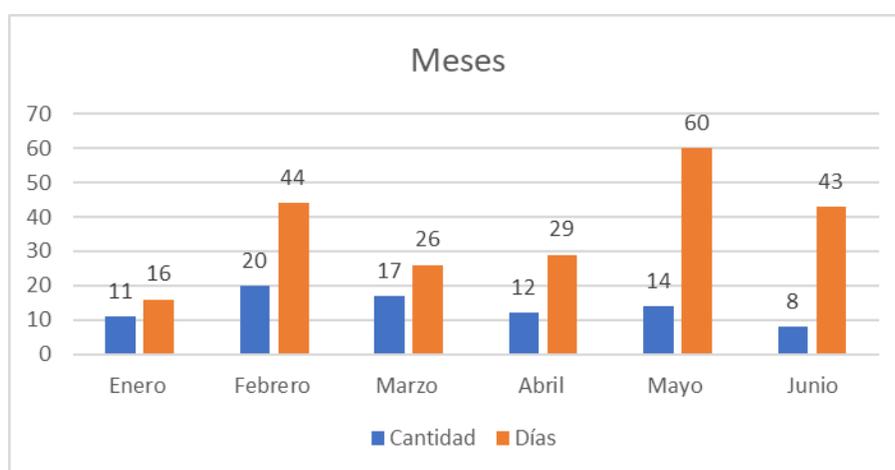
Este fenómeno refleja una dinámica compleja dentro del equipo, donde factores como las expectativas profesionales, el estrés laboral y la juventud de los empleados influyen en su comportamiento y en sus decisiones respecto a la asistencia al trabajo. Es importante abordar estas cuestiones desde una perspectiva integral, implementando medidas que promuevan el bienestar de los empleados, como programas de apoyo emocional, flexibilidad laboral y oportunidades de desarrollo profesional. Además, es fundamental fomentar una cultura organizacional que valore la transparencia y la comunicación abierta, para que los empleados se sientan motivados a expresar sus necesidades y preocupaciones. De esta manera, la empresa podrá mejorar la gestión del ausentismo y garantizar un ambiente de trabajo saludable y productivo para todos sus colaboradores.

Para abordar este desafío de manera efectiva, la empresa podría considerar implementar políticas de control de ausentismo más rigurosas, como establecer un sistema de seguimiento de los diagnósticos de las ausencias y ofrecer recursos para apoyar a los empleados en situaciones de estrés o fatiga laboral. Además, se podría realizar un análisis detallado de la carga de trabajo y la distribución de tareas en el Call Center, con el fin de identificar posibles áreas de mejora y optimizar los procesos para reducir la presión sobre los empleados. Asimismo, se podría ofrecer capacitación y desarrollo profesional para ayudar a los empleados a desarrollar habilidades de afrontamiento y gestión del estrés o programas de bienestar que promuevan un estilo de vida saludable dentro y fuera del trabajo. En última instancia, el éxito en la gestión del ausentismo requerirá un enfoque integral que combine medidas preventivas, apoyo a los empleados y una cultura organizacional que fomente el bienestar y el compromiso.

7.2 Caracterización del ausentismo laboral

Figura 1.

Ausentismo por mes



Fuente: Elaboración propia

Ausentismo meses: El ausentismo en el área de Call Center ha sido un desafío evidente durante el primer semestre, con un total de 82 ausencias registradas, lo que equivale a 218 días de trabajo perdidos. Estos datos revelan una preocupante tendencia que ha impactado directamente en la operación del departamento.

Es interesante observar que, al analizar los datos por meses, se destaca que febrero fue el mes con la mayor cantidad de ausencias, mientras que mayo fue el mes en el que se perdieron más días laborables. Estos patrones sugieren la existencia de posibles factores estacionales o situacionales que influyeron en el ausentismo durante esos períodos específicos.

La concentración de ausencias en febrero podría estar relacionada con diversos factores, como enfermedades estacionales, períodos vacacionales o eventos personales que coincidieron en ese momento. Por otro lado, el alto número de días perdidos en mayo podría indicar una tendencia de ausentismo prolongado o la acumulación de días de licencia no utilizados.

Independientemente de las causas específicas, es evidente que el ausentismo ha tenido un impacto significativo en la operación del Call Center. La falta de personal puede afectar la capacidad del departamento para cumplir con sus objetivos de servicio al cliente, responder a las demandas de manera oportuna y mantener la productividad general del equipo.

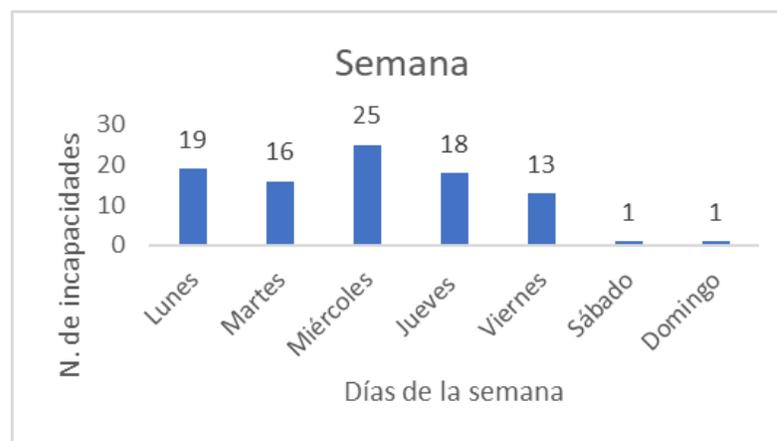
Para abordar esta problemática, es crucial identificar las causas subyacentes del ausentismo y desarrollar estrategias efectivas para mitigarlo. Esto podría implicar la implementación de políticas de gestión de ausentismo más sólidas, programas de bienestar para empleados, incentivos para la asistencia puntual y medidas para mejorar el clima laboral y reducir el estrés.

En resumen, el análisis del ausentismo en el área de Call Center durante el primer semestre revela la necesidad de tomar medidas proactivas para abordar esta problemática. Al

comprender los patrones y las causas subyacentes del ausentismo, podemos trabajar hacia la creación de un entorno laboral más saludable y productivo para todos los empleados.

Figura 2.

Ausentismo por día



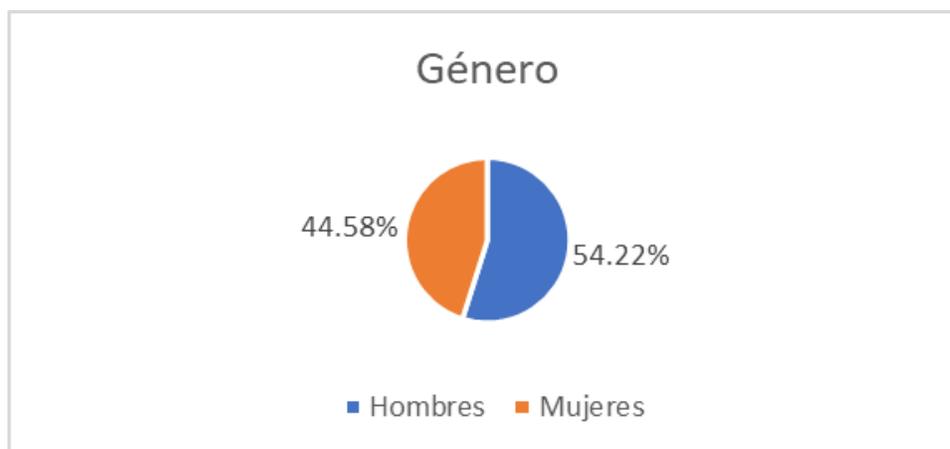
Fuente: Elaboración propia

Ausentismo días de la semana: El análisis detallado de las ausencias revela una tendencia particular en cuanto a los días de la semana. Es evidente que los miércoles presentan el mayor número de ausencias, totalizando 25 en el periodo analizado. Esta concentración de ausentismo en mitad de semana sugiere la presencia de posibles factores que afectan la asistencia de los empleados en ese día específico.

Por otro lado, es interesante destacar que los sábados y domingos muestran una tendencia opuesta, con una ausencia prácticamente nula. Esto se debe, en gran medida, a que estos días suelen reservarse para la realización de horas extras, las cuales son solicitadas y realizadas por un número reducido de agentes del Call Center. Esta diferencia en la distribución del ausentismo a lo largo de la semana resalta la importancia de comprender los patrones de comportamiento de los empleados y cómo estos pueden influir en la operación del departamento.

Figura 3.

Ausentismo por género



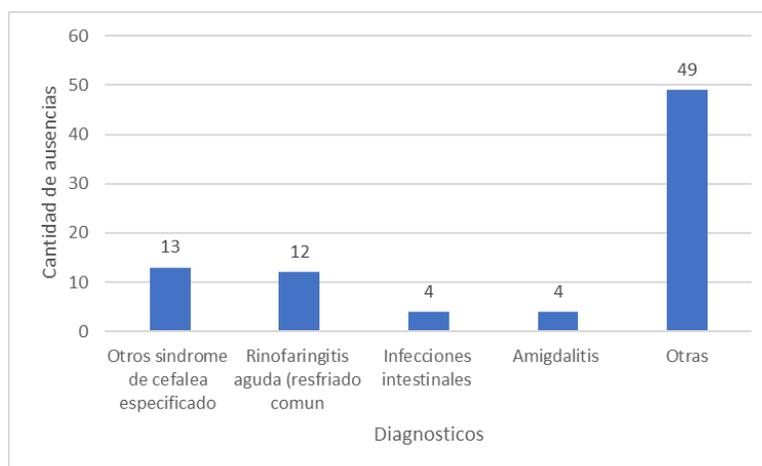
Fuente: Elaboración propia

Género: Al analizar el ausentismo según el género, se observa una distribución interesante en el comportamiento de los empleados. Los datos revelan que el 44.58% de las ausencias corresponden a mujeres, mientras que el 54.22% están representadas por hombres.

Esta disparidad en las tasas de ausentismo entre géneros puede reflejar diversas dinámicas y circunstancias que afectan la asistencia al trabajo. Es importante profundizar en el análisis para comprender las posibles causas subyacentes detrás de estas diferencias y considerar cómo pueden influir en las políticas y prácticas de gestión de recursos humanos en el área de Call Center.

Figura 4.

Ausentismo por diagnóstico

*Fuente: Elaboración propia*

Diagnósticos: Al examinar los diagnósticos asociados con las ausencias, se destaca una tendencia particular en los resultados. Se observa que la opción "otras" representa uno de los mayores niveles de ausentismo. Es importante profundizar en esta categoría, ya que los datos sugieren que muchos de los diagnósticos reportados como "otras" en realidad están relacionados con actividades personales, como asistir a entrevistas de trabajo adicionales o realizar diligencias personales, pero se registran bajo la categoría de "causas médicas".

Esta discrepancia entre el diagnóstico reportado y la razón real de la ausencia señala la necesidad de una mayor claridad y precisión en la documentación y gestión del ausentismo. Comprender las verdaderas causas detrás de las ausencias es fundamental para implementar estrategias efectivas de gestión de recursos humanos y promover una cultura organizacional que fomente la responsabilidad y la transparencia en cuanto a la asistencia laboral.

7.3 Estrategias

Tabla 3.

Estrategias para la disminución del ausentismo

Estrategia	Descripción	Recursos
Capacitación sobre el manejo del estrés	Proporcionar capacitaciones de cómo identificar los síntomas que pueden generar situaciones tensionantes y manejo del estrés de manera efectiva. Esto puede incluir consejos de estilo de vida y opciones de tratamiento	Refrigerios, recurso humano (psicóloga) elementos didácticos, TIC
Actividades de PYP apoyo y comprensión	Fomentar una cultura de apoyo donde los empleados se sientan cómodos compartiendo sus desafíos de salud y sepan que serán apoyados en su manejo de los diagnósticos como cefaleas y migrañas	Refrigerios, recurso humano, TIC
Campaña de planificación de tiempo anticipada	Animar a los empleados a programar sus diligencias fuera del horario laboral siempre que sea posible, para no interrumpir la unidad de negocios, hablarles un poco de las consecuencias que trae el ausentismo en el área, esto se puede hacer a través de flyers o vídeos	Recurso humano, elementos didácticos, TIC
Flexibilidad en los horarios	Dar opciones de horarios flexibles para que los empleados completen sus diligencias sin poner en riesgo su productividad en el trabajo	Recurso humano
Apoyo de la gestión	Los supervisores pueden demostrar apoyo y comprensión hacia los empleados que necesitan tiempo para realizar diligencias importantes, siempre que se sigan cumpliendo con los objetivos y los altos niveles en los indicadores de venta y atención. Implementando estas estrategias, se puede mitigar el ausentismo en el área del Call Center y facilitar que los empleados manejen sus responsabilidades personales mientras continúan siendo productivos	Recurso humano y tecnológico (TIC)

Fuente: Elaboración propia

8 Análisis o discusión de resultados

En 2020 se trató el siguiente tema: “El ausentismo laboral en el sector de Call Center en la ciudad de Medellín, a la luz de la Teoría del Comportamiento Planificado” con estas investigaciones nos permite ampliar acerca de lo que ya se ha hecho y cómo podemos alimentar nuestra investigación. Esta última investigación nos habla que el ausentismo laboral se denomina la no asistencia al trabajo por un periodo de uno o más días, se considera un fenómeno multifactorial y del cual derivan situaciones que impactan a las organizaciones de manera desfavorable en la economía y la productividad. Teniendo en cuenta la empleabilidad creciente que ofrecen las empresas de Call Center en Medellín y para tratar de subsanar el vacío de información de esta problemática en dichas organizaciones. (Vargas Osorio, Acevedo Diaz, & Bermudez Hernandez, 2020)

El fenómeno del ausentismo en el área de Call Center es multifactorial y complejo, y estoy completamente de acuerdo con esta afirmación. Esta investigación ha arrojado luz verde sobre la variedad de factores que contribuyen a esta problemática, destacando cómo el estrés y las diligencias personales son solo de las causas que influyen en la ausencia de los empleados.

El estrés, como uno de los factores más prominentes, no solo afecta el bienestar emocional y físico de los empleados, sino que también puede tener un impacto significativo en su capacidad para desempeñarse de manera efectiva en el trabajo. Las demandas del ambiente de Call Center, caracterizado por ritmos de trabajo acelerados, interacciones con clientes exigentes y objetivos de rendimiento estrictos, pueden generar altos niveles de estrés que eventualmente se traducen en ausentismo

Además, las diligencias personales, que van desde compromisos familiares hasta asuntos de salud, también desempeñan un papel importante en la frecuencia y duración de las ausencias

en el lugar de trabajo. Los empleados pueden enfrentarse a situaciones que requieren su atención fuera del horario laboral, lo que puede resultar en ausencias justificadas pero que afectan la operatividad del Call Center.

Los hallazgos de esta investigación respaldan esta visión multifactorial del ausentismo en el área de Call Center. Se ha observado que las ausencias pueden ser resultado de una combinación de factores, incluyendo el estrés laboral, las responsabilidades personales y otros elementos que influyen en la capacidad de los empleados para asistir al trabajo de manera consistente.

Por lo tanto, es crucial abordar esta problemática desde una perspectiva holística, que reconozca la interacción de múltiples factores y busque implementar estrategias que promuevan el bienestar de los empleados, brinden apoyo para enfrentar el estrés laboral y ofrezcan soluciones flexibles para abordar las necesidades personales de los trabajadores.

En resumen, estoy de acuerdo en que el ausentismo en el área de Call Center es un fenómeno multifactorial, y los hallazgos de esta investigación respaldan esta afirmación. Es fundamental comprender la complejidad de esta problemática y trabajar en conjunto para implementar medidas que promuevan un entorno laboral saludable y productivo para todos los empleados.

Y por otro lado Según Misael V.Hernandez Gutierrez flores dice en su trabajo en el año 2013 que Las razones del interés están basadas en que el estrés parece estar vinculado con la productividad y satisfacción del trabajador y la obligación implícita de la gerencia de mejorar la calidad de vida en el trabajo. Otra razón igualmente importante es de naturaleza económica, ya que se pierden grandes cantidades de dinero por las enfermedades relacionadas con el estrés tales como hipertensión, úlceras, ataques cardíacos, etc (Hernandez Gutierrez Flores, 2013)

La teoría del estrés, sin duda, está estrechamente relacionada con los hallazgos de nuestra investigación sobre el ausentismo en el área de Call Center. Esta teoría proporciona un marco conceptual que nos permite comprender mejor cómo el estrés puede influir en el comportamiento y las acciones de los individuos en el entorno laboral.

El estrés, como fenómeno psicológico y fisiológico, puede surgir cuando los individuos perciben que las demandas del entorno superan sus recursos para hacerles frente. En el contexto del Call Center, donde los empleados están expuestos a una serie de demandas laborales, como lidiar con clientes difíciles, cumplir con objetivos de rendimiento y trabajar en horarios rigurosos, es comprensible que el estrés sea una realidad palpable para muchos trabajadores.

Nuestra investigación ha confirmado la presencia y la influencia del estrés en el contexto del ausentismo en el área de Call Center. Los hallazgos revelaron que el estrés era uno de los factores principales que contribuían a las ausencias de los empleados. Las situaciones estresantes en el trabajo, como enfrentarse a llamadas difíciles o tratar con clientes exigentes, podían llevar a niveles elevados de estrés que, a su vez, influían en la decisión de ausentarse del trabajo.

Además, la teoría del estrés nos ayuda a comprender que el impacto del estrés no se limita únicamente al ámbito laboral, sino que también puede afectar la salud y el bienestar general de los individuos, así como su capacidad para cumplir con sus responsabilidades laborales de manera consistente.

Por lo tanto, es imperativo que las organizaciones reconozcan la importancia de abordar el estrés en el lugar de trabajo y tomar medidas para mitigarlo. Esto puede incluir la implementación de programas de bienestar, la provisión de recursos para ayudar a los empleados a manejar el estrés, y la promoción de una cultura organizacional que fomente el equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

En conclusión, la teoría del estrés proporciona una mejor visión a través de la cual podemos entender mejor los hallazgos de nuestra investigación sobre el ausentismo en el área de Call Center. Al reconocer la influencia del estrés en el comportamiento de los empleados, podemos tomar medidas para abordar esta problemática y promover un entorno laboral más saludable y productivo para todos.

9 Conclusiones y recomendaciones

Conclusión del primer objetivo (identificar) Se concluye que el fenómeno del ausentismo laboral en un área de Call Center de una empresa administrativa en Medellín durante el primer semestre del año 2023 fue bastante impactante ya que se identificaron múltiples causas de ausentismo, destacando las cefaleas y las diligencias personales, muchas relacionadas con visitas médicas. El análisis detallado de las causas de ausentismo reveló la presencia de factores subyacentes, como el estrés laboral, que contribuyen a la frecuencia y la duración de las ausencias. Esto sugiere la necesidad de abordar no solo los síntomas evidentes, como las cefaleas, sino también las condiciones subyacentes que pueden estar causando estos problemas de salud entre los empleados del área de Call Center

Conclusión del segundo objetivo (caracterizar) Se llegó a la conclusión que, entre los 82 empleados del área, se encontró que un grupo de 44 empleados fue responsable de las 82 ausencias y los 218 días perdidos, lo que sugiere un riesgo significativo para la producción y la economía de la empresa. Los meses con mayor cantidad de ausencias fueron febrero y mayo, con este último destacando por la mayor cantidad de días perdidos. Este patrón temporal indica una posible correlación entre la temporada de alta demanda y el aumento del ausentismo.

Además, la identificación de un grupo específico de empleados responsables de la mayoría de las ausencias destaca la importancia de un enfoque personalizado para esas personas,

de cómo se va a gestionar el ausentismo y deben ir principalmente dirigidos a aquellos individuos que enfrentan desafíos particulares en relación con su salud y bienestar.

Los patrones temporales observados en las ausencias ofrecen información valiosa para la planificación y la asignación de recursos en el futuro. Por ejemplo, la concentración de ausencias en ciertos meses puede indicar períodos de mayor carga de trabajo o estrés, lo que sugiere la necesidad de implementar medidas preventivas durante esos períodos para mitigar el impacto en la productividad y el bienestar de los empleados. Del mismo modo, el análisis de los días perdidos proporciona una visión más completa de la magnitud del problema y puede ayudar a la empresa a estimar el costo financiero asociado con el ausentismo y justificar la implementación de intervenciones dirigidas.

Conclusión del primer objetivo (proponer) En respuesta a estos hallazgos y dentro de lo que se puede proponer en la empresa, es crucial implementar estrategias efectivas para abordar el ausentismo laboral y promover un ambiente de trabajo saludable y productivo. Esto puede incluir la introducción de programas de bienestar integral que aborden tanto los aspectos físicos como emocionales de la salud de los empleados, así como políticas de flexibilidad laboral que permitan a los trabajadores equilibrar sus responsabilidades personales y profesionales de manera efectiva. Además, es fundamental establecer una cultura organizacional que promueva la apertura y el apoyo mutuo entre los empleados, fomentando así un entorno donde se sientan cómodos buscar ayuda y compartir sus preocupaciones relacionadas con la salud.

10 Recomendaciones

Que desde la institución brinde las herramientas necesarias para que se lleve a cabo la investigación, esto también implica desarrollar programas de capacitación, tiempos más flexibles para las correcciones de los trabajos y un poco más acompañamiento por parte de la Universidad

Comunicación de las causas del ausentismo: Es importante sensibilizar a los compañeros de trabajo y futuros empleadores sobre las causas del ausentismo, promoviendo la empatía y la comprensión en lugar de estigmatizar a los empleados ausentes. Esto puede llevarse a cabo a través de sesiones de sensibilización, campañas de comunicación interna y actividades de team building para fomentar un ambiente de apoyo mutuo.

11 Referencias

Agudelo Vanegas, M. (26 de Abril de 2021). <https://repository.uniminuto.edu>. Obtenido de Niveles de estrés en los empleados de una empresa dedicada a prestar servicios de Call Center y recuperación de Cartera ubicada en la ciudad de Medellín en el año 2021:

https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/15447/1/TP_AgudeloVanegasManuela_2021

Berón, E. A., Mejía, D., & Castrillón, O. D. (Abril de 2021). <https://www.scielo.cl/scielo>. Obtenido de Principales causas de ausentismo laboral: una aplicación desde la minería de datos: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642021000200011#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20mundial%20de%20la,no%20relacionadas%20con%20el%20mismo.

Borda, M., Rolon, E., & Gonzalez, J. (2017). <https://repository.urosario.edu.co/>. Obtenido de Universidad del Rosario, Colombia:

<https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/6d970520-6b36-4ad0-bcc9-45702bbb9b7e/content>

Hernandez Gutierrez Flores, M. V. (2013). <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/estres1996.pdf>. Obtenido de estres 1996: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/estres1996.pdf>

Hernández Herrera, J., Monsalve Monsalve, L. M., & Henao Gómez, H. G. (17 de mayo de 2022). <https://repository.uniminuto.edu>. Obtenido de Análisis sobre el clima laboral en el Call center "Konecta" de la ciudad de Medellín:

https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/16159/1/T.A_HernandezJuliana-MonsalveLeidy-HenaoAngie_2022.pdf

Hernandez Sampieri, R. (2020). <https://www.esup.edu.pe>. Obtenido de Booksmedicos.org: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Methodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Jimenez Villalba, S., & Marrugo Jaraba, R. A. (2017). <https://repositorio.unicartagena.edu.co>. Obtenido de Universidad de Cartagena: <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/5553/TESIS%20DE%20ANALISIS%20DE%20AUSENTISMO%20LABORAL%20FUNDACION%20SERSOCIAL%20CARTAGENA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Muguirra, A. (s.f.). <https://www.questionpro.com>. Obtenido de Question Pro: <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-descriptiva/>

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). <https://frrq.cvg.utn.edu.ar>. Obtenido de Universidad Nacional Autónoma de México: https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

Tatamuez, R. A., Dominguez, A. M., & Matabanchoy, S. M. (2018). <http://www.scielo.org.co>. Obtenido de Scielo: <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v21n1/2389-7066-reus-21-01-100>

Tatamuez-Tarapues, R. A., Dominguez, A. M., & Matabanchoy-Tulcán, S. M. (Abril de 2019). <http://www.scielo.org.co>. Obtenido de Revisión sistemática: Factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0124-71072019000100100&script=sci_arttext#B1

Vargas Osorio, J. D., Acevedo Diaz, L. M., & Bermudez Hernandez, J. (2020).

<http://revista.escolme.edu.co>. Obtenido de Revista CIES:

<http://revista.escolme.edu.co/index.php/cies/article/view/283>

Zamudio Garzón, F. K. (2019). <https://repository.uniminuto.edu>. Obtenido de Corporación Universitaria Minuto de Dios :

https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/7724/1/T.P_ZamudioGarzonFrancyKatherine_2019.pdf